



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريجة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي ضمن إطار قانون 1275

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

من إعداد الطالبين: -كريم بوعطة

-زكريا خينوش

بعنوان

دور جودة نظم المعلومات في عملية صناعة القرارات المالية في المؤسسة

دراسة حالة كوندور إلكترونيكس -برج بوعريجة -

#### أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ مساعد قسم -أ-	محمد اليمين قاسمي
مشرفا	أستاذ محاضر قسم -ب-	صافية بومصباح
مناقشا	أستاذ مساعد قسم -أ-	محبوب بوقرة

السنة الجامعية: 2024-2023

الله أكبر

A piece of Arabic calligraphy in black ink on a white background. The text 'الله أكبر' (Allah Akbar) is written in a bold, stylized script. The word 'الله' (Allah) is on the right, and 'أكبر' (Akbar) is on the left. The calligraphy is highly decorative, with many small arrows and dots pointing to specific parts of the letters, likely indicating stroke order or direction. The overall shape is roughly circular or oval.

## السجدة

(ءَامَنَ الرَّسُولُ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْهِ مِنْ رَبِّهِ ۚ وَالْمُؤْمِنُونَ كُلٌّ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَمَلَائِكَتِهِ ۚ وَكُتُبِهِ ۚ وَرُسُلِهِ ۚ  
لَا نُفَرِّقُ بَيْنَ أَحَدٍ مِّن رُّسُلِهِ ۚ وَقَالُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا ۚ غُفْرَانَكَ رَبَّنَا وَإِلَيْكَ الْمَصِيرُ ﴿٢٨٥﴾ لَا  
يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ  
أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا  
طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۚ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۚ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ  
﴿٢٨٦﴾)

آية (285-286) من سورة البقرة

### قال العماد الأصماني

(إنني رأيت أنه لا يكتب إنسان كتاباً في يومه إلا قال في نفسه: لو تُبِّر هذا لكان  
أحسن، ولو زيد هذا لكان يُستحسن، ولو قُدِّم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان  
أجمل. وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر).

العماد الأصماني

## الإهداء

حمدا كثيرا وشكرا جزيلا لخالقي ومولاي باسط الدين بالعطايا والنعيم ذو  
الجلال والإكرام منبع التوفيق ميسر الأعمال الذي أنار لنا الدروب و سطر لنا الأسباب  
ما يكفي لقطف ثمرة الجهد والاجتهاد إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى  
نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من قال فيهما الرحمان: " **وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا  
إِذَا يَبُلُغْنَ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أFB وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا  
كَرِيمًا** " الإسراء، الآية 23.

إلى من علمني النجاح والصبر إلى من افتقده في مواجهة الصعاب ولم تمهله  
الدنيا لأرتوي من حنانه "أبي رحمه الله"

إلى أسى مراتب الحب والحنان إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها إلى من  
سهرت من أجلي الليالي وكان دعائها سر نجاحي وتوفيقي إلى أنبل وأعظم إنسانة في  
الوجود "أمي حفظها الله"

إلى إخوتي وأخواتي إلى أصدقائي وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد إلى جميع  
زملائي الطلبة.

• بوعطة كريم.

## شكرو عرفان

قال تعالى: (وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ) لقمان، الآية 12.

وقال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عزوجل"

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (من سلك طريقًا  
يبتغي فيه علمًا سهل الله له طريقًا إلى الجنة، وإن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم  
رضًا بما يصنع، وإن العالم ليستغفر له من في السماء ومن في الأرض حتى الحيتان في  
الماء، وإن فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب، وإن العلماء ورثة  
الأنبياء، وإن الأنبياء لم يورثوا دينارًا ولا درهمًا، وإنما ورثوا العلم، فمن أخذه أخذ بحظ  
وافر) رواه أبو داود والترمذي.

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد  
وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد ...

فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضله، فله الحمد أولاً  
وأخراً.

كما نتقدم بأسى آيات الشكر والامتنان والتقدير إلى الأستاذة الفاضلة صافية  
بومصباح التي كانت خير مشرفة لنا، وإلى الذين حملوا أقدم رسالة في الحياة، إلى الذين  
مهدوا لنا طريق المعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة نظم المعلومات من خلال أبعادها (جودة تقنية نظام المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة) في عملية صنع القرارات المالية، وذلك في مؤسسة كوندور إلكترونيكس بيج بوغيريج، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، أما عن الجانب التطبيقي أعتمد أسلوب دراسة الحالة وذلك لتحقيق أهداف الدراسة.

تم استخدام الاستبيان بشكل أساسي في جمع البيانات، وذلك باختيار عينة دراسة تتكون من 38 عامل على مستوى مديرية المالية والمحاسبة لمؤسسة كوندور إلكترونيكس، وتم معالجة البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية (SPSS v29).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تعتمد مؤسسة كوندور على نظم معلومات متطورة، تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس بمستوى مقبول على أبعاد جودة نظم المعلومات (جودة تقنية لنظام المعلومات جودة البيانات، جودة المعلومات جودة خدمة نظام المعلومات)، تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس على عملية صنع القرارات المالية بمستوى مقبول، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، جودة نظم المعلومات، صنع القرارات المالية، مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

**Abstract:**

This study aimed to determine the role of information systems quality through its dimensions (information system technology quality, data quality, information quality, service quality) in the financial decision-making process at Condor Electronics in Bordj Bou Arreridj. To achieve this, a descriptive approach was used in the theoretical aspect of the study, while a case study method was adopted for the practical aspect to achieve the study's objectives.

The questionnaire was primarily used for data collection, selecting a study sample consisting of 38 employees at the finance and accounting department of Condor Electronics. Data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v29).

The study reached several conclusions, the most important of which are: Condor relies on advanced information systems; Condor Electronics has an acceptable level of information system quality dimensions (information system technology quality, data quality, information quality, service quality); Condor Electronics has an acceptable level of financial decision-making processes; there is a statistically significant effect of information systems quality on the financial decision-making process at Condor Electronics.

**Keywords : Information systems, information systems quality, financial decision-making, Condor Electronics.**

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكروعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
05	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
07	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة نظم المعلومات
17	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية
41	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة لنظم المعلومات وصنع القرارات المالية
52	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
53	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة كوندور إلكترونيكس
61	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
71	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
94	خاتمة
98	قائمة المراجع
105	الملاحق
141	فهرس المحتويات

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	مقارنة بين الدراسات السابقة لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية والدراسة الحالية	01
47	مقارنة بين الدراسات السابقة لجودة نظم المعلومات والدراسة الحالية	02
49	مقارنة بين الدراسات السابقة لعملية صنع القرارات المالية والدراسة الحالية	03
61	عينة الدراسة لمؤسسة كوندور إلكترونيكس - برج بوعرييج-	04
63	مقياس ليكارت الخماسي	05
63	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	06
65	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة تقنية نظام المعلومات والدرجة الكلية للمحور	07
66	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة البيانات والدرجة الكلية للمحور	08
67	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة المعلومات والدرجة الكلية للمحور	09
68	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة الخدمة والدرجة الكلية للمحور	10
69	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور عملية صنع القرارات المالية والدرجة الكلية للمحور	11
70	معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	12
70	اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة	13
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	14
72	توزيع أفراد العينة حسب العمر	15

74	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	16
75	توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية	17
76	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	18
77	استجابات أفراد العينة لبعء جودة تقنية نظام المعلومات	19
79	استجابات أفراد العينة لبعء جودة البيانات	20
81	استجابات أفراد العينة لبعء جودة المعلومات	21
83	استجابات أفراد العينة لبعء جودة الخدمة	22
84	استجابات أفراد العينة لمحور جودة نظم المعلومات	23
85	استجابات أفراد العينة لعبارات محور عملية صنع القرارات المالية	24
88	استجابات أفراد العينة لمحور عملية صنع القرارات المالية	25
89	معامل الارتباط بين جودة نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة	26
89	معامل الارتباط بين بعء جودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة	27
90	معامل الارتباط بين بعء جودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة	28
91	معامل الارتباط بين بعء جودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة	29
92	معامل الارتباط بين بعء جودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.	30

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	عناصر النظام	01
39	يمثل مراحل صنع القرار	02
59	الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور إلكترونيكس	03
72	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
73	توزيع أفراد العينة حسب العمر	05
74	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	06
75	توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية	07
76	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	08

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
106	الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور إلكترونيكس	01
107	استبيان الدراسة	02
111	معامل الارتباط سييرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة تقنية نظام المعلومات والدرجة الكلية للمحور	03
112	معامل الارتباط سييرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة البيانات والدرجة الكلية للمحور	04
113	معامل الارتباط سييرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة المعلومات والدرجة الكلية للمحور	05
114	معامل الارتباط سييرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة الخدمة والدرجة الكلية للمحور	06
118-115	معامل الارتباط سييرمان بين كل عبارة من عبارات محور عملية صنع القرارات المالية والدرجة الكلية للمحور	07
119	معامل الارتباط سييرمان بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	08
120	اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة	09
120	توزيع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية	10
122	استجابات أفراد العينة لمحور جودة نظم المعلومات	11
133	استجابات أفراد العينة لمحور عملية صنع القرارات المالية	12
138	اختبار فرضيات الدراسة	13

---

# مقدمة

---

شهدت وظيفة الإدارة المالية تطورات كبيرة في العصر الحديث، حيث أصبحت الركيزة الأساسية للمؤسسات الاقتصادية. لم تعد الإدارة المالية تقتصر على القيود المحاسبية للعمليات المالية، بل توسعت لتشمل جميع أنشطة المؤسسة المتعلقة بالحصول على رأس المال وتخصيص الأصول الرأسمالية. هذا التحول جعل المؤسسات تركز على صنع القرارات المالية التي تضمن حركيتها وتطورها المستقبلي. تتمثل إحدى الوظائف الأساسية للإدارة المالية في البحث عن أفضل طرق للحصول على الأموال واستخدامها الأمثل لتحقيق الأهداف المنشودة. كما أصبح صنع القرارات المالية جزءاً مهماً في الفكر المالي المعاصر، حيث يعد نجاح هذه القرارات مؤشراً رئيسياً على نجاح المؤسسة الاقتصادية بناءً على استغلالها للمعلومات المالية ذات الجودة العالية.

مع تزايد العولمة، شهدت العلوم تطورات كبيرة نتيجة للتغير السريع في نظم المعلومات. في بداية القرن الحالي، زاد الاهتمام بهذا المجال، وبدأت المؤسسات تتسابق في تطوير نظم المعلومات وتحديثها. تميزت هذه النظم بالدقة والسرعة في إيصال البيانات ومعالجتها بطريقة منظمة وفي الوقت المناسب، بالإضافة إلى قابليتها لتخزين كميات هائلة من المعلومات. أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة، ومورداً أساسياً في تفعيل العملية الإدارية ودعم القرارات. تعتبر نظم المعلومات من أهم مصادر المعلومات في المؤسسة، خاصةً للمدير المالي الذي يعتمد عليها في صنع القرارات المالية السليمة. لذلك، من الضروري للمؤسسات اقتناء نظم معلومات تساهم في صنع قرارات مالية فعالة وكفؤة.

### أولاً. إشكالية الدراسة:

تلعب نظم المعلومات دوراً حيوياً في الحياة اليومية للمؤسسات، حيث تساهم بشكل كبير في بقائها وتطورها، حيث تلعب هذه النظم دوراً محورياً في تعزيز عملية صنع القرارات المالية من خلال تأثيرها على إدارة المؤسسة وتنظيمها وتنسيقها، وذلك بتزويد مختلف المستويات والأفراد بالمعلومات الضرورية. هذه المعلومات تعتبر أساساً لصنع القرارات المثلى، وتقليل حالات عدم اليقين، مما يمكن المؤسسة من التكيف بسرعة مع التحولات والتطورات في محيطها. لذلك، أصبح من الضروري على المؤسسات تطوير وتحسين جودة نظم المعلومات لديها، بهدف صنع قرارات مالية سليمة. يتضح من كل ما سبق العلاقة الوثيقة بين جودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية، وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر لجودة نظام المعلومات في عملية صنع القرارات المالية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في

المؤسسة محل الدراسة؟

## ثانيا. التساؤلات الفرعية:

ويندرج تحت إشكالية دراستنا الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لجودة تقنية نظام المعلومات في عملية صنع القرارات المالية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لجودة البيانات في عملية صنع القرارات المالية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لجودة المعلومات في عملية صنع القرارات المالية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لجودة الخدمة في عملية صنع القرارات المالية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  في المؤسسة محل الدراسة؟

## ثالثا. فرضيات الدراسة:

سيتم في هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين جودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية، وذلك من خلال طرح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة. ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالي في المؤسسة محل الدراسة.

## رابعا. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن توضيح أهمها فيما يلي:

- التعرف علو مختلف جوانب موضوع نظم المعلومات وأبعاد جودتها، وكذلك التعرف على عملية صنع القرارات المالية.
- توضيح الدور الذي تلعبه جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية.

- معرفة واقع جودة نظم المعلومات بمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

### خامسا. أهمية الدراسة:

إن جودة نظم المعلومات تلعب دور هام وحساس داخل المؤسسة حيث تقوم بتحسين دقة القرارات وتقليل عدم اليقين في عملية صنع القرارات المالية سواء كانت فورية أو استراتيجية، حيث تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- زيادة الاهتمام بجودة نظم المعلومات في المؤسسات كونها تساعد على أداء نشاطاتها اليومية.
- إبراز الأثر الذي يمكن أن تقدمه جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية.
- محاولة ربط متغيرين الدراسة (جودة نظم المعلومات وصنع القرارات المالية) نظريا وميدانيا.
- تقديم تصور تطبيقي حول واقع متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة.

### سادسا. منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة في الدراسة وكذا الأسئلة الفرعية واثبات صحة الفرضيات المقترحة او نفيها اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة وإبراز المفاهيم المرتبطة بالموضوع، أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على أسلوب دراسة حالة -دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج-. أما أدوات البحث والدراسة فسنعتمد على الاستبيان بصفة أساسية.

### سابعا. حدود الدراسة:

#### أ. الحدود المكانية:

تمت الدراسة بمؤسسة كوندور إلكترونيكس وهي مؤسسة اقتصادية خاصة كبيرة الحجم برج بوغريج تنتهي الى مجموعة بن حمادي.

#### ب. الحدود الزمنية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال فترة نوفمبر 2023 إلى غاية ماي 2024.

### ثامنا. أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختبار الموضوع الى العوامل التالية:

- الأهمية النظرية والتطبيقية لموضوع جودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية.
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال الاهتمامات الشخصية للطلبة.
- محاولة التعرف على واقع جودة نظم المعلومات ودور ذلك في عملية صنع القرارات المالية في إحدى المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، وهي مؤسسة كوندور إلكترونيكس ببرج بوعريرج.
- نقص الدراسات حول موضوع جودة نظم المعلومات ودورها في عملية صنع القرارات المالية.

### تاسعا. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع أما الفصل الثاني فيتناول الجانب التطبيقي للدراسة.

حيث يتناول الفصل الأول الإطار النظري للدراسة، حيث قسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول الإطار المفاهيمي لجودة نظم المعلومات، أما المبحث الثاني الإطار المفاهيمي لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية، أما المبحث الثالث عرض الدراسات السابقة لنظم المعلومات وصنع القرارات المالية.

وفي الفصل الثاني تم التطرق إلى الدراسة التطبيقية للموضوع حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تم فيه تقديم عام لمؤسسة كوندور إلكترونيكس، أما المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وفي المبحث الثالث تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الدراسة، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا صياغة آفاق الدراسة.

---

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

---

تمهيد:

في العصر الحالي، أصبحت المؤسسات تتنافس بشدة في مجال الرقمنة، مما يشمل كيفية استخدام الأنظمة الآلية والاستفادة من المعلومات التي تنتجها هذه الأنظمة لدعم عملية صنع القرارات الهادفة، وخاصة القرارات المالية. سيركز هذا الفصل على الإطار النظري المتعلق بجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية، اللذين يشكلان متغيري هذه الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، سنتناول الأدبيات النظرية ذات الصلة بالعناصر الأساسية المكونة لموضوع البحث، مما سيوفر فهماً شاملاً للعوامل المؤثرة على جودة نظم المعلومات وكيفية تأثيرها على فعالية ودقة القرارات المالية.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية وتتمثل في:

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة نظم المعلومات
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية
- المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة لنظم المعلومات وصنع القرارات المالية

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة نظم المعلومات

نظم المعلومات أصبحت تحولاً ثورياً في هيكل الإدارة ووظائفها، وتغيرت بشكل جذري أساليب التخطيط وتنفيذ الأنشطة الأساسية للأعمال، لم تعد هذه النظم مجرد أدوات حاسوبية لمعالجة البيانات وإصدار التقارير، بل أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نظم العمل والإدارة المتكاملة. تمثل نظم المعلومات اليوم نقطة محورية في تشكيل هياكل المؤسسات، وتشكل قاعدة أساسية لتطوير وتعزيز الأنظمة الوظيفية. تسهم نظم المعلومات في دمج عمليات العمل على جميع المستويات والأبعاد، وتعتبر نقطة انطلاق حيوية للبنية التنظيمية وتفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

باستنادنا إلى هذا السياق، يستعرض هذا المبحث المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات من خلال ثلاثة مطالب أساسية. يركز المطلب الأول على مفاهيم النظام والمعلومات، حيث يتناول المطلب الثاني نظم المعلومات، فيما يستكشف المطلب الثالث جودة نظم المعلومات.

### المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات

في هذا المطلب، سنقدم نظرة على المفاهيم الأساسية حول النظام والمعلومات. سنبرز تعريف النظام ومكوناته، بالإضافة إلى توضيح مفهوم المعلومات.

#### الفرع الأول: ماهية النظام

##### أولاً. تعريف النظام:

تم تقديم مجموعة متنوعة من التفسيرات والتعاريف لمفهوم النظام، مما يجعل من الصعب التوصل إلى تعريف دقيق. من بين هذه التعاريف، يمكن ذكر:

يعرفه Ludwig Von Bertalanffy بأنه: "مجموعة متشابكة من العناصر دائمة التفاعل، وللنظم مبادئ عامة حاکمة، بصرف النظر عن طبيعة عناصر المكونات أو العلاقات بينهم."<sup>1</sup>

يمكن تعريف النظام على أنه "مجموعة من العناصر التي تعمل معاً نحو هدف مشترك."<sup>2</sup>

يعرف النظام على بأنه: "مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف (أهداف) معين (معينة)."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أنهارى تالت أمين: تقييم نظام المعلومات للتسيير في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص نظام المعلومات للتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2002-2001، ص132.

<sup>2</sup> Elizabeth Hardcastel: **Business Information Systems**, Ventus publishing APS, Denmark, 2008, p07.

<sup>3</sup> محمد عبد العليم صابر: نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص26.

النظام يعرف بأنه "مجموعة من العناصر، يرتبط بعضها بعضا بشكل علاقات منظمة تسعى إلى تنفيذ مجموعة من الأهداف التي تعمل معا بشكل توافقي، لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة، البد من أن يكون أجزاء النظام متوافقة بشكل سليم."<sup>1</sup>

استنادًا إلى هذه التعاريف، يمكننا تقديم تعريف للنظام ينص على أنه تشكيلة من الأجزاء المنظمة بشكل منطقي ومتكامل، تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وبينها، وفقًا لآلية وسير عمل محكمة، بهدف تحقيق هدف أو أهداف مشتركة خلال فترة زمنية محددة.

### ثانيا. عناصر النظام:

يُكوّن النظام تجمّعًا من العناصر أو النظم الفرعية التي تتعاون معًا لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وعلى هذا النحو، يتألف النظام الشامل من سلسلة من النظم الفرعية، وبصفة عامة يمكن ان نميز بين أربعة عناصر أساسية للنظام هي: المدخلات، المخرجات، العمليات، التغذية العكسية.

1. المدخلات: "تمثل المدخلات الموارد والطاقات اللازمة لتشغيل النظام والتي يتم الحصول عليها من بيئة النظام."<sup>2</sup>

2. المخرجات: "هي كل ما ينتج عن النظام نتيجة الأنشطة التحويلية أو الإنتاجية التي جرت على المدخلات. المخرجات قد تكون منتجات، أو خدمات، أو معلومات... إلخ."<sup>3</sup>

3. العمليات: تُعتبر العمليات جزءًا أساسيًا في النظام، حيث تقوم بتحويل المدخلات، أي المواد الخام التي تدخل إلى النظام، إلى مخرجات تحقق أهدافه. فالتفاعل بين مكونات النظام ليس عشوائيًا أو تلقائيًا، بل يتم بواسطة التحكم في هذه التفاعلات وتوجيهها وتنظيمها، بهدف تحقيق النتائج المرغوبة من تلك المدخلات إلى مخرجات ذات فائدة.<sup>4</sup>

4. التغذية العكسية: "هي عملية قياس رد فعل المستفيدين على عمل النظام أي أنها المخرجات التي ترجع إلى النظام ثانية، كمصادر للمعلومات ويمكن أن تكون التغذية العكسية داخلية من (داخل المؤسسة) أو خارجية من (خارج المؤسسة) وتستخدم لبدء أو لتغيير العمليات."<sup>5</sup>

<sup>1</sup> إلهام بروبو: أهمية نظام المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص372.

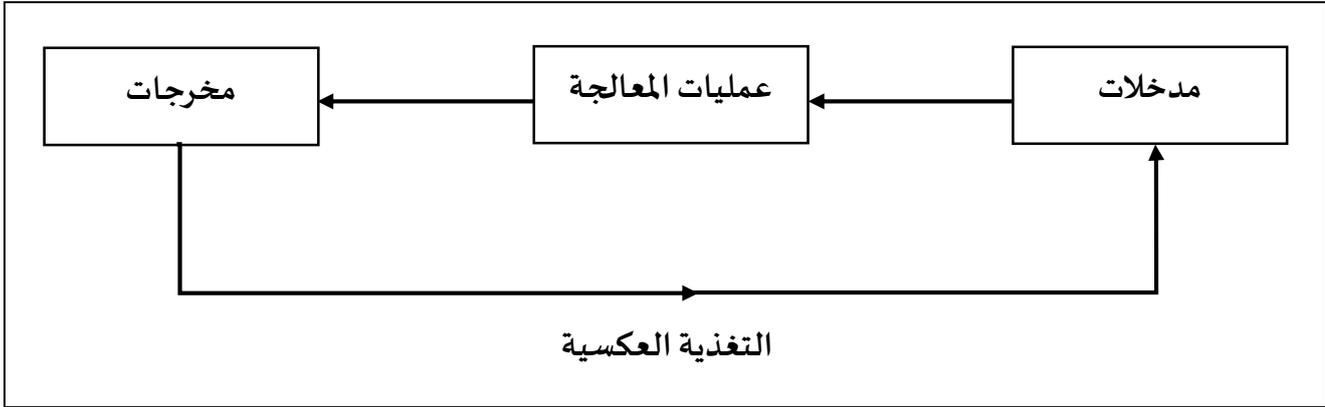
<sup>2</sup> محمد عبد العليم صابر: مرجع سابق، ص30.

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2003، ص18.

<sup>4</sup> عبد الرزاق السالحي: نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص24.

<sup>5</sup> إلهام بروبو: مرجع سابق، ص372.

الشكل رقم 01: عناصر النظام



المصدر: مراد حافظ حمدان، دور عوامل النجاح الحرجة لذكاء الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات، دار الابتكار، عمان، 2018، ص 57.

الفرع الثاني: ماهية المعلومات

أولاً. تعريف المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي قدمت في شأن مصطلح "المعلومات" لذلك سنحاول إعطاء جملة من التعاريف بغية الإحاطة قدر الإمكان بالمعاني التي تتضمنها:

يمكن تعريف المعلومات على أنها: "البيانات التي تمت معالجتها بطريقة معينة مثل الفرز والتحليل والتبويب وإجراء العمليات الحسابية لتعطي معنى كامل يمكن من استخدامها"<sup>1</sup>.

تعرف المعلومات على أنها: "عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً بالنسبة لمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات"<sup>2</sup>.

وهي "مجموعة الحقائق والبيانات المعرفة والمسجلة في صورة مفردات أو مسموعة بها أو مرئية حيث يمكن اتخاذ القرارات الإدارية عليها"<sup>3</sup>.

استناداً إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان المعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمعالجة والمُحللة بطرق مختلفة لإعطائها معنى محدد وفهماً واضحاً، وجعلها قابلة للاستخدام من قبل مستخدم معين لتحقيق غرض محدد.

<sup>1</sup>أنهاري تالت أمين: مرجع سابق، ص 97.

<sup>2</sup>عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 12.

<sup>3</sup>كمال الدين، سمير محمد: نظم المعلومات المحاسبية، ط2، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص 15.

## المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات

جهود المؤسسات في بناء أنظمة المعلومات تهدف إلى الحصول على الدعم والمساندة الضروريين لتحقيق أهدافها. تُعتبر هذه النظم ذات أهمية استراتيجية لأنها تسهم في دعم وتعزيز نجاح العمليات التشغيلية. تسهم هذه الجهود في تحقيق استمرارية المؤسسات في بيئة العمل الحالية، التي تتسم بشدة التغيير والتحول.

### الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات

يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه عبارة عن: "نظام يشارك فيه بشر و/أو آلات في تنفيذ العمل (العمليات والأنشطة) باستخدام المعلومات والتكنولوجيا والموارد الأخرى لإنتاج منتجات و/أو خدمات معلوماتية لعملاء داخليين أو خارجيين"<sup>1</sup>.

أشار الباحث (James A. Hall) بأن نظام المعلومات هو مجموعة من الخطوات الرسمية التي يتم من خلالها جمع البيانات، وتحويلها إلى معلومات، ثم توزيعها على المستخدمين.<sup>2</sup>

كما عرفت جمعية نظم المعلومات الأمريكية نظام المعلومات بأنه "نظام آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات، وذلك من أجل استعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها المؤسسة الاقتصادية"<sup>3</sup>.

يعرف نظام المعلومات على أنه "نظام يشير إلى الأساليب البشرية والمادية كافة التي يمكن أن تستخدم في معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات من قبل متخذيها"<sup>4</sup>.

استناداً إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان نظام المعلومات هو نظام متكامل يتضمن عناصر بشرية وآلية وتكنولوجية، يعمل معاً لجمع البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، وذلك لدعم وظائف المؤسسة وتحقيق أهدافها.

<sup>1</sup> Steven Alter: **Defining Information Systems as Work Systems : Implications for the IS Field**, European Journal of Information Systems, 17(5), San Francisco, CA, U.S.A, oct 2008, p 06.

<sup>2</sup> James A. Hall: **Accounting Information Systems**, Sixth Edition, Printed in the United States of America, 2008, p 06.

<sup>3</sup> حاج قويدر قورين: أهمية بناء وتطوير نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الشلف، 2012-2013، ص4

<sup>4</sup> سيد صابر تعلق: نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الفكر، عمان، 2011، ص171.

## الفرع الثاني: موارد نظم المعلومات

يشتمل نظم المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة والتي هي:<sup>1</sup>

1. الأفراد : المستخدمين النهائيين للنظام (موظفون، عملاء، شركاء) والأخصائيين الفنيين (محللون، مبرمجون، مديرو قواعد البيانات) ؛
2. الأجهزة : تشمل على مختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات مثل أجهزة كمبيوتر، خوادم، أجهزة تخزين، كابلات، شبكات، أجهزة محمولة ؛
3. البرمجيات : المكونات البرمجية لأنظمة الحاسوب مثل أنظمة التشغيل، تطبيقات، قواعد البيانات ؛
4. البيانات : المادة الأولية لنظم المعلومات وتكون على شكلها الخام، تتكون من بيانات رقمية، بيانات نصية، بيانات صوتية والتي تكمل وتوصف تعاملات الأعمال والأحداث والعناصر الأخرى؛
5. الشبكات : تتمثل في تكنولوجيا الاتصال، الشبكات الداخلية والإنترنت.

## الفرع الثالث: وظائف نظم المعلومات

تقوم نظم المعلومات بوظائف مختلفة ومهمة داخل المؤسسة، ومن أهم الوظائف نذكر ما يلي:<sup>2</sup>

- أولاً. تجميع وإدخال البيانات: يتطلب تجميع وإدخال البيانات تتبعها وتجهيتها للمعالجة، حيث يتم تسجيلها وإدخالها في الحاسوب الآلي. يُمكن تسجيل البيانات على وسائط مادية مثل الورق، ومن ثم يتم نقلها إلى وسائط أخرى مثل الأقراص الممغنطة أو المرنة، بهدف تمكين الحاسوب من قراءتها عند التشغيل.
- ثانياً. معالجة البيانات: تخضع البيانات لعمليات معالجة داخل نظام الحاسوب، مثل الفرز والترتيب والتصنيف والتلخيص، حيث تهدف هذه العمليات إلى تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة ومنظمة.
- ثالثاً. إدارة البيانات: تعنى إدارة البيانات عادةً بتخزين البيانات والاحتفاظ بها للاستفادة منها في وقت لاحق، بدلاً من معالجتها على الفور. تتضمن وظائف إدارة البيانات مجموعة من الأنشطة مثل التخزين والاسترجاع والتحديث وإعادة الإنتاج.

<sup>1</sup>حمود لحمد الزيد: دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2007، ص، ص 131-133.

<sup>2</sup>عادل بن عطاء الله: دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018-2019، ص 18-19.

رابعاً. توصيل المعلومات: توصيل المعلومات يُعتبر من بين الوظائف الرئيسية لنظم المعلومات في العصر الحديث، حيث يتم نقلها وتحويلها عبر مجموعة متنوعة من شبكات الاتصالات المتكاملة، مثل الإنترنت والإنترانت.

خامساً. نشاط الرقابة على أداء النظام: يتمثل الهدف من نشاط الرقابة على أداء النظام في مراقبة وتقييم أداء النظام بمقارنته بالمعايير المحددة مسبقاً، وفي حال وجود أي انحرافات، يتم اتخاذ التدابير اللازمة لتصحيحها. تتضمن مهام الرقابة أيضاً ضمان أمن الأجهزة والبرمجيات، وحماية النظام من أي أنشطة غير مصرح بها كالسرقة، والتجسس، والإفشاء، وتدمير البيانات، وأية هجمات تستهدف نظم البرمجيات أو شبكات الاتصالات وغيرها.

### المطلب الثالث: جودة وأبعاد نظم المعلومات

تشكل جودة نظام المعلومات القاعدة التي تركز وتبنى عليه إدارة نظم المعلومات في المؤسسة، فلضمان السير الحسن والفعال لنظام المعلومات يجب النظر إلى جودته وتحسينها باستمرار.

#### الفرع الأول: ماهية الجودة

##### أولاً. تعريف الجودة:

تاريخ مفهوم الجودة يرتبط بكلمة "Qualitas" اللاتينية، التي تعبر عن الطبيعة الفريدة للشخص أو الشيء. في السابق، كانت ترتبط بالدقة والإنقان<sup>1</sup>، لكنها تطورت مع تقدم علم الإدارة وظهور الشركات الكبيرة وتساعد المنافسة. فأصبح للجودة أبعاد متعددة ومعقدة.

تعتبر الجودة اليوم تطابقاً للمواصفات والمعايير التي تحددها المؤسسات، حيث يُعتبر المنتج جيداً إذا كان يتوافق مع هذه المواصفات والقواعد التقنية<sup>2</sup>.

تشير الجودة أيضاً إلى قدرة المؤسسة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من التميز، يمكن من خلالها تلبية احتياجات ورغبات العملاء بشكل يُحقق الرضا لديهم. يتم ذلك عبر وضع معايير مسبقة للإنتاج وتقديم الخدمة، بحيث تتميز بالتفرد والتميز في الأداء<sup>3</sup>.

يتطلب النظر إلى الجودة من خمسة أوجه<sup>4</sup>:

• التميز: وهو ما يتجلى في الخصائص الفريدة للمنتج التي لا يمكن قياسها ببساطة وتحتاج إلى الخبرة لاكتشافها.

<sup>1</sup> مأمون الدراكة: طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 151.

<sup>2</sup> - J. Ctarondeau: Marketing, stratégie industrielle, Edition Vuibert, Paris, France, 1998, p236

<sup>3</sup> عمر وضبي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص 17

<sup>4</sup> خليل شرقي: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لأداء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بجامعة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة 2015-2016، ص 3-4.

- أصل المنتج: الجودة تُعتبر متغيرًا قابلاً للقياس يعكس مختلف مكونات المنتج أو خصائصه.
  - أصل المستعمل: ترتبط الجودة هنا بتلبية حاجات ورغبات العميل بشكل مباشر وغير مباشر.
  - أصل التصنيع: يُنظر إلى الجودة على أنها مطابقة لمتطلبات ومواصفات عملية الإنتاج.
  - أصل القيمة: يُعتبر تقديم قيمة جيدة مقابل التكلفة أحد جوانب الجودة.
- أما بريلمان يميز ثلاث مستويات للجودة كأداة استراتيجية، تتمثل في:<sup>1</sup>
- جودة المطابقة: حيث يتم تحقيق جودة المنتج أو الخدمة بمطابقتها للمواصفات والخصائص المحددة في التصميم.
  - إرضاء العملاء: من خلال التواصل الوثيق مع العملاء، وفهم احتياجاتهم، ومحاولة تلبية تلك الاحتياجات بشكل متفهم ومرضي.
  - القيمة المطلوبة من السوق والمنافسة: عبر دراسة السوق وتحليل متطلباتها وتوقعاتها لتحقيق القيمة المضافة.
- ثانياً. أهمية الجودة: للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، وتكون الأهمية كما يلي:<sup>2</sup>
1. الصورة العامة وسمعة المؤسسة في الأسواق:
    - عدم تخصيص الاهتمام اللازم للجودة، قد يؤدي إلى:
      - تدمير سمعة المؤسسة؛
      - تخفيض مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية والعالمية؛
      - عدم رضا عملائها.
  2. على مستوى منتجاتها:
    - أ. درجة الثقة في منتجاتها:
      - سوء تصميم أو تصنيع المنتجات، قد يؤدي إلى:
        - وقوع حوادث لمستعملي هذه المنتجات؛
        - المساءلة القانونية للمؤسسة.
    - ب. مستوى الإنتاجية:
      - الجودة السيئة للمنتجات تؤثر سلباً على الإنتاجية، وذلك من خلال:

<sup>1</sup> Brilman Jean : Les Meilleures Pratiques du Management ou Cœur de la Performance, les éditions d'organisation, 3ème Edition, Paris, France, 2001, p 91.

<sup>2</sup> محمد إسماعيل عمر: أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العربية للنشر، مصر، 2000، ص 12-13.

- إنتاج سلع معيبة غير قابلة للتسويق؛
- تكاليف الإصلاح.

## 3. التكلفة:

- المستوى الضعيف يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة من خلال:

- زيادة المرفوضات والإنتاج المعيب؛
- تكلفة فقدان العملاء.

## 4. الأنظمة والتشريعات الدولية:

- عدم الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بالمنتجات، يحول دون دخول المؤسسة للأسواق العالمية.

## 5. زيادة الأرباح والحصة السوقية:

- الجودة تساهم في:

- رفع الحصة السوقية للمؤسسة؛
- زيادة أرباحها من خلال رضا الزبائن على مستوى منتجاتها أو خدماتها.

## الفرع الثاني: تعريف جودة نظم المعلومات

يعتبر مفهوم جودة نظم المعلومات مفهوماً شائكاً ومتشعباً نظراً للاختلافات الموجودة حوله، ولا يوجد

ضبط واضح وشامل لهذا المفهوم، حيث يُعزى هذا التباين إلى اختلاف المصادر المحتملة لهذه الجودة.

ووفقاً لـ (Garuin 1984)، تم تحديد خمس وجهات نظر تساهم في تعريف جودة نظم المعلومات:<sup>1</sup>

1. الوجهة المهمة: التي تقترح أن الجودة سهلة التمييز، ولكنها تظل غير محددة.
  2. الوجهة المبنية على المنتج: التي تركز على قابلية تحديد الجودة في خصائص قابلة للقياس.
  3. الوجهة المبنية على المستخدم: التي تشير إلى قدرة المنتج على تلبية الاحتياجات الملموسة والمعلنة للمستخدمين، وأنها ملائمة للاستخدام.
  4. الوجهة المبنية على القيمة: التي تعتبر أن الجودة تمثل قيمة اقتصادية للمشتريين.
  5. الوجهة المبنية على التصنيع: التي تقيس الجودة من خلال مدى تطابق المنتج مع المواصفات والمتطلبات.
- يعتبر (Guess) أن جودة نظم المعلومات ترتبط بفاعلية النظام بذاته، مع التركيز على التكامل بين الجودة وتقانة نظم المعلومات، مما يعزز فاعلية هذه النظم. ويشير إلى أن تقانة المعلومات تساهم في تحسين جودة المعلومات، ويؤكد على أن الانتقال نحو الأعمال الإلكترونية وممارساتها يقوي هذا الارتباط بشكل أكبر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>رعد الصرن: عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 29، العدد 1، 2013، ص122.

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص123.

بالنسبة لـ (Aggarwal & Rezaee 1996)، يشير إلى وجود علاقة بين الجودة وتطوير المعلومات، حيث يؤكدان أن تبني فلسفة الجودة الشاملة يساهم في تنفيذ نشاطات نظم المعلومات بشكل متزايد، وفي تحقيق فهم أفضل لاحتياجات العملاء وتلبية متطلباتهم.<sup>1</sup>

استنادًا إلى هذه التعاريف، يمكننا القول أن جودة نظم المعلومات هي مجموعة من الخصائص والسمات التي تحدد مدى تحقيق النظام لمعايير الأداء والفعالية والكفاءة التي يتوقعها المستخدمون. تشمل هذه الجودة القدرة على تحقيق الأهداف المحددة للنظام وتلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين بشكل ملائم وفعال. كما ترتبط الجودة بقدرة النظام على توفير معلومات دقيقة وموثوقة ومفيدة للمستخدمين، مع مراعاة القيمة الاقتصادية لتلك المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة في تطويرها. وتتضمن الجودة أيضًا التوافق مع المعايير والمتطلبات الصناعية والتنظيمية، والتي تؤكد على تطابق النظام مع المعايير المحددة والمتوقعة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الجودة تعكس التركيز على الابتكار والتحسين المستمر في تصميم وتشغيل وصيانة النظام، مما يعزز قدرته على التكيف مع التغيرات البيئية ومتطلبات العمل.

### الفرع الثالث: أبعاد جودة نظام المعلومات

أولاً. جودة تقنية النظام: تتضمن تقنية نظام المعلومات مجموعة من العناصر الأساسية، نذكر منها:<sup>2</sup>

1. الأجهزة والمعدات: هي العناصر المادية في تكنولوجيا النظام، تشمل الكمبيوترات، والكوابل، وأجهزة الاتصال مثل المودم، وأجهزة النسخ والطباعة، والألياف البصرية، وغيرها. تُستخدم هذه الأجهزة والمعدات في معالجة البيانات، ونقل المعلومات، وحمايتها، وتوفيرها للمستخدمين.

2. البرمجيات: تتألف من الأنظمة والتطبيقات التي تحدد التعليمات والأوامر التي ينفذها الأجهزة والمعدات. تحدد البرمجيات العمليات التي يجب تنفيذها، وتشمل أنظمة التشغيل، والتطبيقات، وبرامج الحماية.

3. شبكات الاتصال: تشمل شبكات الاتصال المختلفة التي تسمح بتبادل عمليات المعالجة للبيانات والمعلومات بين الأجهزة والمعدات. توفر هذه الشبكات المعلومات عن بُعد، وتشمل الشبكة المحلية التي تربط بين أجهزة الحاسوب في نطاق جغرافي واحد، والشبكة الإقليمية التي تربط بين شبكات في مناطق مختلفة، والشبكة المتوسطة التي تربط بين مجموعة من المباني في نطاق جغرافي محدد.

من حيث أهم التطبيقات لهذه الشبكات، نجد ثلاث أنواع لا يمكن لأي نظام الاستغناء عنهم:

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 123.

<sup>2</sup> عادل بن عطاء الله: مرجع سابق، ص 46-47.

1. الإنترنت: تشكل شبكة هائلة تربط عدة آلاف من الشبكات والأجهزة مع بعضها، تستخدم بروتوكولين رئيسيين، بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول الإنترنت (TCP/IP) لضمان تأمين الاتصالات الشبكية.
2. الإنترنت: يشير للاستخدام الداخلي لتقنيات الإنترنت والويب داخل المؤسسات لتعزيز كفاءة العمل الإداري وتأمين مشاركة البيانات والمعلومات داخليًا بين أفراد المؤسسة فقط.
3. الإكسترانت: تعد شبكة تتألف من عدة شبكات إنترنت متصلة عبر الإنترنت، حيث تحافظ كل شبكة إنترنت على خصوصيتها مع إتاحة بعض الخدمات والملفات للشركاء والموردين والعملاء، وبذلك تربط الإكسترانت بين شبكة الإنترنت الخاصة بالشركة وشبكات شركائها.

يعتمد جودة تقنية نظام المعلومات على مختلف جوانب الأداء المتعلقة بمكوناته، بما في ذلك البرمجيات، والأجهزة، والقواعد البيانات، والإجراءات التشغيلية. يتضمن هذا النوع من الجودة الالتزام بالموصفات والمعايير المحددة في التصميم، ويتضمن مؤشرات محددة مثل سرعة المعالجة، والقابلية للربط والتوصيل، والتحديثات الحديثة للتطبيقات، والمتانة، وتوافر أنظمة حماية الأمان الفعالة، والسعة التخزينية، والاعتماد على شبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترانت لتوفير الاتصالات.

#### ثانياً. جودة البيانات:

جودة البيانات تتجاوز مجرد الدقة والاكتمال والاتساق، حيث تُعدُّ عملية حيوية لتحديد جميع جوانب صحة البيانات وضمان صحتها. وبما أن البيانات تُعتبر المادة الخام للمعلومات، فإن جودتها تؤثر مباشرة على جودة المعلومات التي يتم اشتقاقها منها. فعندما تكون البيانات غير جيدة، فإن القرارات التي تستند إليها ستكون عرضة للخطأ بشكل كبير. لذا، فإن تأكيد جودة البيانات ضروري لأي نظام معلومات، حيث تكون البيانات جيدة عندما تكون دقيقة ومكتملة ومتسقة، وتكون مرتبطة بشكل صحيح بزمنها ويمكن فهمها ومعالجتها بسهولة لاستخلاص المعلومات منها. تشمل أبعاد جودة البيانات مجموعة من المؤشرات مثل الدقة، الاكتمال، الاتساق، التكاملية، التوقيت والحدثة، والعرض المحكم والمتسق، والموضوعية وصلتها بالموضوع، إضافة إلى أمن البيانات.<sup>1</sup>

#### ثالثاً. جودة المعلومات:

تشير الدراسات والنماذج إلى أهمية جودة المعلومات كعنصر أساسي في نجاح نظام المعلومات، حيث تُعدُّ المعلومات مخرجات حاسمة لهذا النظام. تتنوع أبعاد جودة المعلومات لتشمل جوانب مختلفة، فهناك الجوانب الزمنية مثل التوقيت والحدثة، وجوانب المضمون مثل الدقة والصدق والشمولية والملاءمة، بالإضافة إلى جوانب

<sup>1</sup> عادل بن عطاء الله: مرجع سابق، ص 47.

الشكل مثل الوضوح والتنظيم والمرونة. تلك الأبعاد تعتبر أساسية لضمان أن تكون المعلومات فعالة وذات فائدة داخلية للنظام وللمستفيدين منه.<sup>1</sup>

رابعاً. جودة الخدمة:

أكد (Delone and Mclean) في عام 2002 على أهمية بعد جودة الخدمة في نجاح أي نظام معلومات، حيث ركزوا في نموذجهم الثاني على عدة أبعاد ومؤشرات لقياس هذا البعد. من بين هذه الأبعاد:<sup>2</sup>

- الاعتمادية، أي القدرة على الاعتماد على نظام المعلومات؛
  - وقناعة المستفيد من النظام، والتي تتساءل عما إذا كان النظام يوفر الخدمة المرجوة للمستخدمين؛
  - ورضا المستفيد من النظام، والذي يتعلق بقدرة مستخدمي النظام على استخدامه بكفاءة؛
  - واهتمام المستخدمين والإدارة، والذي يبحث في مدى اهتمامهم بالنظام؛
- باستخدام نموذج SERVQUAL، توصل الباحثان إلى أن هذه الأبعاد تعتبر ضرورية لضمان نجاح وجودة أي نظام معلومات.

### المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية

تحتل المؤسسات الاقتصادية مكانة مرموقة في اقتصاديات الدول، لذلك خلال مراحل تطورها تعتمد على كفاءة صنع القرارات المالية في مسيرتها الحافلة، لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى الأدبيات النظرية حول صنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية

#### المطلب الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية

ان المؤسسة الاقتصادية تعتبر من المواضيع المهمة التي اهتم بها الباحثون والمتخصصون باختلاف اختصاصاتهم وتوجهاتهم الفكرية.

#### الفرع الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

اختلف الباحثون والمتخصصون في وضع تعريف موحد وشامل للمؤسسة الاقتصادية، وذلك يعود إلى العديد من الأسباب، لذلك خصصنا هذا الفرع لإبراز مجموعة من التعاريف حولها.

<sup>1</sup> رائد محمد العضايلة، مروة خضر أبو سمهدانة: جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، الأردن، 2014، ص 407.

<sup>2</sup> عادل بن عطاء الله: مرجع سابق، ص 48.

## أولاً. تعريف مؤسسة:

إن كلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة للكلمة الفرنسية **Entreprise** وللمؤسسة تعريفات عدة نذكر منها ما يلي:

حسب معجم مصطلحات العلوم الإدارية تعرف: "كوحدة قانونية واقتصادية تقوم بإدارة عوامل الإنتاج الثلاثة: الأرض والعمل ورأس المال، لإنتاج سلع أو خدمات لتحقيق الربح".<sup>1</sup>

تعرف المؤسسة بأنها: "تنظيم انتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال جمع عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي، الناتج من ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها، وتكاليف الإنتاج".<sup>2</sup>

استناداً إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان المؤسسة هي وحدة قانونية واقتصادية تقوم بتنظيم وإدارة عوامل الإنتاج الثلاثة: الأرض والعمل ورأس المال، بهدف إنتاج سلع أو خدمات تهدف إلى تحقيق الربح. تقوم المؤسسة بتنظيم عمليات إنتاج معينة بهدف خلق قيمة سوقية من خلال جمع العوامل الإنتاجية المختلفة، ومن ثم بيع هذه السلع أو الخدمات في السوق بهدف تحقيق الربح، الذي يتم من خلال الفارق بين إيرادات البيع وتكاليف الإنتاج.

## ثانياً. تعريف المؤسسة الاقتصادية:

تعرف المؤسسة الاقتصادية على أنها: "الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي".<sup>3</sup>

كما تعرف على أنها: "هي وحدة قانونية سواء كانت شخص مادي أو شخص معنوي، والتي تتمتع باستقلال مادي، واستقلال في صنع القرار، وتنتج سلع وخدمات".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> طوبال وسيم: دراسة بعض محددات واقع رعاية المؤسسات الاقتصادية للاتحاديات الرياضية الوطنية، مذكرة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراه، تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، الجزائر، 2016-2017، ص: 50.

<sup>2</sup> السعيد بلوم: أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات-بالسوناكوم-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007-2008، ص: 81.

<sup>3</sup> غول فرحات: الوجيز في اقتصاد مؤسسة، الطبعة الأولى، دار الخلدونية، الجزائر، 2008، ص: 08.

<sup>4</sup> رفيقة حروش: اقتصاد وتسيير مؤسسة، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص: 28.

"المؤسسة عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية لاستخراج، تحويل، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقاً لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة"<sup>1</sup>.

استناداً إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان المؤسسة الاقتصادية هي وحدة تنظيمية تجمع وتنسق بين العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي، وتتمتع بشخصية قانونية تكون سواء كانت شخصاً مادياً أو شخصاً معنوياً، وتتمتع بالاستقلال المالي والقراري، وتعمل على إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها بناءً على أهداف محددة تحددها المديرية، وذلك باستخدام وسائل فكرية، مادية ومالية، مع مراعاة حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.

### ثالثاً. خصائص المؤسسة الاقتصادية:

تتميز المؤسسة الاقتصادية بعدة خصائص نذكر منها:

- التحديد الواضح للأهداف والسياسة والبرامج وأساليب العمل: فكل مؤسسة تضع أهدافاً معينة تسعى إلى تحقيقها، أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم أعمال معين.
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي: فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.
- المؤسسة شخصية قانونية: مستقلة من حيث امتلاكها الحقوق والصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.
- القدرة على الإنتاج: وأداء الوظيفة التي وجدت من أجلها، وأن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يوفر لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.
- خاصية الهيكلية الملائمة: هذه الخاصية تعبر عن الكيفية التي يتم فيها تنظيم المسؤوليات واتخاذ القرارات والعلاقة بين الوظائف والأقسام الملائمة والفعالة، مما يساعد على تحقيق الأهداف والأداء الجيد والحسن للمؤسسة.
- خاصية دراسة السوق: تقوم المؤسسة بدراسة السوق كخطوة أولى من أجل اقتحامه وهذا لأجل معرفة رغبات واحتياجات المستهلكين من النوعية والكمية والجودة حتى يتسنى لها الرفع من قدرتها الانتاجية والاقتراب أكثر من المستهلكين.

<sup>1</sup> درحمون هلال: المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية-دراسة مقارنة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2005-2006، ص: 11.

-ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها: ويكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات أو عن طريق الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.

-المؤسسة مركز تحويل: ويقصد بها أن المؤسسة تقوم بإدخال المادة الأولية لتحويلها إلى منتجات تامة للاستهلاك المتمثلة في السلع والخدمات.

-المؤسسة مركز توزيع: وهنا نشير إلى المكان الذي يتم فيه توزيع وتحصيل المداخل، التي هي مترتبة عن عمليات بيع واستهلاك السلع والخدمات من طرف المستهلك بغض النظر عن صفته.

-المؤسسة مركز للحياة الاجتماعية: بمعنى ان للمؤسسة دور اجتماعي كبير، فهي تساهم في الحياة الاجتماعية، وذلك لأنها تعبر عن المكان الذي يتم فيه العمل بطريقة جماعية من أجل بلوغ الأهداف المسطرة من طرف المسيرين، وذلك عن طريق التعاون الجماعي للفئة العاملة في المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار الأجر الذي يتحصلون عليه من أجل تلبية حاجياتهم.

-المؤسسة شبكة معلومات: من أجل تسيير مثالي للمؤسسة الاقتصادية لا بد من وجود مجموعة من الأنظمة المعلوماتية التي تساعد في اتخاذ القرارات، بحيث تكون النظم والبرامج المعلوماتية متناسقة في بعضها البعض، فنظام المعلومات المحاسبي له دور وعلاقة مع نظام المعلومات التسويقية أو نظام المعلومات التمويلية، .....الخ، أي أن كل نظام يكمل الآخر.

-المؤسسة مركز القرارات الاقتصادية: لا يخفى على الجميع أن المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من القرارات الاقتصادية التي تتعلق بوظيفتها ونشاطها الرئيسي، فهي مثال تدرس نسبة الطلب أو العرض على سلعة ما أو خدمة فتصدر قرار اقتصادي يخص المنتج إما في الكمية أو السعر، النوعية، بما في ذلك التوزيع.

-المؤسسة مكان للمخاطرة: تصادف المؤسسة الاقتصادية أثناء قيامها لنشاطها مجموعة من العوائق والصعوبات التي تحول دون تحقيق هدفها ومهمتها الرئيسية المتمثلة في تحقيق الربح، وهذا ما يطلق عليه باسم المخاطرة، فهي دائما ما تحاول أن تقلل من نسبة هذه المخاطر.<sup>1</sup>

رابعا. أهداف المؤسسة الاقتصادية:

من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها ما يلي:

<sup>1</sup> رقيقة حروش، مرجع سابق، ص ص 34، 35.

## 1. الأهداف الاقتصادية:

تتمثل أهم الأهداف الاقتصادية فيما يلي:<sup>1</sup>

-تحقيق الربح: يعتبر الربح من أهم المعايير الدالة على صحة المؤسسة اقتصاديا، نظرا إلى حاجة المؤسسة إلى أموال من أجل تحقيق الاستمرارية في النشاط والنمو، حيث أن تحقيق الربح يسمح بتوسيع نشاطات المؤسسة، تجديد التكنولوجيات المستعملة وتسديد الديون، وطبعا تختلف درجة الاهتمام بالأرباح باختلاف المؤسسة من العمومية إلى الخاصة.

-تحقيق متطلبات المجتمع: ان تحقيق المؤسسة للنتائج المسطرة يمر حتما عبر بيع الإنتاج المادي (السلع) وتغطية تكاليفها، فهي بذلك تحقق طلبات المجتمع.

-عقلنة الإنتاج: يتم ذلك من خلال الاستعمال العقلاني لعوامل الإنتاج، ورفع انتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق للإنتاج والتوزيع، بالإضافة الى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج، وهو ما يسمح بتحقيق رضا المستهلكين والأرباح وتدنية التكاليف.

## 2. الأهداف الاجتماعية:

من بين أسى أهداف المؤسسة الاقتصادية الهدف الاجتماعي الذي يتمثل في ضمان العيش الجيد للفرد إما من خلال التوظيف مقابل أجر يضمن مستوى معيشي لائق، أو عمليات التغيير التي هي متعلقة بالنمط الاستهلاكي للمنتجات الخاص بالمجتمعات بالتوازي مع ضمان الحماية للعمال من جهة والمستهلك من جهة أخرى.<sup>2</sup>

## 3. الهدف البيئي:

إن المؤسسة الاقتصادية الناجحة هي التي تضع في حساباتها في إدارتها للعمليات الإنتاجية أنظمة ضرورية لحماية البيئة، من خلال الاعتماد على مجموعة من الآليات التي تعمل على المحافظة على البيئة مثل: الغازات المنبعثة من المصانع أو الورشات، الأمر الذي يفرض على المؤسسة تطبيق معايير الحماية البيئية التي أقرتها منظمة الإيزو ISO التي هي ملزمة بها، بحيث تسعى كل الدول إلى تطبيق هاته المعايير من خلال الزام المؤسسات بها، من أجل تحقيقها للتنمية إما داخل بيئتها المحلية وطنيا أو دوليا، فهذا الهدف يعتبر بعدا من أبعاد التنمية المستدامة.

<sup>1</sup> عامر حبيبة: دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017-2018، ص 09.

<sup>2</sup> رفيقة حروش: مرجع سابق، ص 34.

## 4. الهدف التكنولوجي:

تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى تحقيق ما يسمى بمسايرة التطورات التي يعرفها الوقت الراهن، إما من خلال وسائل التسيير الحديثة أو وسائل الانتاج التي لا بد أن تكون مطابقة لمعايير التطور التكنولوجي، فلا بد على المؤسسة القيام بعمليات المساهمة في مجال البحث والتطوير التكنولوجي ودعم الابتكارات التي تهدف إلى خدمة البشرية<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني: مميزات المؤسسة الاقتصادية

تتميز المؤسسة الاقتصادية بامتلاكها لمجموعة من المميزات التي تفندها عن غيرها، لذلك سنتطرق في هذا الفرع إلى أهم هذه المميزات

## أولا. الأطراف ذات المصلحة في المؤسسة:

هناك مجموعة من الأفراد والجماعات تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها الشركة ومسيرها، وعلى هذه الأخيرة أن تراعي مصالح هؤلاء وتطلعاتهم، وتجسد ذلك ضمن رسالتها إذا أرادت الاستمرارية والتطور والبقاء.

يوجد شبه اجماع بين الباحثين على تحديد هوية أصحاب المصالح:

-الأطراف الداخلية ذات المصلحة: هم أفراد وجماعات داخل الشركة هم مصالح لديها، تعطيهم الحق في السؤال على طبيعة وكيفية أدائها، وهم المدبرون، أعضاء مجلس الإدارة، العاملون، والمساهمون.

-الأطراف الخارجية ذات المصلحة: هم أفراد وجماعات من خارج الشركة لهم مصالح لديها يعطيهم الحق في السؤال على طبيعة وكيفية أدائها وهم العملاء، المنافسون، الموردون، هيئات التمويل، النقابات والاتحادات، الحكومة، التنظيمات المحلية والجمهور العام.

## ثانيا. وظائف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة الاقتصادية العديد من الوظائف وتختلف هذه الوظائف باختلاف نوع وحجم المؤسسة وهي

كالتالي:

-وظيفة التسويق: هي الوظيفة المعنية بتقدير احتياجات المستهلك من أجل توجيهها لأنشطة البحث والتطوير لإنتاج السلع المطلوبة، من أجل بيع تلك السلع لتحقيق فائض أرباح<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> خروبي محمد: دور تمويل المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطيمبولي، معسكر، الجزائر، 2019-2020، ص 14.  
<sup>2</sup> بن جيمة عمر: ثقافة المسير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015-2016، ص 128.

-وظيفة التمويل: التمويين كمجموعة من مهام والعمليات، يعين العمل على توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف ونوعيات مناسبة طبقا لبرامج وخطط المؤسسة.

أن وظيفة التمويل تنقسم إلى مهمتين فرعيتين: مهمة الشراء ومهمة التخزين.<sup>1</sup>

-وظيفة التمويل والمحاسبة: تعبر وظيفة التمويل عن الأمن المالي للمؤسسة وذلك من خلال العمليات التي تقوم بها من أجل قياس الأداء الاقتصادي في ظل وجود معلومات مالية ومحاسبية ذات جودة ومصداقية تساعد في تسهيل المهمة المتعلقة بإدراج القرارات المالية الصائبة.<sup>2</sup>

-إدارة الموارد البشرية: تعني إدارة الموارد البشرية كافة العمليات المتعلقة بالإدارة بوجه عام، وهي التخطيط، التنظيم، التوجيه والمتابعة، وتقييم كافة العمليات والأنشطة التي تؤدي إلى بذل أقصى الجهود للموارد البشرية، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة،<sup>3</sup> فهي تعبر عن ذلك الجزء من الإدارة المهتم بالأفراد في العمل وبعلاقتها داخل المنظمة.<sup>4</sup>

-وظيفة الإنتاج: وهي الوظيفة الأساسية التي تستقل بها في أغلب الأحيان خلية أو وحدة نظامية، وهي التي تتكفل بتحويل الواردات إلى صادرات تجلب بها الربح، فمن المعلوم أن المنتج أصبح يخضع في كل المجالات لتقنيات وتكنولوجيا متطورة.<sup>5</sup>

### ثالثا. تصنيف المؤسسات الاقتصادية:

#### 1. تصنيف المؤسسات حسب طبيعة الملكية:

وتنقسم إلى ثلاثة أصناف هي:<sup>6</sup>

➤ **المؤسسات الخاصة:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها لفرد أو لمجموعة من الأفراد أي شركات الأشخاص وشركات الأموال.

<sup>1</sup> بن جيمة عمر: مرجع نفسه، ص 07.

<sup>2</sup> خروبي محمد: مرجع سابق، ص 39.

<sup>3</sup> بوزياني رحمان جمال: تنمية الموارد البشرية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة باتسيك عين الدفلى-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009، ص 29.

<sup>4</sup> Aswathappa: **k human resourse and personnel management**, the Mc graw hill, 5 th edition newdelhi, 2005, p137

<sup>5</sup> بن جيمة عمر: مرجع سابق، ص 06.

<sup>6</sup> جبارة سامية: التنظيم الديمقراطي ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية في الجزائر-دراسة بمؤسسة تصفيح وتشكيل المعادن بعين تاغروت-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 01، باتنة، الجزائر، 2018/2017، ص 73، 74.

➤ **المؤسسات المختلطة:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة بين قطاعين كقطاع العام والقطاع الخاص.

➤ **المؤسسات العامة:** وهي التي تعود ملكيتها للدولة، وهذا النوع عكس المؤسسات الخاصة تهدف من خلال نشاطها الاقتصادي إلى تحقيق مصلحة المجتمع ولا تعطي أهمية كبيرة للربح، فهي تسعى إلى تحقيق دورها المحدد في الخطة الوطنية.

## 2. تصنيف المؤسسات حسب طابعها الاقتصادي:

وتصنف المؤسسات حسب طابعها الاقتصادي إلى:

➤ **المؤسسات الصناعية:** وهي ذات طابع صناعي مثل مؤسسات الصناعات الثقيلة التي تتطلب رؤوس أموال ضخمة ومهارة عالية لنشاطها، وهناك أيضا مؤسسات الصناعات التحويلية أي الصناعات الخفيفة.

➤ **المؤسسات الفلاحية:** وهي التي تهتم برفع إنتاجية الأرض أو استصلاحها وإنتاجها يكون إما نباتيا أو حيوانيا.

➤ **المؤسسات الخدمائية:** وهي تلك المؤسسات التي تهتم بتقديم الخدمات كمؤسسة البريد والمواصلات ومؤسسات النقل.

➤ **المؤسسات التجارية:** والتي يتمثل نشاطها في التجارة ويهتم هذا النوع من المؤسسات بعملية توزيع الخيرات المادي والخدمات مثل مؤسسة سوق الفلاح، ويولي أهمية بالغة بإعادة بيع السلعة على حالتها دون المساس في مضمونها وتسويقها على حالتها الأصلية، ومنه يمكن إضافة المؤسسات السياحية وأيضا المؤسسات المالية (البنوك التجارية).<sup>1</sup>

## 3. تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم إلى:

➤ **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** حسب تقرير لجنة بولتون الذي يرى أن تعريف هذا النوع من المؤسسات يختلف من دولة إلى أخرى، وذلك راجع إلى التغيرات الاقتصادية المختلفة في هذه الدول من حيث طريقة التسيير فيها، إذ يمكن القول إن عدد العمال هو ما يحدد نوع هذه المؤسسات، فإذا كان عدد العمال فيها ما بين 0-10 عمال فهي مؤسسات صغيرة، والمتوسطة يتراوح عدد عمالها بين 10-250.

➤ **المؤسسات الكبيرة:** وهي المؤسسات التي يفوق عدد عمالها 250 عامل.<sup>2</sup>

➤ **المؤسسات المتعددة الجنسيات:** هي شركات تقحم نفسها في الأقاليم الجغرافية والثقافية والاقتصادية والقانونية غير التي هي موجودة في سوقها الوطني أو المحلي، وتكون لها فروع متعددة في دولة أخرى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عاشور كتوش: المحاسبة العامة (أصول ومبادئ وآليات سير الحسابات وفقا للنظام المحاسبي المالي)، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 09.

<sup>2</sup> Dasa Draganic: *Impact of internal and External Factors On The Performance Fast-Growing Small and Medium Businesses*, Journal of contemporary Management Issues, Vol 19, 2014, P 120.

<sup>3</sup> خروبي محمد: مرجع سابق، ص 26.

## 4. تصنيف المؤسسات حسب القطاع الاقتصادي:

من خلال هذا التصنيف يمكن التمييز بين ثلاثة قطاعات اقتصادية أساسية:

- **القطاع الأولي:** ويشمل مؤسسات إنتاج المواد الأولية المتمثلة في الفلاحة، الصناعة الغابية، المناجم، استخراج البترول وأنشطة الصيد البحري.
  - **القطاع الثانوي:** ويشمل المؤسسات التي تنشط في تحويل المواد الطبيعية إلى منتجات قابلة لاستغلال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيطي.
  - **القطاع الثالث:** ويشمل المؤسسات التي يعتمد نشاطها أساسا على تقديم الخدمات مثل النقل، البنوك والمؤسسات المالية، التجارة، الصحة والاتصال.
5. تصنيف المؤسسات حسب الشكل القانوني:

تصنف المؤسسات حسب المعيار القانوني إلى صنفين أساسيين هما:

➤ **المؤسسات الخاصة:** وبدورها تنقسم إلى الأشكال التالية:

- **المؤسسات الفردية:** وهي مؤسسات يمتلكها شخص واحد ويؤسسها برأس مال شخصي وتشمل عادة، الوحدات الحرفية، المحلات التجارية، الفنادق... الخ.
  - **الشركات:** وهي مؤسسات يمتلكها أكثر من شخص وتخضع لشروط قانونية خاصة كتوفر الرضا بين الشركاء، ومساهمة كل شريك بجزء من رأسمال إما في شكل نقدي أو عيني أو حصة عمل، كشركات الأشخاص، شركات ذات مسؤولية محددة، شركات المساهمة... الخ.
- **المؤسسات العمومية:** وهي شركات تكون مملكتها تابعة للدولة بصفة كاملة إما في شكل مؤسسات وطنية أو مؤسسات تابعة للجماعات المحلية، وقد تكون مؤسسات يشترك في رأسمالها القطاع العام والقطاع الخاص.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: ماهية القرارات المالية

ان القرارات المالية هي العصب الأساسي والحساس بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية لذلك دائما ما تعطى له تلك الأهمية البالغة

#### الفرع الأول: مفهوم القرارات المالية

ان القرارات المالية من المفاهيم التي اختلف فيها الباحثون والمتخصصون الماليون في وضع تعريف موحد ومتفق عليه.

<sup>1</sup>ناصر دادي عدون: اقتصاد مؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، الطبعة الأولى، 1998، ص10.

## أولاً. تعريف القرار:

تعني كلمة قرار حسب (زيادات عاكف يوسف، 2014): "البث النهائي والإرادة المحددة لصانع القرار بشأن ما يجب وما لا يجب فعله للوصول لوضع معين وإلى نتيجة محددة ونهائية".<sup>1</sup>

يعرف القرار حسب (طارق طه، 2008) على أنه: "اختيار بديل من بين بدائل للتصرفات".<sup>2</sup>

يعرف القرار أيضاً: "القرار هو عبارة عن اختيار بديل من بين البدائل الكثيرة الممكنة لأجل الوصول إلى هدف، حل مشكل، انهماز فرصة، كما أنه يشير إلى الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين، أو هو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة، واختيار الحل الأمثل من بينها".<sup>3</sup>

يعرف سيمون القرار بأنه: "اختيار البديل من بين عدة بدائل لحل مشكلة ما"، كما يعرفه علاء الدين محمود: "عبارة عن عملية تشكل نظاماً يتكون من العناصر المترابطة والمتفاعلة معا والتي تأثر ببعضها البعض".<sup>4</sup>

استناداً إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان القرار هو التصميم النهائي والإرادة القاطعة للفرد أو المؤسسة بشأن الخطوات التي يجب اتخاذها أو تجنبها لتحقيق حالة معينة ونتيجة نهائية محددة. يمثل القرار اختياراً بديلاً من بين السلوكيات المتاحة، يتخذه الفاعل لتحقيق هدف معين أو حل مشكلة محددة، ويشمل عملية الفكر والتحليل لاختيار البديل الأمثل من بين البدائل المتاحة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون القرار نظاماً يتكون من عناصر مترابطة ومتفاعلة، تؤثر بعضها على بعض في عملية صياغة القرار وتأثيره.

## ثانياً. تعريف القرارات المالية:

يعرف القرار المالي على أنه: "القرار الذي يشمل عدة قرارات، كالاختيار بين إعادة استثمار السيولة الفائضة وتوزيع الأرباح، والاختيار بين التمويل الداخلي (التمويل الذاتي) والتمويل الخارجي".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> زيادات عاكف يوسف: سلوك المستهلك، ط1، زمزم، مصر، 2014، ص 220.

<sup>2</sup> طارق طه: إدارة التسويق، ب ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.

<sup>3</sup> علام عثمان، عيشوش أممر: بحوث التسويق كآلية لمواجهة المشاكل التسويقية في المؤسسة الاقتصادية مدخل نظري، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات أدوات التسير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات، يومي 4-5 ماي 2015، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة البليدة 02، الجزائر، ص11.

<sup>4</sup> فريد بوزمارن، محمد خثير: فعالية نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 01، المجلد 13، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2022، ص 208.

<sup>5</sup> جمام محمود، دباش أميرة: أثر قائمة التدفقات النقدية على اتخاذ القرارات المالية-دراسة حالة البنوك التجارية-ولاية جيجل-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 04، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ص 71.

يعرف أيضا بأنه: "الحسم أو اختيار أحد الحلول من الحلول الممكنة أو البديلة لتحقيق غرض ما أو مواجهة موقف محدد متعلق بالجانب المالي لمشروع المؤسسة والذي يكون له أثر كبير على سيرورة المؤسسة ومستقبلها"<sup>1</sup>.

يشار إلى القرارات المالية إلى أنها تلك القرارات التي تهتم بالمسائل المالية التي تختص بالشؤون والأعمال، وحجم الأموال التي سيتم استثمارها لتمكن المؤسسة من تحقيق هدفها الأساسي ونوع الموجودات التي سيتم الحصول عليها ونمط الرسملة وطريقة توزيع دخل المؤسسة.<sup>2</sup>

استنادًا إلى هذه التعاريف، يمكننا القول ان القرار المالي يمثل الحسم أو الاختيار بين الحلول الممكنة لتحقيق أهداف مالية محددة، ويتضمن الاختيارات بين إعادة استثمار السيولة الفائضة وتوزيع الأرباح، وبين استخدام التمويل الداخلي أو الخارجي. كما يشير إلى القرارات التي تركز على الجوانب المالية للمشروع أو المؤسسة، والتي تؤثر بشكل كبير على سيرورة الأعمال ومستقبل المؤسسة، بما في ذلك حجم الاستثمارات المالية، وطريقة توزيع الدخل، ونوعية الموارد المالية المستخدمة والمتاحة لتحقيق الأهداف المالية.

### ثالثًا. خصائص القرارات المالية:

تتميز القرارات المالية بمجموعة من الخصائص، يمكن توضيحها فيما يلي:

- لا تظهر نتائج القرار المالي بسرعة، بل تحتاج لوقت طويل بسبب عمليات التصحيح والتقييم خاصة إذا كانت القرارات المتخذة خاطئة.
- يعتبر القرار المالي ملزم للمؤسسة في غالب الحالات، لذلك يجب الدقة والحذر في صياغة هذا القرار.
- للقرار المالية أهمية للمؤسسة ويتوقف مصيرها على تلك القرارات.<sup>3</sup>
- القرار المالي نتاج عملية منهجية عقلانية.
- القرار المالي يصدر بهدف حل مشكلة معينة ويسعى إلى تحقيق ذلك.
- القرار المالي الأنسب هو الذي يتم اختياره من بين عدد من البدائل.

<sup>1</sup> نسين قوادر: أهمية البعد الأخلاقي في ترشيد القرارات المالية كآلية للحد من مخاطر التعثر المالي للمؤسسات الاقتصادية-دراسة استقصائية لعينة من شركات المساهمة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، الجزائر، 2021-2022، ص10.

<sup>2</sup> زهراء جار الله حمو، نور نافع حسن: دور الحوكمة المصرفية في ترشيد القرارات المالية -دراسة استطلاعية-، مجلة الريادة للمال والأعمال، العدد 01، المجلد 02، جامعة النهرين، العراق، 2021، ص 143.

<sup>3</sup> زيد فوزي أيوب الشيخ: دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات المالية -دراسة استطلاعية-، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 29، المجلد 12، 2020، ص 128.

- يتأثر القرار المالي بالعوامل الداخلية والخارجية المحيطة بمتخذ القرار.
- الحرص على مشاركة العاملين الذين سيتأثرون بالقرار المالي.
- مراعاة شرعية القرار المالي.
- تحديد الوقت المناسب لاتخاذ القرار المالي وتنفيذه.<sup>1</sup>

#### رابعاً. أهداف القرارات المالية:

تتمثل أهداف القرارات المالية في الآتي:<sup>2</sup>

- تحقيق مستوى ملائم من الأرباح وهو ذلك المستوى الذي لا يقل عن المستوى الذي تحققه المؤسسة المماثلة والتي تتعرض إلى نفسا لظروف ونفس درجة المخاطرة.
- تحقيق سيولة نقدية كافية.
- تسديد الديون في موعد استحقاقها دون حدوث تباطؤ.
- يجب أن يكون هناك وضوحا كافيا لمتخذ القرار فيما يريد تحقيقه كنتيجة لقراره وفي المجال المالي والاقتصادي يكون الهدف محققا لأكبر ربح ممكن ، حيث أن الأخير لا يمثل الهدف الوحيد لمتخذ القرار، فهناك أهداف رئيسية وفرعية يسعى إلى تحقيقها كزيادة حجم الإنتاج والمبيعات خلال فترة زمنية معينة، كما أن هدف تعظيم الربح هو هدف غامض لا يأخذ بعين الاعتبار عناصر التوقيت أو عنصر الخطر وبالتالي يجب البحث عن هدف آخر للقرارات المالية وهو الذي يأخذ بعين الاعتبار عنصري الوقت والخطر وهو ما يعرف بهدف تعظيم القيمة الحالية للمؤسسة، حيث ينعكس هذا الهدف في زيادة السعر السوقي للسهم في حالة تداول أسهم المؤسسة في السوق المالي.

#### خامساً. العوامل المؤثرة في القرارات المالية:

هنالك مجموعة من العوامل التي تؤثر على القرارات المالية التي يتخذها المدير المالي منها من تؤثر عليه بشكل مباشر ومنها من لها تأثير غير مباشر، يمكن حصرهم في النقاط التالية:

<sup>1</sup> ربيعي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار الصفاء، الأردن، 2007، ص 69-70.

<sup>2</sup> بوخالفة سفيان: أثر التسيير الأمثل لخزينة المؤسسة الاقتصادية على القرارات المالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات-دراسة حالة لمجموعة لافارج هولسم-الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2022-2023، ص 94.

## أ-عوامل البيئة الخارجية:

تشمل عوامل البيئة الخارجية ما يلي:<sup>1</sup>

➤ **العوامل الاقتصادية:** التي تتمثل في المستوى العام للنشاط الاقتصادي العالمي من حيث موقف الدورات الاقتصادية، الاتفاقات، التكتلات العالمية، معدلات التبادل وحالات التضخم والانكماش ومستويات القدرة الشرائية للنقود والسياسات المالية والنقدية للدولة.

➤ **العوامل السياسية:** المتمثلة في درجة الاستقرار السياسي الذي يساعد على التنبؤ بالنتائج المتوقعة لمختلف البدائل، والاتجاهات الأيدولوجية للحكومة، ومدى تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي وفي نشاط المؤسسات.

➤ **العوامل التكنولوجية:** فوجود نظام فعال للاتصالات وشبكة معلومات على المستوى الوطني تساعد على تدفق المعلومات بين المؤسسات.

➤ **العوامل الاجتماعية:** والتي تشمل الاتجاهات، القيم وأنماط السلوك السائدة في المجتمع التي تؤثر في مستوى الأفراد.

## ب-عوامل البيئة الداخلية:

وهي التي تؤثر على القرار بشكل مباشر ومن أهمها:<sup>2</sup>

➤ حجم المنظمة؛

➤ الموارد البشرية؛

➤ القوانين واللوائح.

## الفرع الثاني: أنواع القرارات المالية

## أولاً. القرار الاستثماري:

يعتبر القرار الاستثماري أسلوب تنبؤ يتطلب اعتبار كل الوسائل اللازمة لتنفيذه وتحقيق الأهداف المرغوبة منه بالاعتماد على الطرق الكمية ومعايير الاختيار والمفاضلة بين المشروعات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مداحي عثمان: أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، الجزائر، 2018، ص 238-239.

<sup>2</sup> محمد وسام المصري: صنع القرار المالي، محاضرات ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ب س ن، ص 35

<sup>3</sup> بومعروف فاطمة الزهراء، يحيوي مفيدة: القياس بالقيمة العادلة وأثره على اتخاذ قرار الاستثمار في الأسهم العادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، المجلد 11، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص 160.

## 1. المبادئ التي يقوم عليها القرار الاستثماري:

هناك مجموعة من المبادئ يجب مراعاتها من طرف المستثمر عند قيامه بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

➤ مبدأ المقارنة: تتم الاستعانة بالتحليل الأساسي والجوهري كل البدائل المتاحة ومقارنة النتائج لاختيار البديل الأفضل والذي يتناسب مع إمكانيات ورغبات المستثمر.

➤ مبدأ الملائمة: تتعلق الملائمة برغبات المستثمر.

➤ مبدأ التنوع: من أجل الحد من المخاطر وزيادة العائد يلجأ المستثمرون للتنوع في استثماراتهم، وهذا راجع لطبيعة الأصول من حيث درجة المخاطرة والعوائد.

➤ مبدأ الاختيار: يبحث دائما المستثمر الرشيد عن فرص استثمارية متعددة لمخدراته بين البدائل المتاحة أمامه لاختيار البديل المناسب بين الفرص المتاحة.

## 2. المقومات الأساسية للقرار الاستثماري:

تستلزم الضرورة أن يكون القرار الاستثماري ناجحا، وحتى يتحقق ذلك لا بد وأن يستند على الأسس التالية:<sup>2</sup>

➤ اعتماد استراتيجية ملائمة: تعتمد بشكل أساسي على أولويات المستثمر، والتي تحدد غالبا من منحنى تفضيله الاستثماري والذي يتشكل من رغبات المستثمر اتجاه كل من الربحية والسيولة والأمان، هذه المتغيرات تحدد في الوقت نفسه ميل هذا المنحنى فضلا عن عوامل ذاتية خاصة بالمستثمر مثل العمر، الوظيفة، الدخل، الحالة الاجتماعية، فالربحية تتأثر من خلال العائد المتوقع من الاستثمار، بينما السيولة والأمان فيعبر عنهما بدرجة المخاطرة التي يكون المستثمر مستعدا لقبولها في ضوء العائد المتوقع من الاستثمار، ووفقا لمنحنى التفضيل الاستثماري يمكن تصنيف المستثمرين إلى ثلاثة أصناف:

-المستثمر المتحفظ: يكون هذا النوع من المستثمرين حساسا جدا لعنصر المخاطرة.

-المستثمر المضارب: وهو الذي يعطي أولوية التفضيل لعنصر الربحية مما يجعل حساسيته اتجاه المخاطرة متدنية.

<sup>1</sup> سليمان عبد الحكيم، يحيوي مفيدة: ترشيد القرارات الاستثمارية باستخدام جدول سيولة الخزينة-دراسة حالة شركة الاسمنت غين التوتة-باتنة، مجلة آفاق علمية، العدد 03، المجلد 12، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، 2020، ص 537.

<sup>2</sup> مليكاوي مولود: الاستراتيجية والتسيير المالي، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2018، ص 121-122.

-المستثمر المتوازن: وهو المستثمر الرشيد الذي يوازن بين عنصري العائد والمخاطرة.

➤ الاعتماد على الأسس العلمية في اتخاذ قرار الاستثمار: القرار السليم والرشيد هو ذلك القرار الذي يعتمد المنهج العلمي من خلال تحديد الهدف من الاستثمار والحصول على البيانات والمعلومات الملائمة لاتخاذ القرار، كذلك تشخيص الحالة المالية للبدائل الاستثمارية الممكنة واختيار البديل الاستثماري الأفضل بالإضافة إلى استخدام المعايير والمبادئ كأساس لاتخاذ القرار والتي نذكر أهمها فيما يلي:<sup>1</sup>

-مبدأ تعدد الخيارات الاستثمارية: عملية الاستثمار تتطلب أموال كبيرة لذلك يفضل اختيار العديد من البدائل وهذا حتى يكتسب متخذ القرار مرونة تجعله يتخذ قراراً صائباً.

-مبدأ الملاءمة: ويقصد بذلك ملاءمة حجم ونوعية الإمكانيات المالية المتوفرة لدى المؤسسة وطبيعة المشروع الاستثماري.

-مبدأ الخبرة والكفاءة: لكي يحقق المشروع الاستثماري أهدافه الأساسية لا بد أن تتوفر لدى المستثمر المؤهلات اللازمة والخبرة الكافية لإدارة المشروع الاستثماري، أو الاستعانة على مختصين ومستشارين تتوفر فيها الشروط المطلوبة.

-مبدأ تنوع المخاطر الاستثمارية: ويكون ذلك من خلال تنوع الأدوات الاستثمارية مما يؤدي إلى التحكم في المخاطر أو التقليل من تأثيرها، بحيث أن الخسارة في أداة استثمارية معينة تعوضها أرباح أداة أخرى.

➤ مراعاة العلاقة بين العائد والمخاطرة: من المعروف أن المستثمر يربط قراره الاستثماري بمتغيرين أساسيين هما: العائد المتوقع من الاستثمار ودرجة المخاطرة المرافقة لهذا العائد، وعليه فإن المستثمر قبل أن يتخذ قراره الاستثماري يلزمه مسبقاً معرفة كل من العائد المتوقع ودرجة المخاطرة، بمعنى أن عليه أن يتنبأ بكل من العائد ودرجة احتمال تحقق هذا العائد، وفي ضوء تقدير درجة احتمال العائد تتحدد درجة المخاطرة لأن هذه الأخيرة تقاس باحتمال عدم تحقق العائد المتوقع، وهناك الأساليب من الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في التنبؤ والشائع منها كل من التباين والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.<sup>2</sup>

3. أنواع القرارات الاستثمارية: يسعى متخذ قرار الاستثمار إلى تعظيم الفوائد وتدنية المخاطر، ولتحقيق هذه الغايات فإنه يواجه ثلاثة أنواع من القرارات الاستثمارية والتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> دريد كامل آل الشيب: مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 267، 270.

<sup>2</sup> مليكاوي مولود: الاستراتيجية والتسيير المالي، مرجع سابق، ص 123.

<sup>3</sup> عادل علي بابكر الماحي أبو الجود: أهمية قائمة التدفقات النقدية في اتخاذ قرارات الاستثمار بالمصارف، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 01، المجلد 05، جامعة الشلف، الجزائر، 2019، ص 42-43.

➤ قرار الشراء: يتمثل هذا القرار في الرغبة لحيازة أصل مالي، ويلجأ المستثمر إلى هذا القرار عندما يرى أن القيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة مع الأخذ بعين الاعتبار المخاطرة المصاحبة لهذه التدفقات النقدية، تفوق القيمة السوقية الحالية للأصل محل التداول فهذه العلاقة تخلق لدى المستثمر الرغبة والحافز لاتخاذ قرار الشراء.

➤ قرار عدم التداول: في هذا النوع من القرارات الاستثمارية يكون المستثمر أمام أصل مالي تكون قيمته السوقية الحالية تعادل القيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة في ظروف المخاطرة، وفي هذه الحالة لا تكون هناك عوائد ينتظرها المستثمر، وبالتالي لا يقوم بأي قرار سواء للشراء أو البيع.

➤ قرار البيع: يلجأ المستثمر إلى هذا القرار عندما تكون القيمة السوقية للأصل المالي الذي بحوزته أكبر من القيمة الحالية للتدفقات النقدية المتوقعة في المخاطرة، وبالتالي في هذه الحالة يرى المستثمر بأن الفرصة مواتية لتحقيق أرباح، وعندها يتخذ قرار البيع وينتظر الوضعيات الجديدة التي تفرزها قوى العرض والطلب في السوق، ليعيد من جديد اتخاذ قرار الشراء أو عدمه.

هناك عدة تصنيفات للاستثمارات، نذكر من بينها:

#### أ. الاستثمارات حسب طبيعتها:

➤ استثمارات حقيقية: هو الاستثمار في الأصول المادية (الإنتاجية)، يتمثل في امتلاك الأصول الرأسمالية بهدف تحقيق الربح، وهذا النوع يؤدي إلى زيادة في الناتج المحلي الإجمالي وفي تراكم رأس المال الثابت الوطني وتكون درجة المخاطر منخفضة وسيولة منخفضة.

➤ استثمارات مالية: تتعلق بعمليات الاستثمار في السندات، الأسهم والأوراق المالية الأخرى بهدف اقتنائها لفترة محددة ثم التنازل عليها عندما يرتفع سعرها في السوق المالي، تتم عمليات التداول في السوق المالي التي تتميز بفاعليتها والاتساع والعمق، وتقسم الاستثمارات المالية إلى ثلاثة مجموعات هي:

- المجموعة الأولى: تتضمن أدوات الاستثمار المتداولة في سوق رأس المال كأسهم الممتازة والعادية والسندات؛

- المجموعة الثانية: الاستثمارات التي قابلة للتداول كودائع التوفير والسندات الحكومية والودائع لأجل؛ -

المجموعة الثالثة: وتتكون من شهادات الإيداع القابلة للتداول والكوبونات المصرفية والأوراق التجارية وأذونات الخزينة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سمية فضيلي: أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي على عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية-دراسة مجموعة من المؤسسات الجزائرية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، قسم علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019، ص 69.

## ب. الاستثمارات حسب البعد الزمني:

يمكن تصنيف الاستثمارات حسب بعدها الزمني إلى:<sup>1</sup>

-القرارات الاستثمارية القصيرة الأجل: تحتوي هذه المجموعة على الاستثمارات في الموجودات المتداولة والتي تشكل جزء من حركة الاستثمار الداخلي في المؤسسات، حي يعتبر الجزء الأكبر من مسؤوليات الإدارة المالية ويتعلق بحجم الاستثمارات في الاستخدامات المتداولة ومثل الفوائض النقدية، الذمم المدينة، والمخزون السلعي، لارتباطها بالدورة الاستغلال وكذلك بقدرة المؤسسة على تعظيم العوائد وتوفير السيولة اللازمة، ولذلك القرار الأمثل هو الذي يضمن الحجم الأمثل للاستثمارات في الاستخدامات المتداولة؛

-القرارات الاستثمارية الطويلة الأجل: تتعلق الاستثمار في الاستخدامات الطويلة الأجل، حيث تعتبر من أخطر وأصعب القرارات المالية نظرا لحجم الأموال المستثمرة وكذلك لعوائده السنوية التي تتطلب مدة أطول لبداية التدفقات النقدية المتعلقة بعوائد الاستثمار، إضافة إلى أن هذا النوع من الاستثمارات يتعلق بالعملية الإنتاجية في المؤسسة وليس من السهل التنازل عنه في حالة القرارات الخاطئة.

## ثانيا. قرار التمويل:

يعتبر التمويل القلب النابض في المؤسسات، كما أنه النشاط الرئيسي الذي تركز عليه المشاريع الاستثمارية فبدونه لا يمكن تنفيذ هذه الاستثمارات، فقرار التمويل يتمثل في كيفية الحصول على الموارد المالية من مصادر داخلية وخارجية وتوزيعها على الاستخدامات المختلفة.<sup>2</sup>

## أ. محددات قرار التمويل:

من بين محددات التمويل نجد ما يلي:<sup>3</sup>

➤ قاعدة التوازن المالي الأدنى: لكي يتحقق شرط التوازن الأدنى يجب أن تمول الاستخدامات المستقرة بالموارد الدائمة وأي اختلال في هذه القاعدة يؤدي إلى انخفاض في رأس المال العامل؛

➤ قاعدة الاستدانة العظمى: وعبر عليها كذلك بالاستقلالية المالية للمؤسسة ومفادها أن الديون ماعدا الاعتمادات البنكية لا تفوق في مجموعها الأموال الخاصة؛

<sup>1</sup> حمزة محمود الزبيدي: الإدارة المالية المتقدمة، ب ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 47.

<sup>2</sup> أبكر محمد عبيد كافي: أثر المخاطر المالية على القرارات التمويلية بالمصارف التجارية السعودية-دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة عفيف، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 04، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان، 2016، ص 35.

<sup>3</sup> بن سامي الياس، قريشي يوسف: التسيير المالي (الإدارة المالية)، الجزء الأول، ب ط، دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص 302-303.

➤ قاعدة القدرة على السداد: وتشير هذه القاعدة إلى أن الديون المالية يجب ألا تتجاوز ثلاثة أضعاف القدرة على التمويل الذاتي؛

➤ قاعدة التمويل الذاتي: هذه القاعدة تنص على وجوب التنوع في مصادر التمويل وذلك في حدود الثلث عن طريق الأموال الخاصة والثلثين بالنسبة للاستدانة.

ب. أنواع قرار التمويل:

من بين أنواع قرارات التمويل نجد ما يلي:<sup>1</sup>

➤ تحديد الهيكل التمويلي المناسب أي الاختيار بين التمويل الذاتي أو التمويل بالأسهم أو التمويل بالاستدانة؛

➤ سياسة توزيع الأرباح، أي الاختيار بين إعادة استثمار الأرباح (احتجاز الأرباح) وبين توزيع الأرباح على المساهمين؛

➤ الاختيار بين التمويل الداخلي (التمويل الذاتي) والتمويل الخارجي (الأموال المقدمة من طرف المساهمين أو الاستدانة).

ثالثاً. قرار توزيع الأرباح:

قرار توزيع الأرباح لا يقل أهمية عن قرار الاستثمار وقرار التمويل وهو قرار توزيع أو احتجاز الأرباح لإعادة استثمارها وتشغيلها في المؤسسة، كما أن قرار التوزيع يكون له أثر كبير على أسعار الأسهم، وذلك لأنه متعلق بتوزيع أرباح على حملة الأسهم.<sup>2</sup>

1. محددات قرار توزيع الأرباح:

من محددات توزيع الأرباح ما يلي:<sup>3</sup>

➤ توفير السيولة: لا يتوقف قرار إجراء توزيعات نقدية على المساهمين على تحقيق المؤسسة لأرباح عالية أو تملك احتياطات كبيرة بل يعتمد على وضعية السيولة في المؤسسة وهل لديها السيولة اللازمة لتوزيع الأرباح النقدية.

➤ معدل الأرباح: يعتبر التنبؤ بحجم الأرباح واتجاهها في المستقبل من الجوانب المهمة في التأثير على سياسة توزيع الأرباح، حيث اعتماد معدل ربح ثابت نسبياً يشجع على توزيع نسبة مرتفعة.

<sup>1</sup> مليكاوي مولود: استراتيجيات التمويل في المؤسسات الاقتصادية، ب ط، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019، ص 220.

<sup>2</sup> بن عمر محمد البشير، نصير أحمد: مساهمة مبادئ حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية-حالة مجمع الصناعي صيدال، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 03، المجلد 10، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2017، ص 167.

<sup>3</sup> هاشم حسن حسين: العوامل المؤثرة على سياسة التوزيع في الشركات المساهمة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 17، العراق، 2008، ص 219.

➤ **عمر المؤسسة:** في الغالب تكون المؤسسات الحديثة النشأة في حاجة لأموال كثيرة لتمويل استثماراتها وهي تواجه صعوبات للحصول على أموال من السوق المالي، مما يحتم عليها اللجوء لحجز نسبة كبيرة من الأرباح مقارنة بالمؤسسات القديمة المتمرسة والمتشعبة سواء في الاستثمارات أو التوسع قد تلجأ لتوزيع معدلات عالية من الأرباح.

➤ **الحاجة للاستثمار والتوسع:** تلجأ المؤسسة لحشد إمكانياتها المالية من خلال اعتمادها على مصدر التمويل الذاتي مقارنة بتمويل الخارجي، مما يدعو المؤسسات على للقيام باحتجاز الأرباح بدلا من توزيعها.

➤ **القواعد والقيود القانونية:** تتأثر عمليات توزيع الأرباح بالقواعد والقيود القانونية التي تفرضها الدولة وتحدد كيفية توزيع الأرباح.

## 2. أنواع قرار توزيع الأرباح:

يمكن التمييز بين عدة أنواع لقرار توزيع الأرباح كما يلي:<sup>1</sup>

➤ **قرار عملية تجزئة الأسهم:** في هذا القرار تقوم المؤسسة بزيادة توزيعات صور الأسهم الإضافية، ويلاحظ أن تجزئة السهم وتوزيعاته في صور أسهم تستخدم للحفاظ على السعر الأمثل للسهم.

➤ **قرار نسبة التوزيع الثابتة:** يتم فيها توزيع نسبة ثابتة من الأرباح ويضاف إليها قرار الحد الأدنى زائد الفائض، وهذا مما دفع بالمؤسسة للقيام بإجراء التوزيعات الإضافية الأخرى.

➤ **قرار فائض التوزيع:** هو قيام المؤسسة بإجراءات التوزيع الفائض على المساهمين بعد انقضاء حاجة الميزانية المالية من الأموال الموجودة في فائض هذه الأموال.

➤ **قرار خطة إعادة استثمار التوزيعات:** تستخدم التوزيعات بطريقة من قبل المؤسسة وهذا من خلال شراء أسهم إضافية لبعض المؤسسات، حي تتلاءم هذه القرارات مع هؤلاء المستثمرين الذين لا يرغبون في الحصول على دخول مالية.

➤ **توزيع الأرباح النقدية:** يعتبر أكثر الطرق استخداما في عملية التوزيع، بإضافة من إلى أنها أكثر تفضيلا المساهمين في الحصول على الأرباح من خلال استثماراتهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن عمر محمد البشير: دور حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية لتحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017-2018، ص 114.

<sup>2</sup> سطم صالح حسين، حسن مبشر إبراهيم: العلاقة بين الموجودات غير الملموسة وسياسة توزيع الأرباح، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 54، المجلد 17، جامعة تكريت، بغداد، العراق، 2021، ص 26.

## رابعاً. قرار استئجار الأصول الأرباح:

يمكن أن يؤدي استئجار المؤسسة للأصول بدلا من تملكها إلى زيادة احتمالات انخفاض التكلفة لديها وزيادة ثروة المساهم فيها، وتفسير ذلك هو أن المؤجر قد تتوافر لديه الخبرة والقوة الاقتصادية الكافية لتمكنه من شراء أو تصنيع الأصل عند سعر منخفض، فإذا لم تتوافر لدى المستأجر هذه القوة الاقتصادية، فإن المؤجر يستطيع الحصول على الأصل وينقل جزء من الوفرة التي يتمتع بها إلى المستأجر من خلال تخفيض مقابل الإيجار الذي يدفعه الأخير، فبالإضافة إلى هذه الميزة يوفر الاستئجار العديد من الخصائص الأخرى كزيادته لسيولة المؤسسة وإمكانية استبدال الأصل بأصل آخر أكثر تقدما وأكثر تطورا من الناحية التكنولوجية وغيرها من المميزات الأخرى.<sup>1</sup>

## خامساً. قرار الاندماج والسيطرة على المؤسسات الأرباح:

يعتبر قرار الاندماج والسيطرة من أهم القرارات التي تتخذها المؤسسة من أجل التوسع والنمو، وذلك بعد وصولها لمرحلة الاستقرار، ونعني بعملية الاندماج حالة التي يتم فيها الجمع بين مؤسستين بحيث تحتفظ إحدى المؤسستين بأهليتها القانونية وتدعى بالمؤسسة الدامجة، أما المؤسسة الأخرى فتدعى بالمؤسسة المدمجة، فهي تختفي وتزول في المؤسسة الأولى، كما تندرج جميع أصولها والتزاماتها في المؤسسة الدامجة.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى أنه يجب التفريق بين الاندماج والاتحاد، فعملية الاتحاد تكون بالجمع بين مؤسستين لإنشاء مؤسسة جديدة، حيث يكون للمؤسسة الجديدة اسم وشخصية قانونية مختلفة تماما عن المؤسستين المتحدتين، فهما يزولان تماما عن الوجود.

## سادساً. إعادة الهيكلة المالية الأرباح:

يتخذ هذا القرار من أجل إعادة هيكلة الخصوم من خلال تقليص عدد الأسهم العادية القائمة والمتداولة في السوق بنسبة كبيرة، وذلك بإعادة شراء المؤسسة لهذه الأسهم وزيادة كمية الديون المستخدمة في تمويل عملياتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مليكاوي مولود: الاستراتيجية والتسيير المالي، مرجع سابق، ص 132.

<sup>2</sup> نسرين قواد: مرجع سابق، ص 16.

<sup>3</sup> مليكاوي مولود: الاستراتيجية والتسيير المالي، مرجع سابق، ص 136.

## المطلب الثالث: ماهية صنع القرارات المالية

## الفرع الأول: تعريف صنع القرار

في الماضي كانت صنع القرارات تعتمد على التخمين، التجارب، التنبؤ وخبرات متخذ القرار، في العصر الحالي بعد تطور علوم التسيير، أصبحت لعملية صنع القرارات موضوعاتها وقوانينها وضوابطها الخاصة. تعددت تعاريف صنع القرار بين الباحثين، إلا أنها اتفقت أغلبها على المحاور الأساسية للموضوع، حيث جاء عن طارق عامر على صنع القرار "بأنها عملية اختيار بني البدائل للتوصل إلى اختيار البديل المناسب بشأن موضوع معين أو مشكلة معينة".<sup>1</sup>

يعرف صنع القرار على أنه: "تحليل وتقييم لكافة المتغيرات المشتركة، التي تخضع بمجموعها للتدقيق والتمحيص، بحيث يتم إدخالها وإخضاعها جميعها للقياس العلمي والأساليب الكمية الإحصائية للوصول إلى حل أو نتيجة وأخيرا إلى استنتاجات وتوصيات، لوضع هذا الحل أو الحلول في مجال التطبيق العملي وحيز التنفيذ". كما عرف على أنه: "استخدام المنهجية العلمية والتحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل، شريطة أن يحقق هذا البديل المنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية".<sup>2</sup>

استنادًا إلى هذه التعاريف، يمكننا القول أن صنع القرار هو عملية اختيار البديل المناسب بين البدائل المتاحة لحل مشكلة معينة أو تحقيق هدف محدد، وذلك من خلال تحليل وتقييم جميع المتغيرات ذات الصلة وتطبيق المنهجية العلمية والتحليل الكمي. يتم خلال هذه العملية استخدام الأساليب الإحصائية والقياسية للتأكد من توافق البديل المختار مع المصلحة العامة والفردية، وينتهي الأمر بإعداد توصيات واستنتاجات تهدف إلى تطبيق الحلول المقترحة في الواقع التنفيذي ومجال التطبيق العملي.

## الفرع الثاني: مراحل صنع القرارات المالية الأرباح

تتضمن عملية صناعة القرارات مراحل مختلفة منسجمة فيما بينها، مرتبطة بشكل مناسب والتي يتطلبها ظهور القرار إلى حيز الوجود، كما تهدف إلى رفع في فعالية القرارات، تبدأ هذه المراحل من مرحلة تحديد المشكلة إلى أن تصل إلى مرحلة تنفيذ القرار ومتابعته.

<sup>1</sup> طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون: صناعة واتخاذ القرار، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015، ص 35.  
<sup>2</sup> بوعروري فاطمة: مساهمة الشبكات العصبونية الاصطناعية في التنبؤ بحجم المبيعات لدعم صنع القرارات الإدارية في المؤسسات الجزائرية-دراسة لبعض المؤسسات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف-1، سطيف، الجزائر، 2018-2019، ص 15.

## أولاً. مرحلة تحديد المشكلة الأرباح:

أشار ابراهيم الفقي إلى مرحلة تحديد المشكلة باعتبارها أهم مرحلة في صنع القرار وعلاقتها بجمع المعلومات حول المشكلة: "من الأمور المهمة التي ينبغي على صانع القرار ادراكه وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، درجة أهمية المشكلة، عدم الخلط بين أعراضها وأسبابها والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها<sup>1</sup>.

## ثانياً. جمع المعلومات ذات الصلة بالمسألة الأرباح:

تجمع هذه المعلومات بعد تصنيفها وتكتب على شكل تقارير توجه لصانعي القرارات الذين يصنعون قراراتهم على أساسها، ومن المهم أن تكون هذه المعلومات كافية بالقدر الكاف لأن نقص المعلومات قد يؤدي إلى قرارات غير مثلى، في حين تستنفذ المعلومات الزائدة كل من الوقت والمجهود، بغض النظر عن تكاليف جمعها، لهذا من الضروري أن تكون المعلومات التي تصل إلى متخذ القرار كافية لمعالجة المشكلة.

## ثالثاً. مرحلة تشخيص المشكلة وتحليلها الأرباح:

تخضع المعلومات المجموعة بشأن المشكلة إلى دراسة متأنية، بجودة ودقة المعلومات تقرر جودة القرار ذاته، لهذا من الواجب أن تكون المعلومات دقيقة قدر الامكان، وبناء على نوع المشكلة المطروحة يمكن تصنيف المعلومات إلى أربعة أصناف للتقييم هي: الحقائق؛ الاستدلال؛ التخمين؛ الافتراضات.<sup>2</sup>

## رابعاً. مرحلة تقييم البدائل الأرباح:

هذه المرحلة متعلقة بفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما شمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة تقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقاً لتأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها، وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتاحة في بحوث العمليات وبناء النماذج لأغراض التنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل.<sup>3</sup>

## خامساً. اختيار أفضل البدائل الأرباح:

أشار عامر ابراهيم بما يخص مرحلة اختيار البدائل "هنا يأتي دور اختيار الحل البدي الأنسب، ومن بين البدائل المصممة والمقترحة، وفي هذه المرحلة يلجأ المدير المعين صاحب القرار إلى نظم دعم القرار بغرض تأمين

<sup>1</sup> عبد الله إبراهيم الفقي: نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 101.

<sup>2</sup> الأمين بلقاضي: مراحل ووسائل صنع واتخاذ القرارات في المنظمات الفعالة، مجلة معارف، العدد 21، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2016، ص ص 123، 124.

<sup>3</sup> محمد ياسين مختار بن داود وآخرون: اسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 05، المجلد 20، جامعة لأغواط، الجزائر، 2017، ص 615.

بيانات مناسبة ووافية عن مختلف البدائل المعروضة، وتقديم تكاليف ونتائج كل بديل، وكل فرصة متاحة عن هذه البدائل.<sup>1</sup>

سادسا. متابعة تنفيذ القرار وتقييمه الأرباح:

لا تنتهي عملية اتخاذ القرار باختيار البديل الأفضل، وإنما لا بد من وضع القرار موضع التنفيذ بإبلاغه للمعنيين بأمره حيث يحاط الجميع به علما ويلتزم كل منهم بمضمونه فور صدوره، كما تتطلب هذه المرحلة شرح وتفسري القرار للقائمين بتنفيذه، كما تتطلب القرارات متابعة في التنفيذ والتقييم من خلال المقارنة بين النتائج الفعلية للقرار والغايات المنتظرة للتعرف على نواحي النقص والضعف في هذا القرار، للعمل على تعديله بما يتلاءم مع تحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية في العمل، وذلك متى كان هذا التعديل جائز من الناحية القانونية.<sup>2</sup>

عند متابعة التنفيذ يجب الوقوف على ما يلي:<sup>3</sup>

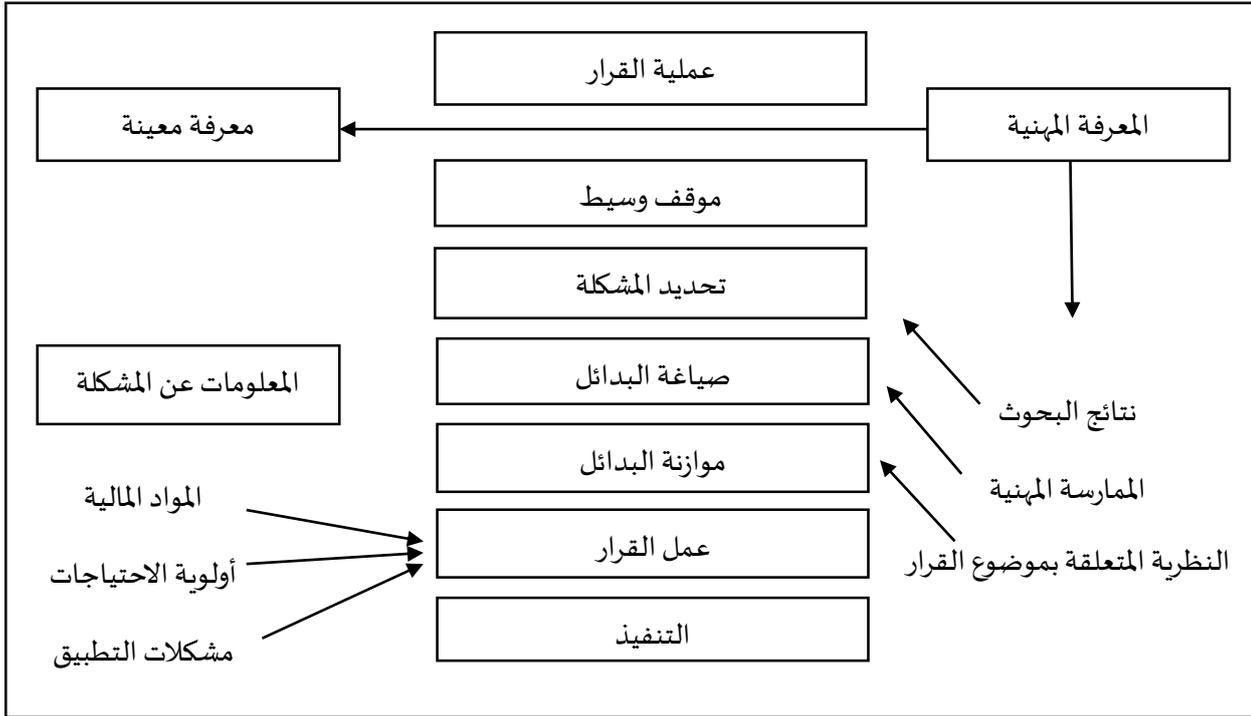
- مدى وجود خطة واضحة للتنفيذ؛
- مدى الاعتماد على روح الفريق عند المتابعة والتقييم؛
- مدى وجود خطة زمنية للمتابعة؛
- مدى توافر أساليب التحقيق من أن المقترح يوفي بالمنافع المخططة وفي الوقت المناسب؛
- مدى قدرة أسلوب المتابعة لكشف المشاكل في حينها؛
- مدى التزام بتوثيق نتائج المراجعة؛
- مدى الاستفادة من التغذية العكسية.

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي: علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 140.

<sup>2</sup> مصطفى العثماني: دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، المجلد 02، 2014، ص 250.

<sup>3</sup> يوسف جفلولي: أثر الثقافة التنظيمية في مراحل صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01، المجلد 01، الجزائر،

الشكل رقم 02: يمثل مراحل صنع القرار



المصدر: صفية جدوالي، مهارات صنع القرار في الإدارة التربوية، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد 19، المجلد 11، الجزائر، 2014، ص 143.

### الفرع الثالث: مقومات وعوائق صناعة القرار الفعال

إن لصناعة القرار مقومات تدعمها وتساعد على إنجازها، كما أن أمامها عوائق تعترضها، وتصنف مقومات وعوائق صناعة القرار على الشكل التالي:

#### أولاً. مقومات صنع القرار الفعال الأربع:

تمثل مقومات صنع القرارات الفعالة فيما يلي:

- توافر المعلومات، عدة بدائل للاختيار ومعايير صحيحة ودقيقة، الوقت وعدم التسرع؛<sup>1</sup>
- أن يحقق هدفاً أو أهداف معينة فمن نطاق السياسة وفعالية القرار المتخذ؛
- أن يضمن القرار وسائل التنفيذ؛
- توفير القناعة الكافية للقرار وذلك بالدفاع عن أسباب القرار وتفسير أهدافه والتي أدت لاتخاذ (هنا القرار الرشيد)؛<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زينب بن توكي: الأساليب الكمية في صناعة القرار- أسلوب شجرة القرار نموذجاً، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 06، جامعة غرداية، الجزائر، 2009، ص 97.

<sup>2</sup> يوسف جفلولي: مرجع سابق، ص 129

- قبول فكرة التغيير، لأن الظروف والمواقف لا تظل ساكنة بل هي دائمة التغيير والحركة، ولذلك يقع على عاتق متخذ القرار أن يكون مستعداً لإجراء التغييرات اللازمة في المواقف والظروف لكي تتماشى مع نتائج القرار.<sup>1</sup>

ثانياً. عوائق صنع القرار الفعال الأرباح:

يمكن أن تلخص عوائق صنع القرار الفعال فيما يلي:<sup>2</sup>

- التشخيص الخاطئ؛
- المتغيرات البيئية؛
- النقص في المعلومات؛
- التعارض بين أهداف وأطراف التعامل؛
- الاعتقاد بأن هناك حل وحيد للمشكلة؛
- ارتفاع تكلفة حل المشكلة؛
- التفكير الجامد؛
- انعدام المتابعة؛
- عدم قابلية القرار للتنفيذ.

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص 129.

<sup>2</sup> زينب بن تركي: مرجع نفسه، ص 97.

### المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة لنظم المعلومات وصنع القرارات المالية

نظرًا لأهمية الأبحاث السابقة في مجال نظم المعلومات واتخاذ القرارات المالية في المؤسسات، سنقوم بتقديم استعراض شامل للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعنا، سواء كانت تلك الدراسات ذات علاقة مباشرة بمتغيرات دراستنا أو تتعلق بجوانب جزئية منها. سيتم ترتيب هذه الدراسات بحسب الزمن لفهم التطورات التي طرأت على هذا المجال، وسنقوم بتحليلها بناءً على الهدف، الإشكالية التي حاولت حلها، ومتغيرات الدراسة التي اعتمدها، ومنهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، والنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

#### المطلب الأول: دراسات لها صلة بنظم المعلومات وصنع القرارات المالية

اهتم الباحثون بموضوع نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية، لذلك سنستعرض في هذا المطلب مجموعة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وبعض الدراسات المشابهة له.

1. دراسة الطيب الوافي، بعنوان: "نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات دراسة حالة مجمع الإسمنت الشرق الجزائري"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد الحادي عشر، الجزائر، 2010.

تناولت الدراسة تحليل أثر نظم المعلومات على وظيفة اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية بشكل عام المؤسسة وفي مؤسسة الاسمنت المنطقة شرق الجزائر بشكل خاص، حيث تم تحليل مكونات اتخاذ القرار وعلاقتها بنظم المعلومات، حيث قام الباحث بإبراز دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات من خلال مراحل اتخاذ القرار، وقد اعتمد الباحث في الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة في الجزء التطبيقي استخدم الباحث الاستبيان وسلة لجمع البيانات حول الدراسة وتمثل مجتمع الدراسة في الإطارات المسيرة بالمؤسسة حيث بلغت العينة 110 فرد وتمثل 20% من مجتمع الدراسة.

خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات في شركات مجمع اسمنت الشرق الجزائري لا تعد بدرجة من الأهمية في إيصال المعرفة وتسهيل الامام بمكونات الواقع وتفاعلاته ومقدرته لاكتشاف الحاضر والتنبؤ بالمستقبل كما هو الحال في المؤسسات المعاصرة.

2. دراسة عبد السلام عبد الرحيم محمد همت، بعنوان: "أثر نظم المعلومات المحاسبية في صنع القرارات الإدارية في المنشآت الصناعية بالمملكة العربية السعودية"، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه في المحاسبة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، السودان، 2011.

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية نظم المعلومات المحاسبية في توجيه أنشطة الوحدة الاقتصادية المنشآت الصناعية بغرض صنع وترشيد القرارات الإدارية ورسم السياسات مع الإثبات بأن تطبيق نظم المعلومات المحاسبية يقوم بتوفير البيانات الملائمة واللازمة لصنع ولاتخاذ القرارات الإدارية السليمة في الوقت المناسب في

المنشآت الصناعية، اعتمد الباحث عدة مناهج علمية في الدراسة وتتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الاستقرائي، المنهج الاستنباطي والمنهج التاريخي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المعلومات الناجمة من النظام يكسب للقرارات الإدارية فاعلية توافر المرونة الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية ودقة مخرجاته، وموضوعيتها يساهم في تحسين القرارات الإدارية بالمنشآت الصناعية، وأن استخدام نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت الصناعية يعطي معلومات واضحة عن كفاءة وفاعلية الأداء المالي ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها.

3. دراسة لهار ميشرا، وآخرون، بعنوان: "مراجعة حول نظم المعلومات الإدارية (MIS) ودورها في صنع القرارات"، المجلة الدولية للنشر العلمي والبحوث، المجلد الخامس، العدد العاشر، 2015.

هدفت الدراسة إلى النظر في مفهوم نظم المعلومات الإدارية مع ابراز فائدة وحاجة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، فان التركيز الرئيسي لهذه الدراسة هو دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار في المؤسسة، كيف يتم اتخاذ القرارات في مؤسسة تستخدم نظام المعلومات الإدارية، ما هي التحديات التي تواجهها المنظمة في هذه العملية.

خلصت الدراسة إلى أن توفير نظم المعلومات الإدارية معلومات دقيقة وحسنة التوقيت وذات صلة وكاملة ضرورية لتسهيل اتخاذ القرار في المؤسسة، هذا ما يساعد في التخطيط والسيطرة والوظائف التنفيذية التي يتعين الاطلاع بها بفعالية وكفاءة، ويوفر مجموعة واسعة من بدائل القرار لصانعي القرار، وتمكينهم من اختيارهم اعتمادا على النظام والوضع.

4. دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار، بعنوان: "نظم المعلومات المالية المستندة على مدخل تنقيب البيانات وأثرها على نجاح القرارات المالية دراسة حالة شركة أسيا سيل للاتصال"، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد السابع، العراق، 2019.

هدفت الدراسة الى إبراز مدى مساهمة النظم المعلومات المالية في اتخاذ القرارات المالية في الشركة باستخدام مبدأ تنقيب البيانات، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة أما في الجانب التطبيقي فقد استخدم الباحث أسلوب دراسة حالة والمتمثلة في شركة أسيل للاتصال، أما عن أداة جمع المعلومات اعتمد الاستبيان كما استخدم برنامج SPSS للتحليل الاحصائي، فعينة الدراسة مكونة من 100 عامل بشركة أسيل للاتصال.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن لنظم المعلومات المالية المستندة لتنقيب للبيانات دور كبير في أي من القرارات المالية التي تتخذها الشركة خاصة قرارات التمويل.

5. دراسة نبيل حليبي، بعنوان: "نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) حاسي مسعود"، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، الجزائر، 2019-2020.

هدفت هذه الدراسة الى ابراز مدى مساهمة نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود (ENSP)، حيث اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة أما في الجانب التطبيقي فقد استخدم الباحث أسلوب دراسة حالة والمتمثلة في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) حاسي مسعود، وذلك بغية تحقيق أهداف الدراسة، حيث أخذت عينة قدرها 42 مسؤول من أصل 48 للمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)، تم التركيز بشكل كبير على الاستبيان في عملية جمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة مع رئيس مصلحة المالية، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على مجموعة من المسؤولين الذين يساهمون في صناعة القرارات المالية على مستوى المؤسسة لأجل الإجابة على فقرات الاستبيان.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج أهمها أن نظم المعلومات المالية في مؤسسة خدمات الآبار (ENSP) تتميز بالمستوى المطلوب من المرونة، السرعة، الدقة، الملائمة والحماية، وأن عملية صنع القرارات المالية فيها تمتاز بالكفاءة المطلوبة، وأن العلاقة بين نظم المعلومات المالية وصنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة هي علاقة ارتباطية طردية.

الجدول رقم 01: مقارنة بين الدراسات السابقة لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية والدراسة الحالية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
الطيب الوافي، 2010	- دراسة موضوع نظم المعلومات وصنع القرارات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- نوع القرارات المدروسة. - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	
عبد السلام عبد الرحيم محمد همت، 2011	- دراسة موضوع نظم المعلومات وصنع القرارات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- نوع نظم المعلومات والقرارات المدروسة. - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	- تكوين لدينا صورة واضحة حول الموضوع، - إثراء الجانب النظري المتعلق بجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية.
لهارميشرا، 2015	- دراسة موضوع نظم المعلومات وصنع القرارات	- نوع القرارات المدروسة. - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	
خانم نوري كاكة حمه العطار، 2019	- دراسة موضوع نظم المعلومات وصنع القرارات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- نوع القرارات المدروسة. - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	
نبيل حليبي، 2019-2020	- دراسة موضوع نظم المعلومات وصنع القرارات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- نوع القرارات المدروسة. - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	

المصدر: من إعداد الطالبين

## المطلب الثاني: دراسات ذات صلة بجودة نظم المعلومات

1. دراسة رعد الصرن، بعنوان: "عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات دراسة حالة شركة سيرياتل بسوريا"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد التاسع والعشرون، العدد الأول، 2013.

يهدف البحث إلى دراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، وقد قسمت الباحثة هذه العوامل إلى أربعة هي: عامل الوقت (التوقيت التحديث التكرار الجاهزية)، عامل الشكل (الوضوح، التفاصيل العرض الترتيب الوسائط)، عامل المحتوى (الدقة الارتباط الاكتمال الإيجاز المدى الأمان الوثوقية الاقتصاد، الكفاءة)، أما العامل الرابع فهو العامل الفني ويتضمن جودة البرمجيات، جودة الأجهزة، واختبر هذا البحث في شركة سيرياتل في سوريا، وكانت النتيجة النهائية أن من أهم عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات هما عاملا المحتوى والوقت،

وقد توصلت الدراسة إلى أن شركة سيرياتل تهتم ببرامج أمن المعلومات وبرامج مكافحة الفيروسات إثبات صحة دراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات.

2. دراسة عادل بن عطاء الله، بعنوان: "دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور للإلكترونيات برج بوعرييج"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018-2019.

يهدف البحث إلى فهم العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية، مع التركيز على مؤسسة كوندور، حيث تم تحليل أبعاد جودة نظم المعلومات وعلاقتها بالميزة التنافسية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لأن الجانب النظري اعتمد على المعلومات الثانوية للتعلم في فهم متغيرات الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع قاعدة بيانات لقياس دور المتغير المستقل على المتغير التابع، وقياس كذلك مدى توفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس على جودة نظم معلوماتها ومستوى توفر المؤسسة على ميزة تنافسية، و تمثل مجتمع الدراسة في الإطار الإداري والميداني وكذا الأعوان التنفيذيين وأعوان التحكم بالشركة، وقد بلغ حجم العينة المستهدفة 180 مفردة حيث تم توزيع 180 استبيان، تم استرداد 142 استبيان واستبعد منها 17 استبيان نظرا لعدم استجابتها لشروط المعالجة والتحليل.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن جودة نظم المعلومات ترتبط نظريا بتحقيق الميزة التنافسية، وذلك بالنظر للعلاقة النظرية الموجودة بين أبعاد جودة نظم المعلومات بأنواع الميزة التنافسية، وهو ما يظهر من

خلال ارتباط ومساهمة كل من جودة تقنية نظام المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات وجودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق ميزتي التميز والتكلفة الأقل للمؤسسة.

3. دراسة نوال محمود فياض فقها، بعنوان: " أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة السياسات العامة، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي والتعرف إلى خصائص نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي بالإضافة إلى التعرف على مستوى جودة المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية وهو المنهج الأنسب وذلك بسبب أنه يستخدم لوصف البيانات الشخصية وكذلك في التحليل الإحصائي لفرضيات البحث وكذلك لمناسبتها للمشكلة المطروحة، ولقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئات المحلية في محافظة جنين التي تتكون من 300 فرد، حيث تم جمع البيانات بواسطة الاستبيان الذي تم توزيعه على 169 فرد و تم استرداد 168 استبانة من الاستبانات الموزعة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن جودة نظم المعلومات لها تأثير عال على جودة اتخاذ القرار وعلى جودة المعلومات المستخلصة، وأن جودة المعلومات لا تلعب دور الوسيط بين جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

## الجدول رقم 02: مقارنة بين الدراسات السابقة لجودة نظم المعلومات والدراسة الحالية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
رعد الصرن، 2013	- دراسة موضوع جودة نظم المعلومات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- المتغير التابع - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	- تكوين لدينا صورة واضحة حول الموضوع، - إثراء الجانب النظري المتعلق بجودة نظم المعلومات.
عادل بن عطاء الله، 2018-2019	- دراسة موضوع جودة نظم المعلومات - مجتمع الدراسة - مكان إجراء الدراسة	- المتغير التابع - حجم عينة الدراسة	
نوال محمود فياض فقها، 2021	- دراسة موضوع جودة نظم المعلومات - من ناحية المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- المتغير التابع - مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	

المصدر: من إعداد الطالبين

## المطلب الثالث: دراسات ذات صلة بصنع القرارات المالية

1. دراسة عدنان رحيم عبيد الكناني، بعنوان: "أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2008.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التطورات والاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات وواقع تبني المدبرون الرئيسيون في المصارف العربية والأجنبية وأثرها في دعم عملية صناعة القرارات الإدارية المالية، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي في دراسته في الجانب النظري استناداً لبعض الكتب والمجلات العملية بما فيها الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، أما عن الجانب التطبيقي اعتمد المنهج الاستقصائي حيث تم جمع البيانات بواسطة الاستبيان الذي تم توزيعه على سبعة مصارف عربية وأجنبية في عمان في سنة 2008، تكونت عينة الدراسة من 125 فرداً.

من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك مشاكل تواجه عملية تطبيق نظم المعلومات الحديثة فيما يخص الاستفادة من مزايا استغلال تقنيات التكنولوجيا الحديثة في دعم عملية صناعة القرارات الإدارية المالية، وأن المصاريف العربية والأجنبية تركز على الاستخدامات المثلى لنظم دعم القرار والنظم الخبيرة نتيجة عدم الثقة بها.

2. دراسة شعيب شنوف، بعنوان: "دور المعلومات المالية في تحليل بيئة أعمال المؤسسات الجزائرية واتخاذ القرارات حالة سوناطراك وصيدال"، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد الرابع، الجزائر، 2016.

هدف الدراسة إلى إبراز الدور المعلومات المالية في تحليل بيئة أعمال المؤسسات الجزائرية واتخاذ القرارات، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ من خلال القيام بنظرة تحليلية وإعطاء قراءة لدراسات سابقة التي تناولت دور التحليل المالي ومعايير الإبلاغ المالي الدولية في تحليل البيئة الداخلية والحد من الأزمات واتخاذ القرارات في الشركات الصناعية، حالة شركتين سوناطراك وصيدال، حيث تم تحليل نماذج التنبؤ بالفشل والاحتيايل المالي، وهذا باستخدام النسب والمؤشرات المالية المركبة من خلال المعلومات الاحصائية المتوفرة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التحليل المالي النسبي يواجه صعوبات متعددة منها عدم وجود قواعد نهائية للحكم؛ وفي كثير من الحالات تعطي المؤشرات والنسب المالية نتائج متضاربة؛ عدم وجود مؤشرات مالية فعالة يمكن استخدامها في الحكم على سلامة المركز المالي للشركات.

3. دراسة سهام ذوادي وأسماء عجاي، بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في صنع واتخاذ القرارات في شركات التأمين دراسة ميدانية على عينة من وكالات شركات التأمين بالمسيلة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2021-2022.

تهدف هذه الدراسة بصورة عامة إلى الإجابة عن الإشكالية، وكذا اختبار مدى صحة الفرضيات، فهي تهدف في جانبها النظري إلى التعريف القرارات الادارية وأهميتها وعناصرها، بالإضافة إلى التعريف بنظم المعلومات الإدارية، ومساهماتها في صنع واتخاذ القرارات الإدارية، وتهدف في جانبها التطبيقي إلى محاولة معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية، في صنع واتخاذ القرارات الادارية في شركات التأمين بالتطبيق على عينة من وكالات شركات التأمين بولاية المسيلة، ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأ إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على الأفراد العاملين في المؤسسات الخدمية الممثلة لعينة الدراسة، وقام بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، حيث يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في وكالات شركات التأمين الناشطة في ولاية المسيلة، عينة عشوائية

تتمثل في 62 إداري عامل في مجموعة من شركات التأمين بولاية المسيلة، حيث تم توزيع 62 استبيان وتم استرجاع 56 منها بنسبة تقدر ب 90.32%.

وقد توصلت الدراسة إلى أن استثمار شركات التأمين في أنظمة المعلومات يعد عنصراً حاسماً في تحسين كفاءتها وتفوقها التنافسي. هذا الاستثمار ليس فقط يساعد في تحسين عمليات اتخاذ القرارات وإدارة المعلومات بشكل أكثر فعالية، بل يؤدي أيضاً إلى تحسين الأداء العام للشركة، وتقليل التكاليف على المدى البعيد، وتعزيز إنتاجية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الأنظمة معايير ومؤشرات تساعد إدارة الشركة في اكتشاف الانحرافات وتصحيحها بشكل فعال وفي الوقت المناسب، مما يساهم في تعزيز قدرة الشركة على التكيف مع التحديات والتغيرات في البيئة التنافسية.

### الجدول رقم 03: مقارنة بين الدراسات السابقة لعملية صنع القرارات المالية والدراسة الحالية

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
عدنان رحيم عبيد الكناني، 2008	- المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها - دراسة موضوع صنع القرار	- مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	- تكوين لدينا صورة واضحة حول الموضوع،
شعيب شنوف، 2016	- منهج الدراسة - دراسة موضوع صنع القرار	- أدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها	- إثراء الجانب النظري المتعلق بعملية صنع القرارات المالية.
سهام زوادي وأسماء عجايبي، 2022-2021	- المنهج وأدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها. - دراسة موضوع صنع القرار	- مجتمع الدراسة - حجم عينة الدراسة - مكان إجراء الدراسة	

المصدر: من إعداد الطالبين

## خلاصة الفصل:

تعد عملية صنع القرارات؛ مسألة أساسية في كل مؤسسة، وفي مختلف مستوياتها، ويعد القرار عنصر حتمي، في كافة صور ومراحل النشاط المالي، وترتبط عملية صنعه ارتباطا وثيقا بالقيادة العليا، ويشكل اتخاذ القرار المرحلة النهائية والحاسمة في عملية صنعه، إذ تمر هذه العملية بعدة مراحل، تنتهي باتخاذ القرار المناسب، كما أنها تخضع لتأثيرات عدة عوامل داخلية وخارجية، وبدرجات مختلفة.

وتلعب المعلومات دورا أساسيا في صنع القرارات، نظرا لما تقدمه من مساعدة، في معرفة وتحقيق الأهداف، في وقت تزايدت فيه موارد مصادر المعلومات، واشتركت مخرجات ثورة المعلومات، والتقنية والاتصالات، في تطوير أسلوب العمل المالي، الذي كان يعتمد على نهج التجربة والعشوائية، في صنع القرارات المالي، وقد ساهمت الإدارة العلمية، وأنظمة المعلومات بشكل كبير في تحقيق المزايا والدعم وحل مشاكل القرارات في مختلف المؤسسات.

---

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

---

## تمهيد:

بعد استعراض الأدبيات النظرية التي تعد مرحلة مهمة يلتزم بها الباحث للوصول الى فهم متغيرات الدراسة وأبعادها يتم الانتقال الى الدراسة الميدانية التي تسمح بفهم وقياس واقع تلك المتغيرات وعلاقتها واختبار الفرضيات والوصول الى النتائج.

وتحقيقا لذلك تم من خلال هذا الفصل التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتحديد الإطار المنهجي للدراسة وما يتضمنه من إطار المعاينة والأدوات المستخدمة في التحليل وجمع البيانات وصولا الى تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبيان واختبار الفرضيات المتمثلة في جودة نظم المعلومات وكل بعد من أبعادها على عملية صنع القرارات في مؤسسة كوندور باستخدام البرنامج الإحصائي (IBM SPSS Statistics V29.0.2.0) لمعالجة البيانات واستخراج النتائج.

تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة كوندور إلكترونيكس

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

## المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة كوندور إلكترونيكس

بفعل التطورات المتسارعة التي شهدتها الاقتصاد الجزائري خلال العقدين الماضيين، وانفتاحه على الأسواق العالمية، بات لزاماً على الشركات الوطنية خوض غمار المنافسة الشرسية في السوق المحلية وخارجها، وتلبية احتياجات وتطلعات الزبائن. وتُجسد شركة كوندور إلكترونيكس، كإحدى كبرى الشركات الوطنية في مجال الإلكترونيات والأجهزة المنزلية، مثلاً رائداً على قدرة الشركات الجزائرية على النجاح والمنافسة على الصعيد العالمي. ونظراً لذلك، سيركز هذا المبحث على التعريف بشركة كوندور إلكترونيكس.

## المطلب الأول: ماهية مؤسسة كوندور إلكترونيكس

تُعد مؤسسة كوندور إلكترونيكس إحدى رواد الصناعة الإلكترونية في الجزائر، وعلامة تجارية عريقة، ونجحت في ترسيخ مكانتها المميزة في السوق المحلي وخارجه. يُجسد اسم "كوندور" رحلة نجاح استثنائية لشركة وطنية تمكنت من تخطي التحديات، وتحقيق الريادة في مجال الإلكترونيات والأجهزة المنزلية، مُهَيِّرةً المستهلكين بجودة منتجاتها وتنوعها وخدماتها المتميزة.

## الفرع الأول: تعريف مؤسسة كوندور إلكترونيكس

فيما يلي عرض للتعريف بمؤسسة كوندور وعلامتها التجارية وموقعها الجغرافي:<sup>1</sup>

مؤسسة كوندور مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة تحمل الاسم التجاري "عنتر تراد" باللغة الأجنبية ومعناها بالعربية عنتر للتجارة، يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، وتحصلت المؤسسة على سجل تجاري في أبريل 2002 وانطلاق نشاطها الفعلي كان في فيفري 2003. يقع مقر مؤسسة كوندور بالمنطقة الصناعية برج بوعريبرج تتوزع على مساحة قدرها 89700 كم<sup>2</sup>، برأس مال قدره 4.277.000.000 دج، يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، حيث تقوم المؤسسة بإنتاج تشكيلة متنوعة من المنتجات مثل: أجهزة التلفاز، الاستقبال الرقمي، المكيفات الهوائية، الثلاجات، الاعلام الآلي، آلات الطبخ والغسيل، قارئ الأقراص المضغوطة، وكل المنتجات تصدر بالعلامة التجارية CONDOR المسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والابتكارات، مما يضمن لها الحماية الكافية من التزويد والتقليد.

تعتبر المؤسسة إحدى المؤسسات المكونة لمجموعة بن حمادي والمدير العام للمؤسسة هو عبد الرحمان بن حمادي، يقع المركز الرئيسي للمؤسسة بالمنطقة الصناعية ومنطقة الأنشطة التجارية بولاية برج بوعريبرج، تحتوي على ستة مؤسسات صناعية هي:

- مؤسسة لإنتاج البلاط مواد البناء GEMAC.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

- مؤسسة لإنتاج الأجر ARGILOR.
  - مؤسسة لإنتاج الأكياس البلاستيكية POLYBEN.
  - مؤسسة مختصة في مجال المواد المعدنية HONDNAMETAL.
  - مؤسسة لإنتاج الأجهزة الالكترونية، لأجهزة الكهرو منزلية، الألواح الشمسية CONDOR.
- الفرع الثاني: بطاقة تعريفية لمؤسسة كوندور إلكترونيكس<sup>1</sup>
- شركة جزائرية خاصة تأسست عام 2002.
  - الاسم التجاري: Antar-Trade (بالعربية: عنتر للتجارة).
  - النشاط: صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية.
  - المقر: المنطقة الصناعية، برج بوعريج.
  - رأس المال: 4.277.000.000 دج.
  - العلامة التجارية (CONDOR): مسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والابتكارات.
  - المالك: مجموعة بن حمادي.
  - المدير العام: عبد الرحمان بن حمادي.
- الفرع الثالث: مراحل تطور مؤسسة كوندور إلكترونيكس

مرت المؤسسة بمجموعة من المراحل حتى وصلت الى ما هي عليه الآن وهي:

### 1. الشراء للبيع:

- كانت المؤسسة تقوم بشراء المنتجات الإلكترونية جاهزة وبيعها في السوق الجزائري.
- انتقلت المؤسسة إلى المرحلة الثانية بسبب الطلب الكبير على المنتجات الإلكترونية.

### 2. شراء المنتج مفككا جزئيا:

- كانت المؤسسة تشتري المنتجات مفككة جزئيا لتركيبها.

مزايا هذه المرحلة:

- ✓ تخفيض تكلفة الشراء؛
- ✓ التعرف على الجهاز المركب وطريقة تركيبه؛
- ✓ المساهمة في امتصاص البطالة والحصول على الدعم الحكومي.

### 3. شراء الجهاز مفككا كليا:

- كانت المؤسسة تشتري المنتجات مفككة كليا لتركيبها.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

مزايا هذه المرحلة:

- ✓ التعرف على الجهاز أكثر وتعلم تركيبه؛
- ✓ معرفة المكونات التي يمكن إنتاجها محليا أو ذاتيا بتكلفة أقل؛
- ✓ توفير مناصب أخرى للعمل.

4. الإنتاج:

- أصبحت المؤسسة تتحكم في تقنيات تركيب الأجهزة بعد الاستفادة من المراحل السابقة.
- قامت المؤسسة بتسجيل منتجاتها بعلامة تجارية خاصة بها عن طريق شراء التراخيص من مؤسسة Hisens الصينية.

### المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة كوندور إلكترونيكس

تعتبر مؤسسة "عنتر تراد" كوندور-برج بوعيريج - ذات أهمية بالغة في الاقتصاد الوطني كونها تغطي الاحتياجات الوطنية من الأجهزة الإلكترونية كما تعمل على تمويل القطاع الخاص بمختلف الأجهزة الضرورية وأيضا المؤسسات المحلية.

الفرع الأول: مهام مؤسسة كوندور إلكترونيكس

من أهم مهام مؤسسة "عنتر تراد" كوندور ما يلي<sup>1</sup>:

- تطوير المنتجات والخدمات: تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة منتجاتها وخدماتها من خلال استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية، وذلك لجذب المزيد من المستهلكين وتحسين مكانتها في السوق .
- خلق فرص عمل: تلتزم المؤسسة بتوفير ما لا يقل عن 1500 منصب عمل، مما يساهم في تحسين الاقتصاد الوطني .
- توفير منتجات وطنية: تهدف المؤسسة إلى توفير منتجات جزائرية الصنع في السوق الوطنية، وذلك لدعم الاقتصاد الوطني والحد من الاعتماد على الواردات .
- تحقيق أهداف الإنتاج: تسعى المؤسسة إلى تحقيق المخطط السنوي للإنتاج، وذلك لضمان استمراريته وتحقيق أهدافها المالية .
- الحفاظ على صحة السوق: تركز المؤسسة على الحفاظ على عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد، وذلك من خلال تقديم منتجات عالية الجودة بأسعار مناسبة .
- التوسع في الأسواق الخارجية: تسعى المؤسسة إلى التوسع في أسواق جديدة من خلال المشاركة في المعارض الدولية والحملات الإعلانية .

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

- منافسة المؤسسات العالمية: تهدف المؤسسة إلى المنافسة مع المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال، وذلك من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بأسعار مناسبة .
- خفض التكاليف: تسعى المؤسسة إلى خفض التكاليف والأعباء من خلال استخدام أفضل السبل المتاحة في جميع مراحل العملية الإنتاجية، وذلك لتحسين كفاءتها وتحقيق أرباح أكبر .
- تحديث التكنولوجيا: تلتزم المؤسسة بتحديث تكنولوجيا الإنتاج واستخدام أحدث الآلات والمعدات، وذلك لضمان جودة منتجاتها وتحسين كفاءتها الإنتاجية .
- تأهيل العمال: تهتم المؤسسة بتأهيل وتدريب عمالها بشكل مستمر، وذلك لرفع مستوى مهاراتهم وزيادة كفاءتهم الإنتاجية.

### الفرع الثاني: أهداف مؤسسة كوندور إلكترونيكس

تتمثل أهداف المؤسسة فيما يلي:<sup>1</sup>

- تحقيق الربح كان ولازال تحقيق الربح هو الهدف الأول والأساسي الذي تسعى إليه مؤسسة عنتر تراد كوندور من خلال الوصول إلى رقم الأعمال المسطر لكل عام وكسب متعاملين جدد مع الحفاظ على المتعاملين الحاليين وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المنافسة؛
- تحقيق متطلبات المجتمع إن تحقيق هدف المؤسسة والمتمثل في تحقيق الربح أو تحقيق الإشباع لا يكون إلا من خلال تلبية حاجيات المجتمع بتقديم منتج نوعي ذو جودة عالية وبأفضل الأسعار؛
- عقلنة الإنتاج: ويتم من خلال الاستعمال الجيد لممتلكاتها وبالإشراف على عملها بشكل يسمح في نفس الوقت بتلبية رغبات المجتمع؛
- ضمان مستوى مقبول من الأجور يسمح للعامل بتلبية حاجياته والحفاظ على بقائه، وتقديم مختلف العلاوات والمنح؛
- إقامة أنماط استهلاكية معينة بالاعتماد على وسائل الإعلان؛
- توفير خدمات التأمين للعمال مثل التأمين الصحي التأمين ضد العمل والتقاعد؛
- الاهتمام بالجانب البيئي إذ يفرض علمها موقعها الجغرافي التحكم قدر الإمكان في نفاياتها الصناعية تقوية مركز المؤسسة في السوق المحلية ورفع قيمة الإنتاج الوطنية؛
- العمل على نيل شهادة الجودة الخاصة بالمنتج؛
- المداومة على تنظيم وتحسين هياكل المؤسسة؛
- تدعيم الاستثمارات باقتناء وسائل إنتاج عصرية بهدف تطوير وتنويع المنتج؛

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

- التكوين المستمر للعمال والإطارات؛

- الاستفادة من توظيف إطارات عالية المستوى والكفاءة.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور

يرتكز الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور على مجموعة من الوظائف تتفاعل فيما بينها لأجل تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تحديد وتوزيع المسؤوليات وتقسيم العمل لمختلف مصالح المؤسسة ووحداتها، ويمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور:<sup>1</sup>

1. الإدارة العامة: تتكون من المدير العام و الأمانة العامة ونائب المدير العام وتسيير أعمال الجودة وتمثل مهامها فيما يلي:

- تحقيق برامج الإنتاج المسطرة من طرف المؤسسات.

- تحقيق تسويق في إطار سياسات وإجراءات مسطرة من طرف المؤسسة؛

- تطوير آليات الدخل للأعمال؛

- تحقيق السير العام للأعمال والأشخاص والأعمال طبقاً للأنظمة والقوانين.

2. مسؤول تسيير الجودة: وهو يقوم بالمهام التالية:

- يعطي إرشادات خاصة لمتطلبات الحصول على شهادة الأيزو؛

- يعطي النصائح للمصالح الأخرى حول عملية التسيير.

3. مديرية الموارد البشرية: تسيير كل الأعمال:

- توظيف العمال حسب طلبات هيكل المؤسسة؛

- معالجة الشؤون القانونية للعمال.

4. مديرية المحاسبة و المالية: تقوم بمتابعة العمليات المحاسبية و تسجيلها يوم بعد يوم كما تقوم بتحليل النتائج

المتحصل عليها خلال السنة و دراسة الفروق و تحديد أسباب وقوع الانحرافات.

5. مصلحة الأمن و الوقاية: هذه الأخيرة لديها المسؤولية في القيام بتغييرات أجهزة الأمن والتسيير حسب قرارات

المؤسسة، وتقوم بتنشيط و تسيير البرنامج العام للأمن و الوقاية من الأخطار التي تهدد المؤسسة، تسيير الوسائل

لمكافحة الحرائق أو أي خطر ما ، تنظيم الحراسة و السهر على أمن الممتلكات و الأجهزة و عمال الوحدات.

6. مصلحة البيع: مهامها التنسيق مع الممول لتنظيم الطلبات و متابعتها في مركز العبور، معالجة الطلبات

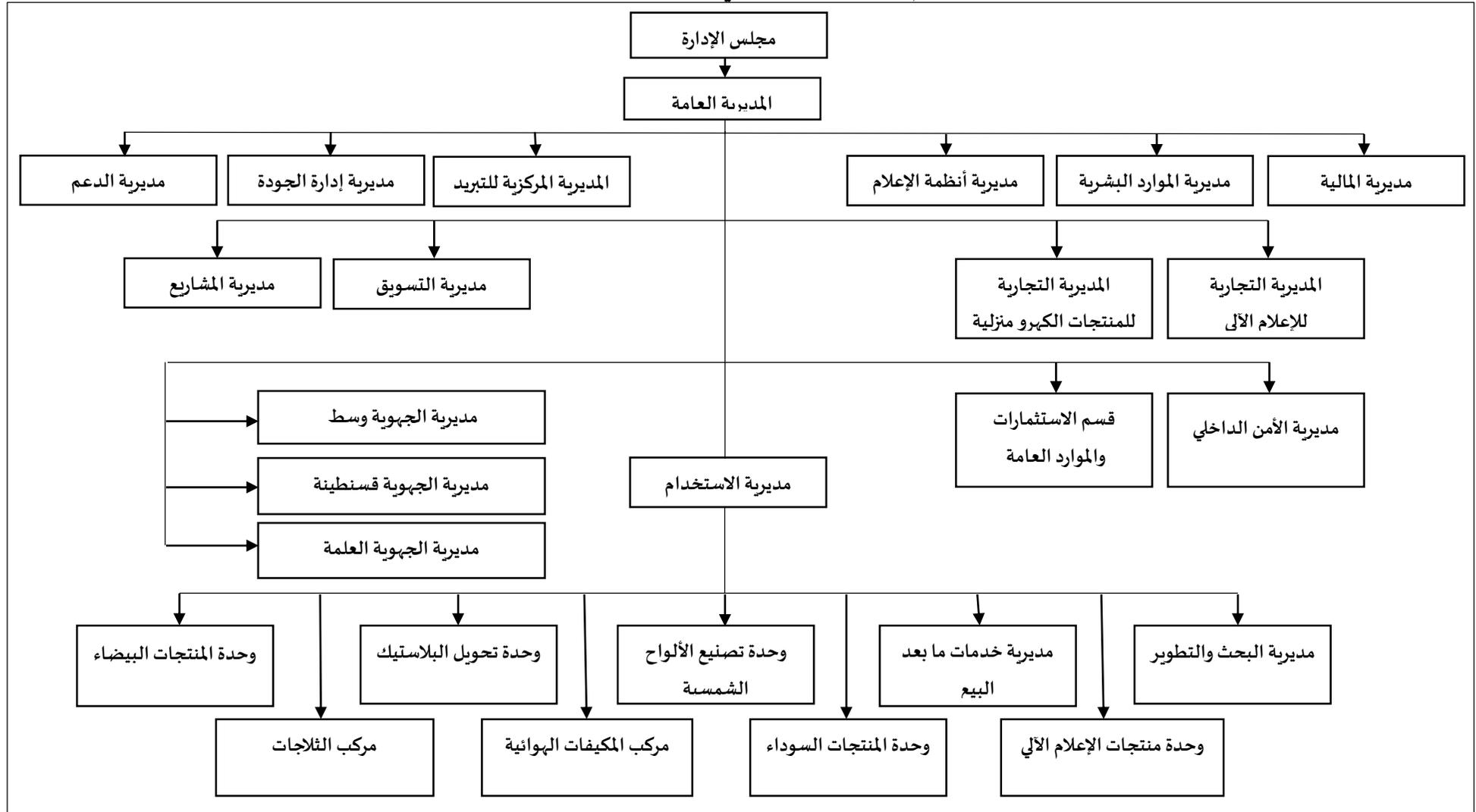
اتجاه البنك، الإمضاء على الموافقة مع طرف البنك، فرز ملفات الشراء.

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

7. مديرية خدمات ما بعد البيع :توفر خدمات ما بعد البيع للزبائن في إطار الضمان، حجم المعلومات حول مختلف الأعطاب في المنتج، توجيه عملية الإنتاج لتحسين المنتج.
8. مديرية التسويق : دراسة و جذب كل ما يتعلق بمعلومات السوق، القيام بحملات الإشهار في كافة وسائل الإنتاج، تنظيم المعارض الوطنية و الدولية، تدعيم الفرق الرياضية و خاصة كرة القدم
9. مديرية الإنتاج : و تقوم بالتركيب، تطبيق كل الاحتياطات لوصول المؤسسة إلى الجودة، تلبية احتياجات مصلحة البيع.
10. وحدات الإنتاج والتركيب :تشمل وحدة المكيفات الهوائية، وحدة الثلاجات، وحدة جهاز الاستقبال الرقمي، وحدة التلفاز، وحدة البلاستيك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور إلكترونيكس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة محل الدراسة.

### المطلب الرابع: نظام معلومات مؤسسة كوندور إلكترونيكس

تعتمد مؤسسة كوندور على أنظمة معلومات متطورة، وتحديدًا نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) (Enterprise Resource Planning)، وذلك منذ سنة 2008، يربط هذا النظام أدوات تكنولوجيا المعلومات مع الأنشطة الجوهرية للمؤسسة، والهدف الرئيسي الذي تسعى إليه المؤسسة من خلال تطبيق هذه الأنظمة هو تحقيق التكامل بين جميع الأقسام والوظائف في نظام معلومات محوسب قادر على تلبية وفهم جميع احتياجاتها الفعلية بتوفير موارد بشرية مؤهلة ذوي المهارات والكفاءات من أجل تطبيقه بكفاءة وفعالية وهذا بالتعاون والتنسيق مع مجموعة من المصممين والمحللين والمتخصصين في بناء وتطوير أنظمة المعلومات والذين ينتمون إلى المؤسسة الصينية المعروفة عالمياً HISENSE.

لقد اعتمدت المؤسسة على نظام ERP في حل الكثير من المشاكل التي كانت تعاني منها قبل تطبيقه من حدوث أخطاء وتأخر وصول المعلومة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، وبذل جهد كبير في إعداد مختلف التقارير الروتينية، مع غياب التنسيق الجماعي وتضييع الكثير من الوقت... الخ.

لقد دفعت هذه المشاكل بإدارة المؤسسة إلى اعتماد نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، والذي ساعد الموظفين بالمؤسسة على التحكم أكثر في وظائفهم من خلال العمل الجماعي والقيام بمهامهم في الوقت المحدد دون تأخير، وأيضاً يعمل على تسهيل عملية المراقبة ومتابعة سير العمليات بدقة، مع تقديم معلومات دقيقة وصحيحة وكافية في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة، وقد حققت المؤسسة الكثير من الفوائد بعد تطبيق هذا النظام كتحقيق التكامل بين مختلف الأنظمة الموجودة في المستويات الإدارية المختلفة لدعم أنشطة التخطيط التنظيم والرقابة، طالما أنها تمتلك أجهزة وتقنيات حديثة، وبالاعتماد على قواعد بيانات ضخمة عن الزبائن والأسواق والمنافسين.... الخ، ولذلك فهي تستخدم نظام ERP لتعزيز القدرات التنافسية لديها، وتحسين جودة ودقة المعلومات المتدفقة بين مختلف الأقسام والإدارات بالمؤسسة ويبقى هذا النظام الذي تستخدمه مؤسسة كوندور هو العمود الفقري لها وذلك بسبب ما يوفره من التحليل الفوري وإمكانات كبيرة لتخزين البيانات ومعالجتها وإعداد التقارير الإدارية المناسبة.<sup>99</sup>

<sup>99</sup> عادل بن عطاء اللهن، مرجع سابق، ص 128.

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

نظرا للأهمية العلمية والعملية التي يحظى بها الجانب الميداني، ومن أجل النجاح في انجاز هذه الدراسة، سيتم من خلال هذا المبحث تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج العلمي المناسب للدراسة الميدانية واعطاء فكرة توضيحية عن الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي، فضلا عن الأساليب الإحصائية التي سيتم اتباعها من أجل معالجة استمارة البحث، وذلك بهدف تحليل البيانات والمعلومات والوصول إلى نتائج واقعية بأكبر قدر من الموثوقية.

## المطلب الأول: عينة الدراسة وطرق جمع البيانات

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من مجتمع وعينة الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

## أولا. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الأعوان الإداريين والمسؤولين بمؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج، والمقدر عددهم بـ 56 شخص، باعتبار أن هذه الوظائف على صلة مباشرة بعملية صنع القرارات المالية.

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 40 شخص، حيث تم توزيع 40 استمارة استبيان على الإداريين بالمؤسسة أي بنسبة 71,43% من مجتمع الدراسة، استعيد منها 38. وكانت كلها صالحة للتحليل، ويمكن توضيح أفراد عينة الدراسة في الجدول التالي:

## الجدول رقم 04: عينة الدراسة لمؤسسة كوندور إلكترونيكس -برج بوغريج-

عدد أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة
40	40	38

المصدر: من إعداد الطالبين.

## ثانيا. طرق جمع البيانات:

تعتمد نتائج الدراسة على مجموعة من الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظرا لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

1. الاستبيان: تم اعداد استبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع المعلومات قصد توضيح دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية.

2. المقابلة: تم استخدامها كتدعيم للاستمارة المقدمة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.
3. الوثائق والسجلات: تم استخدام مجموعة من الوثائق المتعلقة للتعريف بالمؤسسة والتطور التاريخي لها، وكذا البيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي وهذا بغرض تحديد عينة الدراسة.

### المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على الأداة التي تم استخدامها في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبانة، وذلك للوصول للمعلومات اللازمة.

أولاً. محتويات الاستبيان:

هدف البحث هو معرفة دور نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية، فقد تم جمع البيانات اللازمة بالاعتماد على الاستبيان، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المجهزة في شكل قائمة الهدف منها هو جمع المعلومات الضرورية عن موضوع الدراسة. وقد احتوت الاستمارة على جزأين رئيسيين هما:

الجزء الأول: خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية، وتتمثل في الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الصفة الوظيفية والخبرة المهنية.

الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على محورين هما:

المحور الأول: تتضمن العبارات الخاصة بجودة نظم المعلومات ويحتوي على 24 عبارة، وتم تقسيمه إلى:

- البعد الأول: جودة تقنية نظام المعلومات، يتكون من 06 عبارات.

- البعد الثاني: جودة البيانات، يتكون من 06 عبارات.

- البعد الثالث: جودة المعلومات، يتكون من 06 عبارات.

- البعد الرابع: جودة الخدمة، يتكون من 06 عبارات.

المحور الثاني: يناقش موضوع عملية صنع القرارات المالية، وقد تضمن على 12 عبارة.

ثانياً. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم ادخالها بالحاسوب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS V29 حيث تضمنت المعالجة استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

اختبار كولموجوروف سمرنوف K-S Kolmogorov-Smirnov لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع

التوزيع الطبيعي أم لا، اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لمعرفة ثبات الاستبانة معامل ارتباط

سبيرمان لقياس درجة الارتباط، مقياس " ليكارت الخماسي " حيث طلب من الأعوان الإداريين والمسؤولين

بمؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج إعطاء درجة موافقتهم على العبارات الخاصة بكل واحدة منهما وفق سلم ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب ما يلي:

الجدول رقم 05: مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين.

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت للتدرج الخماسي حيث تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (5/4=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الآتي:

الجدول رقم 06: طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

الفئات	الإجابات	الدرجات	طول الخلايا	درجة الارتباط
الفئة الأولى	موافق تماما	5	من 1.00 إلى أقل من 1.80	منخفض جدا
الفئة الثانية	موافق	4	من 1.80 إلى أقل من 2.60	منخفض
الفئة الثالثة	محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	متوسط
الفئة الرابعة	غير موافق	2	من 3.40 إلى أقل من 4.20	مرتفع
الفئة الخامسة	غير موافق تماما	1	من 4.20 إلى أقل من أو تساوي 5.00	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين.

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة وكذا لتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابات افراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر احصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات.

## المطلب الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات

1. اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولموجوروف سمرنوف لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع

التوزيع الطبيعي أم لا، أي:

$H_0$ : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

$H_1$ : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

وقد اتضح لنا من نتائج الاختبار أن القيمة الاحتمالية ( $Sig$ ) لجميع عبارات الاستبيان كانت أقل

من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك فإن البيانات لهذه العبارات تتبع التوزيع الطبيعي.

- صدق المقياس: ذلك من خلال الاعتماد على الاتساق الداخلي، الصدق البنائي.

✓ الاتساق الداخلي: يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه

الفقرة، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات

أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للبعد نفسه.

2. نتائج الاتساق الداخلي لمحور جودة نظم المعلومات

الجدول رقم 07 يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "جودة تقنية نظام المعلومات"

والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك

يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم 07: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة تقنية نظام المعلومات والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.858**	01. تمتاز البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بالحدثة
0.001	0.836**	02. يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات لنظام المعلومات بانتظام
0.001	0.846**	03. يتوفر نظام المعلومات على مكونات مادية حديثة
0.001	0.799**	04. موثوقية نظام المعلومات في تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات
0.001	0.808**	05. الأجهزة والبرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية
0.001	0.858**	06. سهولة استخدام وتنفيذ النظام في العمليات اليومية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 03.

الجدول رقم 08 يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "جودة البيانات" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم 08: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة البيانات والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.763**	07. تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بالدقة
0.001	0.807**	08. تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بسهولة الفهم
0.001	0.767**	09. يتم تحديث البيانات الموجودة في نظام المعلومات بشكل منظم
0.001	0.719**	10. تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات بالموثوقية
0.001	0.730**	11. تتضمن بيانات نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة
0.001	0.742**	12. ملائمة بيانات نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 04.

الجدول رقم 09 يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "جودة المعلومات" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم 09: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة المعلومات والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.894**	13. تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالوضوح
0.001	0.794**	14. تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بسهولة الفهم
0.001	0.723**	15. تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالدقة والموثوقية
0.001	0.822**	16. نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات صحيحة ومضمونة
0.001	0.771**	17. تُلبّي المعلومات المقدمة من نظام المعلومات جميع الاحتياجات
0.001	0.769**	18. تُقدم معلومات نظام المعلومات صورة دقيقة للواقع

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 05.

الجدول رقم 10 يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد "جودة الخدمة" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم 10: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد جودة الخدمة والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.002	0.485**	19. يقدم نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات
0.001	0.644**	20. يمكن للمستخدمين الوصول إلى نظام المعلومات في أي وقت
0.001	0.814**	21. يتوقف نظام المعلومات عن العمل بشكل متكرر
0.001	0.683**	22. يشعر المستخدمون بالثقة في أن بياناتهم آمنة في نظام المعلومات
0.001	0.606**	23. يمتاز مستخدموا نظام المعلومات بكفاءة عالية
0.001	0.585**	24. واجهة نظام المعلومات سهلة الفهم والاستخدام

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 06.

### 3. نتائج الاتساق الداخلي لمحور عملية صنع القرارات المالية

الجدول رقم 11 يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "عملية صنع القرارات المالية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم 11: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور عملية صنع القرارات المالية والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	العبارة
0.001	0.584**	25. الخبرة السابقة والتقدير الشخصي أساس صنع القرار
0.001	0.549**	26. تقوم باستشارة مرؤوسيك في عملية اتخاذ القرارات
0.001	0.651**	27. تمتاز عملية صنع القرارات المالية في مؤسستنا بالشفافية
0.001	0.674**	28. تمتاز عملية صنع القرارات المالية باستخدام معلومات دقيقة وموثوقة
0.001	0.582**	29. تتخذ القرارات المالية بشكل سريع وفعال
0.001	0.683**	30. تمتاز عملية صنع القرارات المالية بوضوح الهدف منها
0.003	0.475**	31. يتم توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة
0.001	0.538**	32. تتاح جميع المعلومات اللازمة لصنع القرارات المالية في الوقت المناسب
0.001	0.550**	33. تتأثر عملية صنع القرارات المالية بالتطورات التقنية والتكنولوجية
0.001	0.506**	34. يتم إشراك جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في عملية صنع القرارات المالية
0.001	0.554**	35. تأخذ المخاطر بعين الاعتبار عند إتخاذ القرارات المالية
0.001	0.552**	36. تخضع القرارات المالية للمراجعة والتقييم بشكل دوري

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 07.

4. الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارة الاستبانة.

يبين الجدول رقم 12 أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 12: معامل الارتباط بين كل عبارة من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل سبيرمان للارتباط	البعد
0.001	0.769**	جودة تقنية نظام المعلومات
0.001	0.782**	جودة البيانات
0.001	0.763**	جودة المعلومات
0.001	0.549**	جودة الخدمة
0.001	0.747**	عملية صنع القرارات المالية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 08.

5. ثبات الاستبانة: يقصد بها أن تعطي الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم 13: اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	جودة نظم المعلومات	عملية صنع القرارات المالية	الاستبيان ككل
معامل الثبات	0.923	0.787	0,924
الملاحظة	مقبول بالنسبة للمحور الأول	مقبول بالنسبة للمحور الثاني	الثبات الإجمالي مقبول

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 09.

من خلال الجدول رقم 13 يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مقبولة لكل محور من محاور الاستبيان كذلك فإن قيمة ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان كانت 0.924 وهي نسبة جيدة تسمح بالوثوق في النتائج المتوصل إليها إلى حد ما.

ومن خلال الجدول أيضاً، نجد أن معامل الثبات الخاص بمحور جودة نظم المعلومات يساوي 0.923، أي أن هناك ثباتاً بالنسبة لهذا البعد بنسبة 92.30%، أما معامل الثبات الخاص بمحور عملية صنع القرارات المالية يساوي 0.787، الذي يمثل 78.70% دليل على وجود مصداقية للبيانات التي جمعت حول هذا المحور، في حين بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ المحوري الاستبيان مجتمعين هي 92.40% وهي نسبة

مقبولة لأغراض التحليل، الأمر الذي يمكننا من اعتماد نتائج الاستبيان واعتبارها تعكس رأي الأغلبية لعينة الدراسة الذين شملهم الاستبيان.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد وضع الاستبيان النهائي والتأكد من صدقه وتوزيعه واسترجاع الاجابات سيتم تحليل هذه النتائج بالاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V29.0.2.0.

### المطلب الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الصفة الوظيفية والخبرة المهنية.  
أولاً. متغير الجنس:

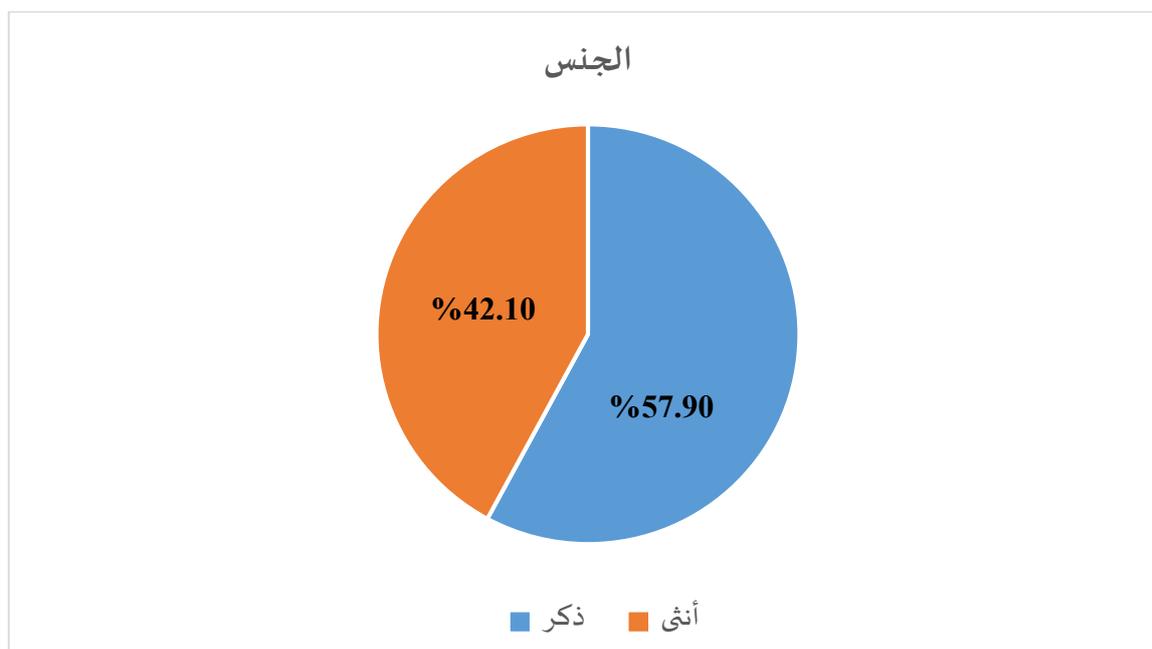
يوضح الجدول رقم 14 والشكل رقم 02 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

#### جدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
57.90	22	ذكر
42.10	16	أنثى
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 10.

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج EXCEL. يتضح من خلال الجدول رقم 14 والشكل رقم 02 السابقين أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة إلى حد ما، وكانت نسبة الذكور المجيبين على فقرات الاستبيان 57.90% أما النسبة المتبقية والتي تمثل 42.10%.

ثانيا. متغير العمر:

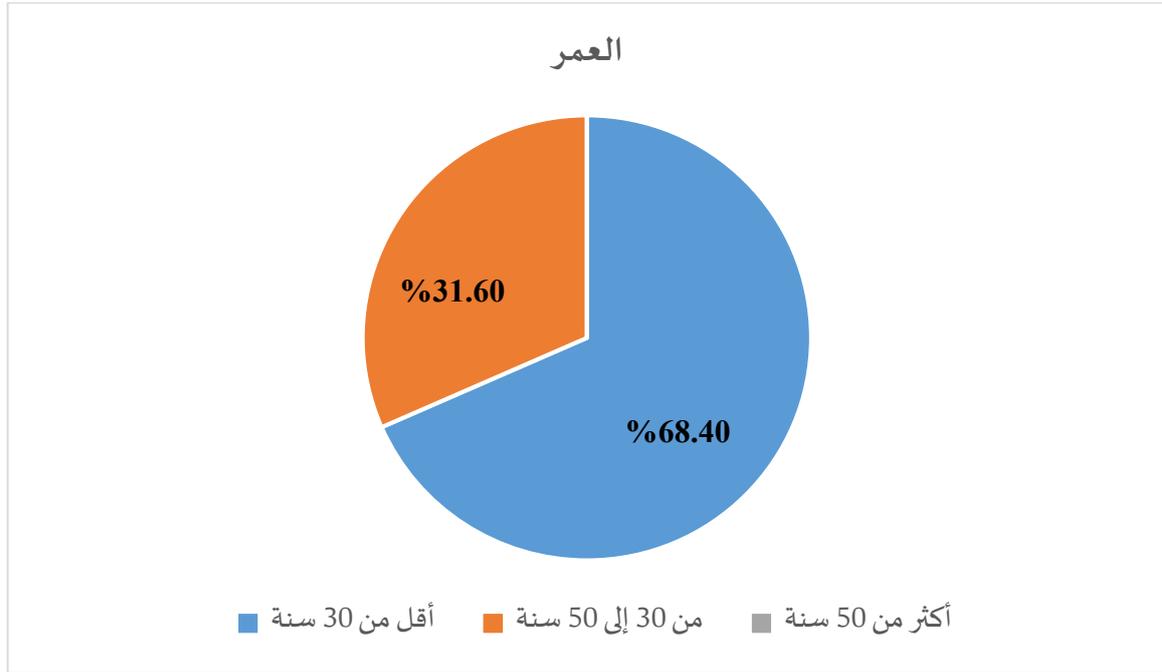
يوضح الجدول رقم 15 والشكل رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

جدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
68.40	26	أقل من 30 سنة
31.60	12	من 30 إلى 50 سنة
00	00	أكثر من 50 سنة
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 10.

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج EXCEL

يتضح من خلال الجدول رقم 15 والشكل رقم 03 السابقين أن ما نسبته 68.40% من أفراد العينة عمرهم أقل من 30 سنة وهي أكبر نسبة مما يعني أن أفراد عينة المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بخبرة مهنية قليلة نوعاً ما، بينما بلغت الفئة من 30 إلى 50 سنة نسبة 31.60%.

ثالثاً. متغير المؤهل العلمي:

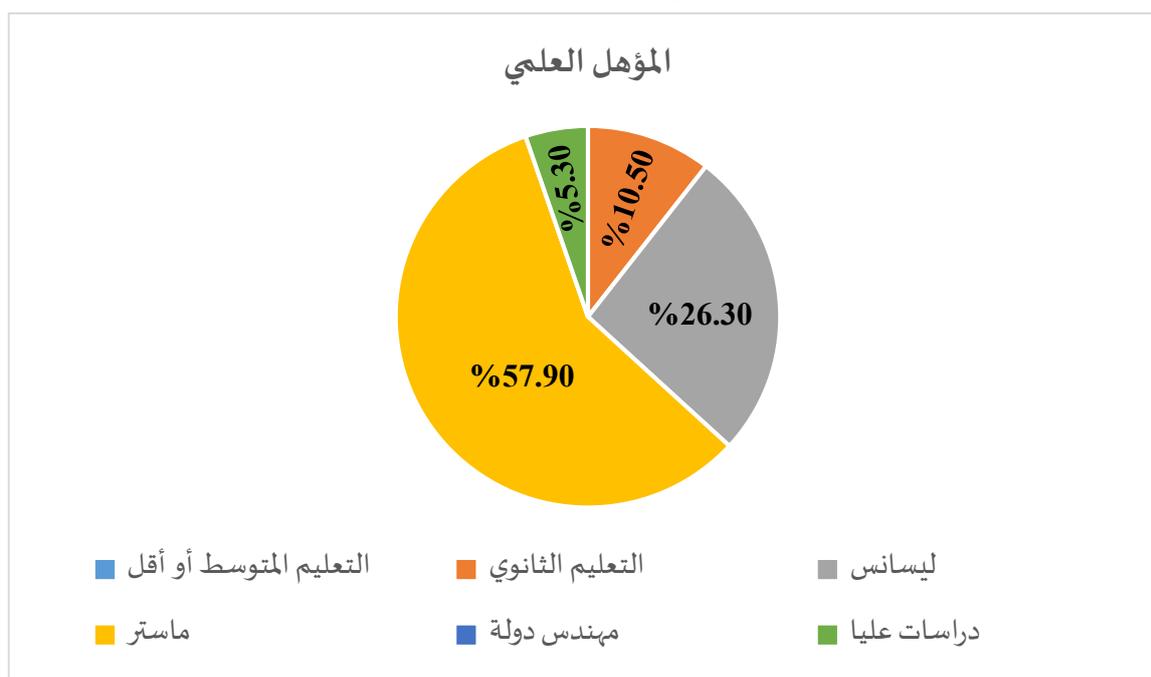
يوضح الجدول رقم 16 والشكل رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
00	00	التعليم المتوسط أو أقل
10.50	4	التعليم الثانوي
26.30	10	ليسانس
57.90	22	ماستر
00	00	مهندس دولة
5.30	2	دراسات عليا
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 10.

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج EXCEL

يتضح من خلال الجدول رقم 16 والشكل رقم 04 السابقين أن ما نسبته 57.90% من أفراد العينة متحصلون على شهادة ماستر وما نسبته 26.30% متحصلون على شهادة ليسانس وما نسبته 5.30% دراسات عليا، وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة وهذا ما تتطلبه المناصب الإدارية والمالية، في حين بلغت نسبة التعليم الثانوي 10.50%.

## رابعاً. متغير الصفة الوظيفية:

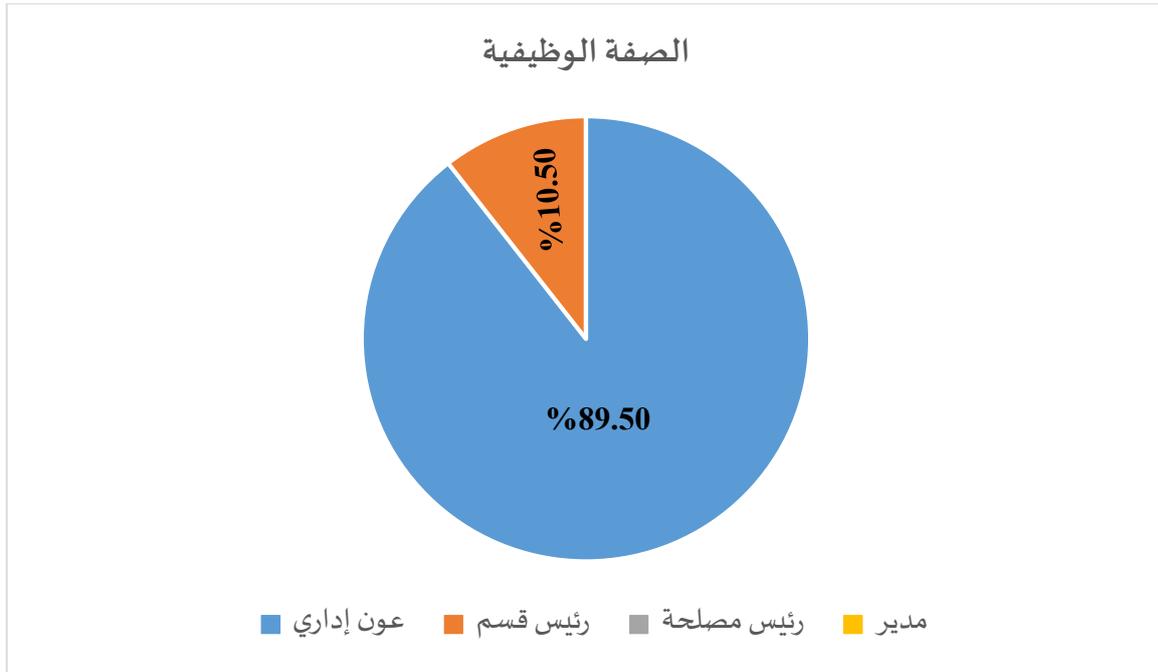
يوضح الجدول رقم 17 والشكل رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة الوظيفية.

جدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
89.50	34	عون إداري
10.50	4	رئيس قسم
00	00	رئيس مصلحة
00	00	مدير
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 10.

الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج EXCEL

يتضح من الجدول رقم 17 والشكل رقم 05 السابقين أن مفردات العينة حسب المركز الوظيفي موزعة بنسب متباينة، فقد كانت نسبة الأعوان الإداريين 89.50%، وفي المقابل نسبة 10.50% لرؤساء الأقسام.

خامسا. متغير الخبرة المهنية:

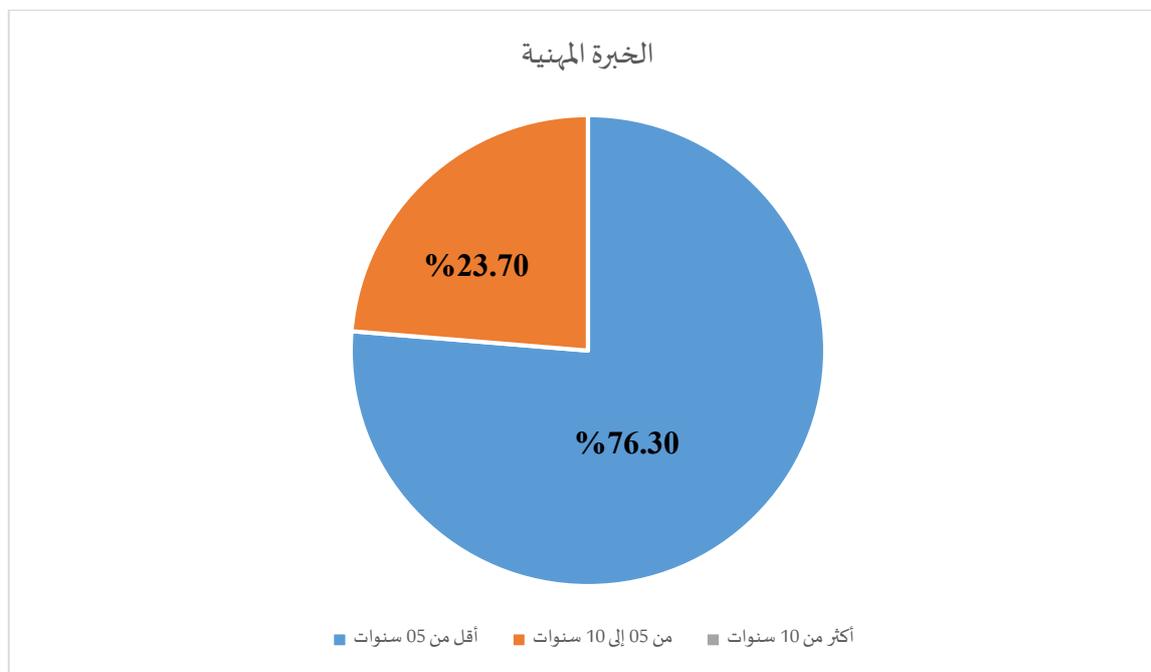
يوضح الجدول رقم 18 والشكل رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

جدول رقم 18: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
76.30	29	أقل من 05 سنوات
23.70	9	من 05 إلى 10 سنوات
00	00	أكثر من 10 سنوات
100	38	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 10.

الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج EXCEL.

يتضح من خلال الجدول رقم 18 والشكل رقم 06 السابقين أن ما نسبته 76.30% من أفراد

العينة يتمتعون بخبرة أقل من 05 سنوات، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم من 05 إلى 10 سنوات 23.30%، وهذه الفئة تصب في صالح المؤسسة كونها تمتلك كوادر ذوي خبرة تعزز قدرتها على صنع القرار وتنفيذ خططها.

## المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة الواردة في أداة الدراسة في الاستمارة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V29.0.2.0.

الفرع الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الأول (جودة نظم المعلومات)

توضح الجداول أدناه اختبار بيانات المحور الأول من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم 19: استجابات أفراد العينة لبعدها جودة تقنية نظام المعلومات

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
أولا. جودة تقنية نظام المعلومات								
01	التكرار	11	21	03	02	4.03	0.915	مرتفع
	%	28.90	55.30	7.90	5.30			
02	التكرار	11	22	02	02	4.05	0.899	مرتفع
	%	28.90	57.90	5.30	5.30			
03	التكرار	11	20	05	02	4.05	0.804	مرتفع
	%	28.90	52.60	13.20	5.30			
04	التكرار	08	25	02	02	3.97	0.854	مرتفع
	%	21.10	65.80	5.30	5.30			
05	التكرار	11	21	03	02	4.03	0.915	مرتفع
	%	28.90	55.30	7.90	5.30			
06	التكرار	10	21	04	03	4.00	0.838	مرتفع
	%	26.30	55.30	10.50	7.90			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 11.

أولاً. استجابات أفراد العينة نحو جودة نظام المعلومات:

تم اختبار بيانات هذا المحور والمتكون من 06 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.02 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة مدى جودة تقنية نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وذلك كما يلي:

- العبارة رقم 01: "تمتاز البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بالحدثة" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.03 و0.915 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثالثة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يعني أن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة تتميز بالحدثة.

- العبارة رقم 02: "يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات لنظام المعلومات بانتظام" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.05 و0.899 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الأولى في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يعني أن الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة يتم تحديثها بشكل مستمر.

- العبارة رقم 03: " يتوفر نظام المعلومات على مكونات مادية حديثة" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.05 و0.804 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يعني أن نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يتوفر على مكونات مادية حديثة.

- العبارة رقم 04: " موثوقية نظام المعلومات في تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.97 و0.854 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السادسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يعني أن نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يتميز بالموثوقية في تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات.

- العبارة رقم 05: " الأجهزة والبرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.03 و0.915 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الرابعة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

- العبارة رقم 06: "سهولة استخدام وتنفيذ النظام في العمليات اليومية" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.00 و0.838 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الخامسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة محل الدراسة سهل الاستخدام والتنفيذ.

جدول رقم 20: استجابات أفراد العينة لبعده جودة البيانات

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
ثانيا. جودة البيانات								
07	التكرار	10	24	02	01	4.08	0.818	مرتفع
	%	26.30	63.20	5.30	2.60			
08	التكرار	08	24	04	02	4.00	0.735	مرتفع
	%	21.10	63.20	10.50	5.30			
09	التكرار	12	21	03	01	4.11	0.863	مرتفع
	%	31.60	55.30	7.90	2.60			
10	التكرار	13	21	01	01	4.11	0.981	مرتفع
	%	34.20	55.30	2.60	5.30			
11	التكرار	08	23	05	01	3.95	0.837	مرتفع
	%	21.10	60.50	13.20	2.60			
12	التكرار	08	26	02	02	4.05	0.695	مرتفع
	%	21.10	68.40	5.30	5.30			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 11.

#### ثانيا. استجابات أفراد العينة نحو جودة البيانات:

تم اختبار بيانات هذا المحور والمتكون من 06 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.05 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة مدى جودة البيانات في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة: - العبارة رقم 07: "تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بالدقة" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.08 و 0.818 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثالثة في هذا البعد

بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن البيانات الموجودة في نظام المعلومات للمؤسسة محل الدراسة تمتاز بالدقة.

- العبارة رقم 08: " تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بسهولة الفهم " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.00 و0.735 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الخامسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن البيانات الموجودة في نظام المعلومات للمؤسسة محل الدراسة تمتاز بسهولة الفهم.

- العبارة رقم 09: " يتم تحديث البيانات الموجودة في نظام المعلومات بشكل منظم " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.11 و0.863 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن البيانات الموجودة في نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يتم تحديثها بشكل منظم.

- العبارة رقم 10: " تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات بالموثوقية " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.11 و0.981 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الأولى في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن البيانات التي يجمعها نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بالموثوقية.

- العبارة رقم 11: " تتضمن بيانات نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.95 و0.837 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السادسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن بيانات نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تتضمن جميع المعلومات اللازمة.

- العبارة رقم 12: " ملائمة بيانات نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.05 و0.695 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الرابعة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن بيانات نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة ملائمة لاحتياجات المستخدمين.

جدول رقم 21: استجابات أفراد العينة لبعده جودة المعلومات

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
ثالثا. جودة المعلومات								
13	التكرار	15	18	03	02	4.21	0.811	مرتفع
	%	39.50	47.40	7.90	5.30			
14	التكرار	12	19	05	02	4.08	0.818	مرتفع
	%	31.60	50.0	13.20	5.30			
15	التكرار	10	22	04	01	4.03	0.854	مرتفع
	%	26,30	57.90	10.50	2.60			
16	التكرار	15	20	02	01	4.29	0.694	مرتفع
	%	39.50	52.60	5.30	2.60			
17	التكرار	11	23	03	01	4.16	0.679	مرتفع
	%	28.90	60.50	7.90	2.60			
18	التكرار	14	15	08	01	4.11	0.831	مرتفع
	%	36.80	39.50	21.10	2.60			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 11.

### ثالثا. استجابات أفراد العينة نحو جودة المعلومات:

تم اختبار بيانات هذا المحور والمتكون من 06 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.14 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة مدى جودة المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة: - العبارة رقم 13: "تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالوضوح" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.21 و 0.811 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية في هذا البعد

بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بالوضوح.

- العبارة رقم 14: " تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بسهولة الفهم " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.08 و 0.818 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الخامسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بسهولة الفهم.

- العبارة رقم 15: " تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالدقة والموثوقية " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.03 و 0.854 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السادسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بالدقة والموثوقية.

- العبارة رقم 16: " نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات صحيحة ومضمونة " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.29 و 0.694 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الأولى في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن نظام المعلومات الحالي في المؤسسة محل الدراسة يقدم معلومات صحيحة ومضمونة.

- العبارة رقم 17: " تُلبي المعلومات المقدمة من نظام المعلومات جميع الاحتياجات " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.16 و 0.679 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثالثة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تُلبي جميع الاحتياجات.

- العبارة رقم 18: " تُقدم معلومات نظام المعلومات صورة دقيقة للواقع " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.11 و 0.831 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الرابعة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن معلومات نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تقدم صورة دقيقة للواقع.

جدول رقم 22: استجابات أفراد العينة لبعده جودة الخدمة

رقم العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
رابعا. جودة الخدمة								
19	07	27	03	01	00	4.05	0.613	مرتفع
	%	18.40	71.10	2.60	00			
20	09	23	02	03	01	3.95	0.928	مرتفع
	%	23.70	60.50	5.30	2.60			
21	06	10	07	09	06	3.03	1.345	مرتفع
	%	15.80	26.30	18.40	23.70			
22	08	26	03	01	00	4.08	0.632	مرتفع
	%	21.10	68.40	7.90	2.60			
23	07	25	05	00	01	3.97	0.753	مرتفع
	%	18.40	65.80	13.20	2.60			
24	09	26	02	01	00	4.13	0.623	مرتفع
	%	23.70	68.40	5.30	2.60			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 11.

#### رابعا. استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمة:

تم اختبار بيانات هذا المحور والمتكون من 06 فقرات حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.86 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة مدى جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة: - العبارة رقم 19: " يقدم نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.05 و 0.613 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثالثة في هذا

البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يقدم جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

- العبارة رقم 20: " يمكن للمستخدمين الوصول إلى نظام المعلومات في أي وقت " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.95 و0.928 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الخامسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المستخدمين في المؤسسة محل الدراسة يمكنهم الوصول على نظام المعلومات في أي وقت.

- العبارة رقم 21: " يتوقف نظام المعلومات عن العمل بشكل متكرر " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.03 و1.345 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السادسة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يتوقف عن العمل بشكل متكرر.

- العبارة رقم 22: " يشعر المستخدمون بالثقة في أن بياناتهم آمنة في نظام المعلومات " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.08 و0.632 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المستخدمين في المؤسسة محل الدراسة يشعرون بالثقة في أن بياناتهم آمنة في نظام المعلومات.

- العبارة رقم 23: " يمتاز مستخدموا نظام المعلومات بكفاءة عالية " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.97 و0.753 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الرابعة في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن مستخدموا نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة يمتازون بكفاءة عالية.

- العبارة رقم 24: " واجهة نظام المعلومات سهلة الفهم والاستخدام " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.13 و0.623 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الأولى في هذا البعد بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن واجهة نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة سهلة الفهم والاستخدام.

جدول رقم 23: استجابات أفراد العينة لمحور جودة نظم المعلومات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جودة نظم المعلومات
مرتفع	0.822	4.02	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 11.

يظهر الجدول رقم 23 أن إجابات العينة من المؤسسة محل الدراسة أن هناك مستوى مرتفع نسبياً فيما يتعلق بجميع أبعاد جودة نظام المعلومات حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 4.02، كما تم تسجيل مستوى مرتفع فيما يتعلق بجميع الأبعاد وقد سجلت أكبر المتوسطات في بعد جودة المعلومات بقيمة 4.14 وهو مستوى مرتفع، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة في إجابات أفراد العينة بمعنى آخر أن إجاباتهم تتفق في مجملها حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري لجميع فقرات المحور 0.822 مما يعني أن عينة المؤسسة محل الدراسة لديها إجماع على أن هناك مستوى مرتفع لجودة نظام معلومات في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوعريبرج.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة في المحور الثاني (عملية صنع القرارات المالية)

يوضح الجدول رقم 24 اختبار بيانات المحور الثاني من حيث المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري:

جدول رقم 24: استجابات أفراد العينة لعبارة محور عملية صنع القرارات المالية

رقم العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
25	التكرار	12	23	02	01	4.21	0664	مرتفع
	%	31.60	60.50	5.30	2.60			
26	التكرار	14	19	03	01	4.16	0.886	مرتفع
	%	36.80	50.00	7.90	2.60			
27	التكرار	11	17	10	00	4.03	0.753	مرتفع
	%	28.90	44.70	26.30	00			
28	التكرار	12	22	03	01	4.18	0.692	مرتفع
	%	31.60	57.90	7.90	2.60			
29	التكرار	08	22	07	01	3,97	0.716	مرتفع
	%	21.10	57.90	18.40	2.60			
30	التكرار	09	28	01	00	4.21	0.474	مرتفع
	%	23.70	73.70	2.60	00			

مرتفع	0.564	4.29	00	00	02	23	13	التكرار	31
			00	00	5.30	60.50	34.20	%	
مرتفع	0.559	4.11	00	00	04	26	08	التكرار	32
			00	00	10.50	68.40	21.10	%	
مرتفع	0.733	4.05	00	01	06	21	10	التكرار	33
			00	2.60	15.60	55.30	26.30	%	
مرتفع	0.870	4.00	01	00	08	18	11	التكرار	34
			2.60	00	21.10	47.40	28.90	%	
مرتفع	0.512	4.18	00	00	02	27	09	التكرار	35
			00	00	5.30	71.10	23.70	%	
مرتفع	0.652	4.18	00	00	05	21	12	التكرار	36
			00	00	13.20	55.30	31.60	%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 12.

أولاً. استجابات أفراد العينة نحو عملية صنع القرارات المالية:

تم اختبار بيانات هذا المحور والمكون من 12 فقرة حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.13 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن هناك إجماع من قبل أفراد العينة، وتوضح هذه النسبة عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة: - العبارة رقم 25: "الخبرة السابقة والتقدير الشخصي أساس صنع القرار" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.21 و0.664 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثالثة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن الخبرة السابقة والتقدير الشخصي في المؤسسة محل الدراسة هي أساس صنع القرار.

- العبارة رقم 26: "تقوم باستشارة رؤوسيك في عملية اتخاذ القرارات" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.16 و0.886 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السابعة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن العينة في المؤسسة محل الدراسة تقوم باستشارة رؤوسيك في عملية اتخاذ القرارات.

- العبارة رقم 27: "تمتاز عملية صنع القرارات المالية في مؤسستنا بالشفافية" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.03 و0.753 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة العاشرة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بالشفافية.
- العبارة رقم 28: "تمتاز عملية صنع القرارات المالية باستخدام معلومات دقيقة وموثوقة" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.18 و0.692 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة السادسة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تمتاز باستخدام معلومات دقيقة وموثوقة.
- العبارة رقم 29: "تتخذ القرارات المالية بشكل سريع وفعال" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 3.97 و0.716 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية عشر في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تتخذ بشكل سريع وفعال.
- العبارة رقم 30: "تمتاز عملية صنع القرارات المالية بوضوح الهدف منها" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.21 و0.474 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثانية في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تمتاز بوضوح الهدف منها.
- العبارة رقم 31: "يتم توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.29 و0.564 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الأولى في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على توفير المعلومات اللازمة في المؤسسة محل الدراسة لاتخاذ قرارات مالية سليمة.
- العبارة رقم 32: "تتاح جميع المعلومات اللازمة لصنع القرارات المالية في الوقت المناسب" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.11 و0.559 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الثامنة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن جميع المعلومات اللازمة في المؤسسة محل الدراسة تتاح في الوقت المناسب لصنع القرارات المالية.
- العبارة رقم 33: "تتأثر عملية صنع القرارات المالية بالتطورات التقنية والتكنولوجية" حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.05 و0.733 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة التاسعة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تتأثر بالتطورات التقنية والتكنولوجية.

- العبارة رقم 34: " يتم إشراك جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في عملية صنع القرارات المالية " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.00 و0.870 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الحادية عشر في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في المؤسسة محل الدراسة يتم إشراكها في عملية صنع القرارات المالية.
- العبارة رقم 35: " تأخذ المخاطربعين الإعتبار عند إتخاذ القرارات المالية " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.18 و0.512 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الرابعة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن المخاطر في المؤسسة محل الدراسة تأخذ بعين الإعتبار عند إتخاذ القرارات المالية.
- العبارة رقم 36: " تخضع القرارات المالية للمراجعة والتقييم بشكل دوري " حيث بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العبارة 4.18 و0.652 على الترتيب واحتلت العبارة المرتبة الخامسة في هذا المحور بدرجة قبول مرتفع، وهذا يدل على أن القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة تخضع للمراجعة والتقييم بشكل دوري.

جدول رقم 25: استجابات أفراد العينة لمحور عملية صنع القرارات المالية

عملية صنع القرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المالية	4.13	0.673	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يتضح من خلال الجدول رقم نلاحظ 25 أن استجابات أفراد العينة عملية صنع القرارات المالية تتجه نحو الموافقة بنسبة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل الفقرات 4.13، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحرافات المعيارية أن هناك فروق ضعيفة نوعا ما في إجابات أفراد العينة حيث بلغت قيمته 0.673، مما يعني أن إطارات الشركة لديها اجماع على عملية صنع القرارات المالية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

بعد العرض والتحليل الإحصائي للنسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة، نقوم الآن باختبار فرضيات الدراسة والحكم على صحتها من عدمها.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

يوضح الجدول رقم 26 معامل الارتباط بين جودة نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 26: معامل الارتباط بين جودة نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة

الفرضية	معامل سبيرمان للارتباط	قوة العلاقة	القيمة الاحتمالية (Sig)
جودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية	**0.593	جيدة	0.001

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يبين الجدول رقم 26 أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، كما وصف العلاقة بين المتغيرين بأنها جيدة حيث بلغ معامل الارتباط 0.593.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

يوضح الجدول رقم 27 معامل الارتباط بين بعد جودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 27: معامل الارتباط بين بعد جودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سيرمان للارتباط	الفرضية
0.011	جيدة	*0,408	الفرضية الفرعية الأولى

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يبين الجدول رقم 27 أن معامل الارتباط يساوي 0.408 وهو جيد، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.011، وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن نظم المعلومات عالية الجودة توفر للمؤسسة معلومات دقيقة وموثوقة لصنع قرارات سليمة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

يوضح الجدول رقم 28 معامل الارتباط بين بعد جودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 28: معامل الارتباط بين بعد جودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سيرمان للارتباط	الفرضية
0.005	جيدة	**0.445	الفرضية الفرعية الثانية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يبين الجدول رقم 28 أن معامل الارتباط يساوي 0.445 وهو جيد، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.005، وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن كلما كانت البيانات ذات جودة عالية كلما كانت أكثر دقة وملائمة وقابلة للاستخدام، مما يسمح للمؤسسة محل الدراسة بصنع قرارات مستنيرة.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

يوضح الجدول رقم 29 معامل الارتباط بين بعد جودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 29: معامل الارتباط بين بعد جودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0.591	الفرضية الفرعية الثالثة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يبين الجدول رقم 29 أن معامل الارتباط يساوي 0.591 وهو جيد، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن جودة المعلومات في المؤسسة محل الدراسة تعد عنصراً هاماً في عملية صنع القرارات المالية السليمة، فكلما كانت المعلومات دقيقة وموثوقة، زادت قدرة المؤسسة في تقييم المخاطر وصنع قرارات مستنيرة.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالي في المؤسسة محل الدراسة.

يوضح الجدول رقم 30 معامل الارتباط بين بعد جودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم 30: معامل الارتباط بين بعد جودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة.

القيمة الاحتمالية (Sig)	قوة العلاقة	معامل سييرمان للارتباط	الفرضية
0.001	جيدة	**0,549	الفرضية الفرعية الرابعة

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الملحق رقم 13.

يبين الجدول رقم 30 أن معامل الارتباط يساوي 0.549 وهو جيد، وأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن جودة الخدمة تعد عامل مهم في عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

## خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية للموضوع والتي اقتصت بدراسة دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج، تم التعرف بالمؤسسة محل الدراسة كمؤسسة مستقلة مع توضيح أهم أهدافها ومختلف نشاطاتها.

ومن أجل اسقاط الدراسة النظرية ميدانيا تم اعداد استبيان موجه لعينة من عمال المؤسسة محل الدراسة وذلك من أجل الوقوف على مدى أهمية استخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوغريج، وقد تم التوصل إلى مدى تأثير جودة نظم المعلومات على عملية صنع القرارات المالية من خلال جودة تقنية المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة، واستعمالها كمورد لصنع مختلف القرارات المالية في المؤسسة محل الدراسة.

---

خاتمة

---

## خاتمة:

في ختام هذه الدراسة حول دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، يمكننا التأكيد على الأهمية البالغة التي تلعبها نظم المعلومات ذات الجودة العالية في تعزيز الأداء المالي للمؤسسات. لقد تبين من خلال التحليل والبحث أن نظم المعلومات المتطورة ليست مجرد أدوات دعم، بل هي عماد أساسي يمكن الاعتماد عليه في صنع قرارات مالية مستنيرة ومدروسة، حيث تساهم نظم المعلومات في تقديم بيانات دقيقة وحديثة، مما يقلل من عدم اليقين ويساعد في تحقيق توازن أفضل بين المخاطر والعوائد. كما أن القدرة على التكيف السريع مع التغيرات المحيطة تعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على البقاء والنمو في بيئة الأعمال الديناميكية. علاوة على ذلك، فإن نظم المعلومات تساهم في تحسين التنسيق الداخلي والشفافية، مما يعزز من الكفاءة التشغيلية ويزيد من مستوى المساءلة.

إن الاستثمار في تحسين جودة نظم المعلومات ليس خياراً بل ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى إلى التميز والتنافسية في الأسواق العالمية، من خلال هذه الدراسة، نأمل أن تكون قد تبلورت الرؤية حول الأثر الكبير لجودة نظم المعلومات على عملية صنع القرارات المالية، مما يدعو المؤسسات إلى تبني أفضل الممارسات والتكنولوجيا الحديثة لضمان تحقيق الاستدامة والنمو.

## أولاً. عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

من خلال دراستنا لموضوع دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس ببحر بوعرييج، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي من خلالها يمكن اختبار مدى صحة فرضيات هذه الدراسة من عدمها، وذلك كما يلي:

## 1. النتائج النظرية:

- تم الوقوف على جملة من النتائج في الدراسة النظرية يمكن ذكر أهمها فيما يلي:
- ✓ يُعتبر نظام المعلومات إطاراً متكاملًا ينسق بين الموارد البشرية والمادية، حيث يتم تحويل البيانات المدخلة إلى معلومات مفيدة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.
  - ✓ تلعب نظم المعلومات دوراً حيوياً في توصيل المعلومات بدقة وسرعة، مما يسهل فهم الواقع بشكل شامل ويمكن من صنع قرارات مستنيرة.
  - ✓ ترتبط عملية صنع القرارات بتقييم الأداء ومتابعة النتائج الفعلية لضمان التوافق مع الأهداف المحددة.
  - ✓ وجود نظام معلومات متخصص لرصد القرارات ومتابعة تنفيذها يعتبر ضرورياً للغاية، حيث يساهم في التعرف على كيفية التعامل مع القرارات وتقييم مستويات تنفيذها بسرعة ودقة.

✓ تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً محورياً في عملية صنع القرارات، من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لبناء نظم المعلومات. كما توفر الأدوات والتقنيات اللازمة لاستخراج وتحليل المعلومات من قواعد البيانات، مما يدعم عملية صنع القرارات بشكل فعال.

✓ توفر نظم المعلومات مستوى أعلى من الشفافية في العمليات المالية، مما يزيد من المساءلة ويقلل من احتمالات الفساد أو الأخطاء.

✓ من خلال توفير معلومات دقيقة وحديثة، تدعم نظم المعلومات الابتكار والتطوير داخل المنظمة، مما يعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات المستمرة في السوق والتكنولوجيا.

## 2. النتائج التطبيقية:

✓ تعتمد مؤسسة كوندور على نظم معلومات متطورة في حل الكثير من مشاكلها، خاصة نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، الذي يربط أدوات تكنولوجيا المعلومات مع جميع الأنشطة الجوهرية الموجودة بالمؤسسة (الإنتاج، التمويل البيع والتسويق المحاسبة والمالية، الأفراد).

✓ تتوفر مؤسسة كوندور على جودة في نظم المعلومات بمستوى مقبول.

✓ تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس بمستوى مقبول على أبعاد جودة نظم المعلومات (جودة تقنية لنظام المعلومات جودة البيانات، جودة المعلومات جودة خدمة نظام المعلومات).

✓ تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس على عملية صنع القرارات المالية بمستوى مقبول.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، حيث بلغ معامل الارتباط 0.593، وعليه يمكن الحكم على الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة بأنها صحيحة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة تقنية نظام المعلومات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، حيث بلغ معامل الارتباط 0.408، وعليه يمكن الحكم على الفرضية الفرعية الأولى لهذه الدراسة بأنها صحيحة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البيانات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، حيث بلغ معامل الارتباط 0.445، وعليه يمكن الحكم على الفرضية الفرعية الثانية لهذه الدراسة بأنها صحيحة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، حيث بلغ معامل الارتباط 0.591، وعليه يمكن الحكم على الفرضية الفرعية الثالثة لهذه الدراسة بأنها صحيحة.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، حيث بلغ معامل الارتباط 0.549، وعليه يمكن الحكم على الفرضية الفرعية الرابعة لهذه الدراسة بأنها صحيحة.

ثانيا. الاقتراحات:

بناء على النتائج السابقة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

✓ ضرورة تركيز المؤسسة على جودة نظام المعلومات وزيادة اهتمامها به، من خلال ضمان تهيئة مستمرة للبنية التحتية التكنولوجية.

✓ يجب التركيز على توفير البرامج التدريبية والتكوينية بصفة دائمة لفائدة أفراد المؤسسة، من أجل ضمان مواكبتهم للتطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات.

✓ ضرورة الاهتمام بتنوع وسائل جمع البيانات والمعلومات من البيئة الداخلية أو الخارجية.

✓ استحداث مصلحة مختصة في أنظمة المعلومات بالاعتماد على مصممي أنظمة المعلومات.

✓ التحديث المستمر لبرامج نظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة وذلك لمواكبة التطورات الحديثة.

ثالثا. آفاق الدراسة:

اهتمت الدراسة الحالية بدراسة دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع القرارات المالية لمؤسسة كوندور إلكترونيكس برج بوعرييج، لكن نتيجة لعوامل معينة نراها قد قلصت إلى حد ما من إمكانية تعميم النتائج المتوصل إليها على بقية المؤسسات الأخرى، ومن أهم هذه العوامل نذكر منها:

✓ الدراسة الميدانية تمت على مؤسسة كوندور، أي تمت دراسة مؤسسة واحدة فقط.

✓ نظرا لحجم عينة الدراسة، اقتصر في تحليل البيانات على البرنامج الإحصائي SPSS v29.

✓ الدراسة الميدانية تمت على مؤسسة صناعية ذات طابع اقتصادي ربحي.

في ضوء العوامل السابقة نقترح بعض الآفاق المستقبلية للدراسة الحالية:

✓ يمكن للدراسات المستقبلية دراسة مؤسسات خدمية كمؤسسات التأمين أو الاتصالات، كما يمكن دراسة مؤسسات غير ربحية كالمستشفيات أو الجامعات.

✓ يمكن للدراسات المستقبلية القيام بدراسة مقارنة بين مؤسستين أو أكثر.

✓ يمكن إعادة دراسة موضوعنا في نفس المؤسسة خلال السنوات القادمة للمقارنة والتأكد من نتائج الدراسة.

---

# قائمة المراجع

---

## المراجع باللغة العربية

## أولا. الكتب

1. بن ساسي الياس، قريشي يوسف: التسيير المالي (الإدارة المالية)، الجزء الأول، ب ط، دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.
2. حمزة محمود الزبيدي: الإدارة المالية المتقدمة، ب ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
3. دريد كامل آل الشيب: مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
4. ربيعي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار الصفاء، الأردن، 2007.
5. رفيقة حروش: اقتصاد وتسيير المؤسسة، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
6. زيادات عاكف يوسف: سلوك المستهلك، ط1، زمزم، مصر، 2014.
7. سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2003.
8. سيد صابر تعلق: نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الفكر، عمان، 2011.
9. طارق طه: إدارة التسويق، ب ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
10. طارق عبد الرؤوف عامر وآخرون: صناعة واتخاذ القرار، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015.
11. عاشور كتوش: المحاسبة العامة (أصول ومبادئ وآليات سير الحسابات وفقا للنظام المحاسبي المالي)، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
12. عامر إبراهيم قنديلجي: علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
13. عبد الرزاق السالمي: نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
14. عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
15. عبد اللاه إبراهيم الفقي: نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
16. عمر وضعي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2001.
17. غول فرحات: الوجيز في اقتصاد مؤسسة، الطبعة الأولى، دار الخلدونية، الجزائر، 2008.
18. كمال الدين، سمير محمد: نظم المعلومات المحاسبية، ط2، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
19. مأمون الدراركة: طارق شيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
20. محمد إسماعيل عمر: أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العربية للنشر، مصر، 2000.

21. محمد عبد العليم صابر: نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
22. مليكاوي مولود: استراتيجيات التمويل في المؤسسات الاقتصادية، ب ط، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019.
23. مليكاوي مولود: الاستراتيجية والتسيير المالي، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2018.
24. ناصر دادي عدون: اقتصاد مؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، الطبعة الأولى، 1998.
- ثانيا. الرسائل الجامعية:
- أ. أطروحات الدكتوراه:
25. أنباري تالت أمين: تقييم نظام المعلومات للتسيير في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص نظام المعلومات للتسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2001-2002.
26. بن جيمة عمر: ثقافة المسير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015-2016.
27. بن عمر محمد البشير: دور حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية لتحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017-2018.
28. بوخالفة سفيان: أثر التسيير الأمثل لخزينة المؤسسة الاقتصادية على القرارات المالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات-دراسة حالة لمجموعة لافارج هولسم-الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2022-2023.
29. بوعروري فاطمة: مساهمة الشبكات العصبونية الاصطناعية في التنبؤ بحجم المبيعات لدعم صنع القرارات الإدارية في المؤسسات الجزائرية-دراسة لبعض المؤسسات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1-، سطيف، الجزائر، 2018-2019.
30. جبارة سامية: التنظيم الديمقراطي ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية في الجزائر-دراسة بمؤسسة تصفيح وتشكيل المعادن بعين تاغروت-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 01، باتنة، الجزائر، 2017-2018.

31. حاج قويدر قورين: أهمية بناء وتطوير نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الشلف، 2013-2012.
32. حمود لحمد الزيود: دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2007.
33. خروبي محمد: دور تمويل المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي، معسكر، الجزائر، 2019-2020.
34. خليل شرقي: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لأداء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة 2016-2015.
35. درحمن هلال: المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية-دراسة مقارنة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2006-2005.
36. سمية فضيلي: أثر تطبيق النظام المحاسبي المالي على عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية-دراسة مجموعة من المؤسسات الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، قسم علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019.
37. طوبال وسيم: دراسة بعض محددات واقع رعاية المؤسسات الاقتصادية للاتحاديات الرياضية الوطنية، مذكرة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراه، تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017-2016.
38. عادل بن عطاء الله: دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2019-2018.
39. عامر حبيبة: دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018-2017.
40. نسرین قوادر: أهمية البعد الأخلاقي في ترشيد القرارات المالية كألية للحد من مخاطر التعثر المالي للمؤسسات الاقتصادية-دراسة استقصائية لعينة من شركات المساهمة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2021-2022.

## ب. رسائل الماجستير:

41. بوزياني رحماني جمال: تنمية الموارد البشرية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة باتسيك عين الدفلى-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.
42. السعيد بلوم: أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات-بالسوناكوم-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007-2008.
43. محمد وسام المصري: صنع القرار المالي، محاضرات ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ب س ن.
- ثالثا. المجالات:
44. أبكر محمد عبيد كافي: أثر المخاطر المالية على القرارات التمويلية بالمصارف التجارية السعودية-دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة عفيف، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 04، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان، 2016.
45. إلهام بروبة: أهمية نظام المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 10، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.
46. الأمين بلقاضي: مراحل ووسائل صنع واتخاذ القرارات في المنظمات الفعالة، مجلة معارف، العدد 21، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2016.
47. بن عمر محمد البشير، نصير أحمد: مساهمة مبادئ حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية-حالة مجمع الصناعي صيدال، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 03، المجلد 10، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2017.
48. بومعروف فاطمة الزهراء، يحيياوي مفيدة: القياس بالقيمة العادلة وأثره على اتخاذ قرار الاستثمار في الأسهم العادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، المجلد 11، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.
49. جمام محمود، دباش أميرة: أثر قائمة التدفقات النقدية على اتخاذ القرارات المالية-دراسة حالة البنوك التجارية-ولاية جيجل-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 04، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
50. رائد محمد العضاليلة، مروة خضر أبو سميهدانة: جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، الأردن، 2014.

51. رعد الصرن: عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 29، العدد 1، 2013.
52. زهراء جار الله حمو، نور نافع حسن: دور الحوكمة المصرفية في ترشيد القرارات المالية -دراسة استطلاعية-، مجلة الريادة للمال والأعمال، العدد 01، المجلد 02، جامعة النهريين، العراق، 2021.
53. زيد فوزي أيوب الشيخ: دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات المالية -دراسة استطلاعية-، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 29، المجلد 12، 2020.
54. زينب بن تركي: الأساليب الكمية في صناعة القرار-أسلوب شجرة القرار نموذجاً، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 06، جامعة غرداية، الجزائر، 2009.
55. سطم صالح حسين، حسن مبشر إبراهيم: العلاقة بين الموجودات غير الملموسة وسياسة توزيع الأرباح، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 54، المجلد 17، جامعة تكريت، بغداد، العراق، 2021.
56. سليمان عبد الحكيم، يحيوي مفيدة: ترشيد القرارات الاستثمارية باستخدام جدول سيولة الخزينة-دراسة حالة شركة الاسمنت غين التوتة-باتنة، مجلة آفاق علمية، العدد 03، المجلد 12، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، 2020.
57. عادل علي بابكر الماحي أبو الجود: أهمية قائمة التدفقات النقدية في اتخاذ قرارات الاستثمار بالمصارف، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 01، المجلد 05، جامعة الشلف، الجزائر، 2019.
58. فريد بوزمارن، محمد خثير: فعالية نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 01، المجلد 13، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2022.
59. محمد ياسين مختار بن داود وآخرون: اسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، ال عدد 05، المجلد 20، جامعة لأغواط، الجزائر، 2017.
60. مداحي عثمان: أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، الجزائر، 2018.
61. مصطفى العثماني: دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، ال عدد 11، ال مجلد 02، 2014.
62. هاشم حسن حسين: العوامل المؤثرة على سياسة التوزيع في الشركات المساهمة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 17، العراق، 2008.
63. يوسف جغلولي: أثر الثقافة التنظيمية في مراحل صنع القرار داخل المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ال عدد 01، المجلد 01، الجزائر، ب س.

## رابعاً. المداخلات:

64. علام عثمان، عيشوش أعمر: بحوث التسويق كآلية لمواجهة المشاكل التسويقية في المؤسسة الاقتصادية مدخل نظري، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات، يومي 4-5 ماي 2015، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، الجزائر.

## المراجع باللغة الأجنبية

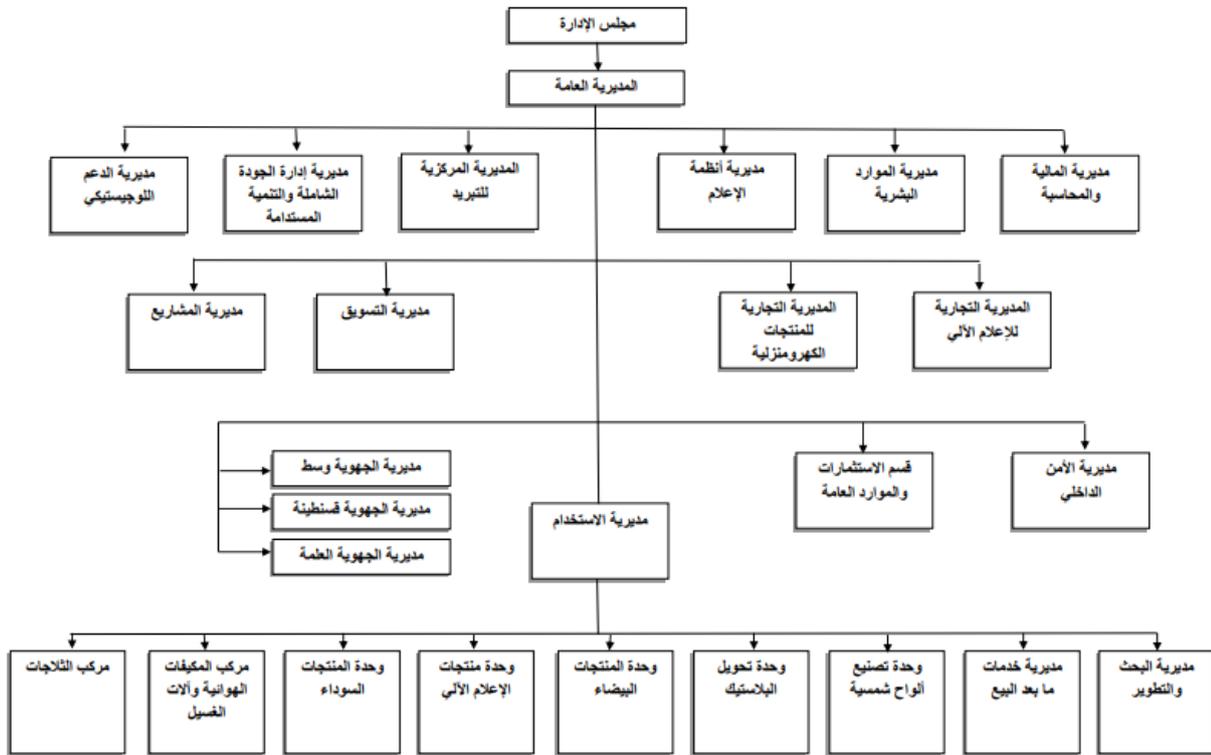
65. Aswathappa : **k human resourse and personnel management**, the Mc graw hill, 5 th edition newdelhi, 2005.
66. Brilman Jean : **Les Meilleures Pratiques du Management ou Cœur de la Performance**, les éditions d'organisation, 3éme Edition, Paris, France, 2001.
67. Dasa Draganic: **Impact of internal and External Factors On The Performance Fast-Growing Small and Meduim Businesses**, Journal of contemporary Management Issues, Vol 19, 2014.
68. Elizabeth Hardcastel: **Business Information Systems**, Ventus publishing APS, Denmark, 2008.
69. J. Ctarondeau: **Marketing, stratégie industrielle**, Edition Vuibert, Paris, France, 1998.
70. James A. Hall: **Accounting Information Systems**, Sixth Edition, Printed in the United States of America, 2008.
71. Steven Alter: **Defining Information Systems as Work Systems : Implications for the IS Field**, European Journal of Information Systems, 17(5), San Francisco, CA, U.S.A, oct 2008.

---

الملاحق

---

## الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور إلكترونيكس



الملحق رقم 02: استبيان الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: إدارة مالية

## الموضوع طلب ملئ استمارة

استمارة استبيان خاصة بموضوع دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع  
القرارات المالية في المؤسسة  
دراسة حالة مؤسسة كوندور إلكترونيك - برج بوعريرج-

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير بعنوان: دور جودة نظم المعلومات في عملية صنع  
القرارات المالية في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور إلكترونيكس بـبرج بوعريرج-، يرجى من سيادتكم  
المحترمة التكرم بملء هذه الاستمارة بكل عناية ودقة، بوضع الإشارة (x) في الخانة التي تتوافق مع رأيكم، ونحيطم  
علما بأن المعلومات ستعالج بسرية تامة وسيتم استخدامها للغرض العلمي فقط.

شاكرين لكم على حسن تعاونكم

المشرف:

د. صافية بومصباح

إعداد الطلبة:

- بوعطة كريم
- خينوش زكريا

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

يتعلق هذا الجزء بالبيانات الشخصية لأفراد العينة: الرجاء وضع العلامة (x) أمام العبارة المناسبة.

01. الجنس:

أنثى

ذكر

02. العمر:

أكثر من 50 سنة

من 30 إلى 50 سنة

أقل من 30 سنة

03. المؤهلات العلمية:

ليسانس

التعليم الثانوي

التعليم المتوسط أو أقل

دراسات عليا

مهندس دولة

ماستر

04. الصفة الوظيفية:

مدير

رئيس مصلحة

رئيس قسم

عون إداري

05. الخبرة المهنية:

أكثر من 10 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

أقل من 05 سنوات

الجزء الثاني: محاور الاستبيان:

الرجاء وضع العلامة (x) أمام العبارة المناسبة.

درجة الموافقة					المحور الأول: جودة نظم المعلومات	
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الأبعاد والعبارات	رقم العبارة
<b>البعد الأول: جودة تقنية نظام المعلومات</b>						
					تمتاز البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بالحدثة	01
					يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات لنظام المعلومات بانتظام	02
					يتوفر نظام المعلومات على مكونات مادية حديثة	03
					موثوقية نظام المعلومات في تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات	04
					الأجهزة والبرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية	05
					سهولة استخدام وتنفيذ النظام في العمليات اليومية	06
<b>البعد الثاني: جودة البيانات</b>						
					تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بالدقة	07
					تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بسهولة الفهم	08
					يتم تحديث البيانات الموجودة في نظام المعلومات بشكل منظم	09
					تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات بالموثوقية	10
					تتضمن بيانات نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة	11
					ملائمة بيانات نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين	12
<b>البعد الثالث: جودة المعلومات</b>						
					تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالوضوح	13
					تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بسهولة الفهم	14
					تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالدقة والموثوقية	15
					نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات صحيحة ومضمونة	16
					تُلبى المعلومات المقدمة من نظام المعلومات جميع الاحتياجات	17
					تُقدم معلومات نظام المعلومات صورة دقيقة للواقع	18
<b>البعد الرابع: جودة الخدمة</b>						
					يقدم نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	19



الملحق رقم 03: معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة تقنية نظام المعلومات والدرجة الكلية للمحور

		Y1	01	02	03	04	05	06	
Rho de Spearman	Y1	Coefficient de corrélation	1.000	,858**	,836**	,846**	,799**	,808**	,858**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	01	Coefficient de corrélation	,858**	1.000	,753**	,758**	,725**	,587**	,670**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	02	Coefficient de corrélation	,836**	,753**	1.000	,635**	,741**	,601**	,693**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	03	Coefficient de corrélation	,846**	,758**	,635**	1.000	,718**	,593**	,714**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	04	Coefficient de corrélation	,799**	,725**	,741**	,718**	1.000	,555**	,562**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	05	Coefficient de corrélation	,808**	,587**	,601**	,593**	,555**	1.000	,814**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	06	Coefficient de corrélation	,858**	,670**	,693**	,714**	,562**	,814**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	38	38	38	38	38	38	38
	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								

الملحق رقم 04: معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة البيانات والدرجة الكلية للمحور

		Y2	07	08	09	10	11	12	
Rho de Spearman	Y2	Coefficient de corrélation	1.000	,763**	,807**	,767**	,719**	,730**	,742**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	07	Coefficient de corrélation	,763**	1.000	,659**	,556**	,408*	,522**	,621**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000	0.000	0.011	0.001	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	08	Coefficient de corrélation	,807**	,659**	1.000	,752**	,492**	,513**	,569**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000		0.000	0.002	0.001	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	09	Coefficient de corrélation	,767**	,556**	,752**	1.000	,371*	,510**	,551**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000		0.022	0.001	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	10	Coefficient de corrélation	,719**	,408*	,492**	,371*	1.000	,486**	,628**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.011	0.002	0.022		0.002	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	11	Coefficient de corrélation	,730**	,522**	,513**	,510**	,486**	1.000	,608**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001	0.001	0.001	0.002		0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	12	Coefficient de corrélation	,742**	,621**	,569**	,551**	,628**	,608**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	38	38	38	38	38	38	38
	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								
	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).								

الملحق رقم 05: معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة المعلومات والدرجة الكلية للمحور

		Y3	13	14	15	16	17	18	
Rho de Spearman	Y3	Coefficient de corrélation	1.000	,894**	,794**	,723**	,822**	,771**	,769**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	13	Coefficient de corrélation	,894**	1.000	,764**	,539**	,810**	,643**	,600**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	14	Coefficient de corrélation	,794**	,764**	1.000	,606**	,568**	,581**	,430**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.007
		N	38	38	38	38	38	38	38
	15	Coefficient de corrélation	,723**	,539**	,606**	1.000	,564**	,502**	,434**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.001	0.006
		N	38	38	38	38	38	38	38
	16	Coefficient de corrélation	,822**	,810**	,568**	,564**	1.000	,582**	,595**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	17	Coefficient de corrélation	,771**	,643**	,581**	,502**	,582**	1.000	,718**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	18	Coefficient de corrélation	,769**	,600**	,430**	,434**	,595**	,718**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.007	0.006	0.000	0.000	
		N	38	38	38	38	38	38	38
	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								

الملحق رقم 06: معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات بعد جودة الخدمة والدرجة الكلية للمحور

		Y4	19	20	21	22	23	24	
Rho de Spearman	Y4	Coefficient de corrélation	1.000	,485**	,644**	,814**	,683**	,606**	,585**
		Sig. (bilatérale)		0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	19	Coefficient de corrélation	,485**	1.000	,333*	0.184	,437**	0.147	,513**
		Sig. (bilatérale)	0.002		0.041	0.269	0.006	0.377	0.001
		N	38	38	38	38	38	38	38
	20	Coefficient de corrélation	,644**	,333*	1.000	,334*	,549**	0.198	0.229
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.041		0.040	0.000	0.234	0.166
		N	38	38	38	38	38	38	38
	21	Coefficient de corrélation	,814**	0.184	,334*	1.000	,393*	,607**	,372*
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.269	0.040		0.015	0.000	0.022
		N	38	38	38	38	38	38	38
	22	Coefficient de corrélation	,683**	,437**	,549**	,393*	1.000	0.204	,576**
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.006	0.000	0.015		0.218	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38
	23	Coefficient de corrélation	,606**	0.147	0.198	,607**	0.204	1.000	0.224
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.377	0.234	0.000	0.218		0.176
		N	38	38	38	38	38	38	38
	24	Coefficient de corrélation	,585**	,513**	0.229	,372*	,576**	0.224	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.001	0.166	0.022	0.000	0.176	
		N	38	38	38	38	38	38	38
	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								
	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).								

الملحق رقم 07: معامل الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات محور عملية صنع القرارات المالية والدرجة الكلية للمحور

			Y5	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
Rho de Spearman	Y5	Coefficient de corrélation	1.000	,584**	,549**	,651**	,674**	,582**	,683**	,475**	,538**	,550**	,506**	,554**	,552**	
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
	25	Coefficient de corrélation	,584**	1.000	,629**	0.301	0.168	0.146	0.225	,373*	0.180	,449**	0.050	0.240	,367*	
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000	0.066	0.313	0.382	0.174	0.021	0.279	0.005	0.768	0.147	0.023	
		N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	
	26	Coefficient de corrélation	,549**	,629**	1.000	0.286	0.167	0.197	0.114	0.232	0.173	,385*	0.004	,337*	0.187	
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000		0.082	0.317	0.235	0.496	0.162	0.298	0.017	0.981	0.038	0.260	
		N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	
	27	Coefficient de corrélation	,651**	0.301	0.286	1.000	,517**	0.307	,456**	0.250	0.313	0.238	,432**	0.279	0.262	
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.066	0.082		0.001	0.061	0.004	0.130	0.056	0.150	0.007	0.089	0.112	
		N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	

28	Coefficient de corrélation	,674**	0.168	0.167	,517**	1.000	,563**	,678**	0.208	0.238	0.178	,472**	,389*	,403*
	Sig. (bilatérale)	0.000	0.313	0.317	0.001		0.000	0.000	0.210	0.149	0.284	0.003	0.016	0.012
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
29	Coefficient de corrélation	,582**	0.146	0.197	0.307	,563**	1.000	,403*	0.137	0.192	,414**	0.219	0.300	0.293
	Sig. (bilatérale)	0.000	0.382	0.235	0.061	0.000		0.012	0.411	0.248	0.010	0.186	0.067	0.074
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
30	Coefficient de corrélation	,683**	0.225	0.114	,456**	,678**	,403*	1.000	0.199	,409*	0.204	,453**	,432**	,513**
	Sig. (bilatérale)	0.000	0.174	0.496	0.004	0.000	0.012		0.232	0.011	0.220	0.004	0.007	0.001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
31	Coefficient de corrélation	,475**	,373*	0.232	0.250	0.208	0.137	0.199	1.000	0.262	0.276	-0.077	,344*	,541**
	Sig. (bilatérale)	0.003	0.021	0.162	0.130	0.210	0.411	0.232		0.112	0.093	0.644	0.035	0.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
32	Coefficient de corrélation	,538**	0.180	0.173	0.313	0.238	0.192	,409*	0.262	1.000	,332*	0.267	0.240	0.200

		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.000</b>	<b>0.279</b>	<b>0.298</b>	<b>0.056</b>	<b>0.149</b>	<b>0.248</b>	<b>0.011</b>	<b>0.112</b>		<b>0.042</b>	<b>0.105</b>	<b>0.147</b>	<b>0.229</b>	
		<b>N</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
	33	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,550**</b>	<b>,449**</b>	<b>,385*</b>	<b>0.238</b>	<b>0.178</b>	<b>,414**</b>	<b>0.204</b>	<b>0.276</b>	<b>,332*</b>	<b>1.000</b>	<b>-0.073</b>	<b>,352*</b>	<b>0.122</b>	
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.000</b>	<b>0.005</b>	<b>0.017</b>	<b>0.150</b>	<b>0.284</b>	<b>0.010</b>	<b>0.220</b>	<b>0.093</b>	<b>0.042</b>		<b>0.661</b>	<b>0.030</b>	<b>0.465</b>	
		<b>N</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
	34	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,506**</b>	<b>0.050</b>	<b>0.004</b>	<b>,432**</b>	<b>,472**</b>	<b>0.219</b>	<b>,453**</b>	<b>-0.077</b>	<b>0.267</b>	<b>-0.073</b>	<b>1.000</b>	<b>0.217</b>	<b>0.277</b>	
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.001</b>	<b>0.768</b>	<b>0.981</b>	<b>0.007</b>	<b>0.003</b>	<b>0.186</b>	<b>0.004</b>	<b>0.644</b>	<b>0.105</b>	<b>0.661</b>		<b>0.192</b>	<b>0.093</b>	
		<b>N</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
	35	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,554**</b>	<b>0.240</b>	<b>,337*</b>	<b>0.279</b>	<b>,389*</b>	<b>0.300</b>	<b>,432**</b>	<b>,344*</b>	<b>0.240</b>	<b>,352*</b>	<b>0.217</b>	<b>1.000</b>	<b>0.299</b>	
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.000</b>	<b>0.147</b>	<b>0.038</b>	<b>0.089</b>	<b>0.016</b>	<b>0.067</b>	<b>0.007</b>	<b>0.035</b>	<b>0.147</b>	<b>0.030</b>	<b>0.192</b>		<b>0.068</b>	
		<b>N</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>

36	Coefficient de corrélation	,552**	,367*	0.187	0.262	,403*	0.293	,513**	,541**	0.200	0.122	0.277	0.299	1.000
	Sig. (bilatérale)	0.000	0.023	0.260	0.112	0.012	0.074	0.001	0.000	0.229	0.465	0.093	0.068	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).														
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).														

الملحق رقم 08: معامل الارتباط سيرمان بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

			Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Z
<b>Rho de Spearman</b>	Y1	Coefficient de corrélation	1.000	,653**	,425**	0.239	,408*	,769**
		Sig. (bilatérale)		0.000	0.008	0.148	0.011	0.000
		N	38	38	38	38	38	38
	Y2	Coefficient de corrélation	,653**	1.000	,615**	0.180	,445**	,782**
		Sig. (bilatérale)	0.000		0.000	0.278	0.005	0.000
		N	38	38	38	38	38	38
	Y3	Coefficient de corrélation	,425**	,615**	1.000	,479**	,591**	,763**
		Sig. (bilatérale)	0.008	0.000		0.002	0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38
	Y4	Coefficient de corrélation	0.239	0.180	,479**	1.000	,549**	,549**
		Sig. (bilatérale)	0.148	0.278	0.002		0.000	0.000
		N	38	38	38	38	38	38
	Y5	Coefficient de corrélation	,408*	,445**	,591**	,549**	1.000	,747**
		Sig. (bilatérale)	0.011	0.005	0.000	0.000		0.000
		N	38	38	38	38	38	38
	Z	Coefficient de corrélation	,769**	,782**	,763**	,549**	,747**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	38	38	38	38	38	38
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).								

الملحق رقم 09: اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.923	24

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.787	12

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.924	36

الملحق رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	57.9	57.9	57.9
	أنثي	16	42.1	42.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	
العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	26	68.4	68.4	68.4
	من 30 إلى 50 سنة	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	
المؤهل العلمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	التعليم الثانوي	4	10.5	10.5	10.5
	ليسانس	10	26.3	26.3	36.8
	ماستر	22	57.9	57.9	94.7
	دراسات عليا	2	5.3	5.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>الصفة الوظيفية</b>					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	عون إداري	34	89.5	89.5	89.5
	رئيس قسم	4	10.5	10.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>الخبرة المهنية</b>					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	أقل من 05 سنوات	29	76.3	76.3	76.3
	من 05 إلى 10 سنوات	9	23.7	23.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

الملحق رقم 11: استجابات أفراد العينة لمحور جودة نظم المعلومات

		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4.03	4.05	4.05	3.97	4.03	4.00	4.08	4.00	4.11	4.11	3.95	4.05	4.21	4.08	4.03	4.29	4.16	4.11	4.05	3.95	3.03	4.08	3.97	4.13
	Ecart type	0.915	0.899	0.804	0.854	0.915	0.838	0.818	0.735	0.863	0.981	0.837	0.695	0.811	0.818	0.854	0.694	0.679	0.831	0.613	0.928	1.345	0.632	0.753	0.623

تمتاز البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بالحدثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	2	5.3	5.3	7.9
	محايد	3	7.9	7.9	15.8
	موافق	21	55.3	55.3	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
يتم تحديث الأجهزة والبرمجيات لنظام المعلومات بانتظام					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	2	5.3	5.3	7.9
	محايد	2	5.3	5.3	13.2
	موافق	22	57.9	57.9	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يتوفر نظام المعلومات على مكونات مادية حديثة					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	غير موافق	2	5.3	5.3	5.3
	محايد	5	13.2	13.2	18.4
	موافق	20	52.6	52.6	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
موثوقية نظام المعلومات في تقديم الخدمات وتنفيذ العمليات					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	2	5.3	5.3	7.9
	محايد	2	5.3	5.3	13.2
	موافق	25	65.8	65.8	78.9

	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
الأجهزة والبرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	2	5.3	5.3	7.9
	محايد	3	7.9	7.9	15.8
	موافق	21	55.3	55.3	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
سهولة استخدام وتنفيذ النظام في العمليات اليومية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	3	7.9	7.9	7.9
	محايد	4	10.5	10.5	18.4
	موافق	21	55.3	55.3	73.7
	موافق تماما	10	26.3	26.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بالدقة					

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	1	2.6	2.6	5.3
	محايد	2	5.3	5.3	10.5
	موافق	24	63.2	63.2	73.7
	موافق تماما	10	26.3	26.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز البيانات الموجودة في نظام المعلومات بسهولة الفهم					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5.3	5.3	5.3
	محايد	4	10.5	10.5	15.8
	موافق	24	63.2	63.2	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يتم تحديث البيانات الموجودة في نظام المعلومات بشكل منظم					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	1	2.6	2.6	5.3

	محايد	3	7.9	7.9	13.2
	موافق	21	55.3	55.3	68.4
	موافق تماما	12	31.6	31.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات بالموثوقية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	2	5.3	5.3	5.3
	غير موافق	1	2.6	2.6	7.9
	محايد	1	2.6	2.6	10.5
	موافق	21	55.3	55.3	65.8
	موافق تماما	13	34.2	34.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تتضمن بيانات نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	1	2.6	2.6	5.3
	محايد	5	13.2	13.2	18.4
	موافق	23	60.5	60.5	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0

	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>ملائمة بيانات نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين</b>					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	2	5.3	5.3	5.3
	محايد	2	5.3	5.3	10.5
	موافق	26	68.4	68.4	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالوضوح</b>					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	2	5.3	5.3	5.3
	محايد	3	7.9	7.9	13.2
	موافق	18	47.4	47.4	60.5
	موافق تماما	15	39.5	39.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بسهولة الفهم</b>					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	2	5.3	5.3	5.3

	محايد	5	13.2	13.2	18.4
	موافق	19	50.0	50.0	68.4
	موافق تماما	12	31.6	31.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز المعلومات المقدمة من نظام المعلومات بالدقة والموثوقية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	1	2.6	2.6	5.3
	محايد	4	10.5	10.5	15.8
	موافق	22	57.9	57.9	73.7
	موافق تماما	10	26.3	26.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات صحيحة ومضمونة					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	2	5.3	5.3	7.9
	موافق	20	52.6	52.6	60.5
	موافق تماما	15	39.5	39.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

تُلي المعلومات المقدمة من نظام المعلومات احتياجات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	3	7.9	7.9	10.5
	موافق	23	60.5	60.5	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تُقدم معلومات نظام المعلومات صورة دقيقة للواقع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	8	21.1	21.1	23.7
	موافق	15	39.5	39.5	63.2
	موافق تماما	14	36.8	36.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يقدم نظام المعلومات جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	3	7.9	7.9	10.5

	موافق	27	71.1	71.1	81.6
	موافق تماما	7	18.4	18.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يمكن للمستخدمين الوصول إلى نظام المعلومات في أي وقت					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	3	7.9	7.9	10.5
	محايد	2	5.3	5.3	15.8
	موافق	23	60.5	60.5	76.3
	موافق تماما	9	23.7	23.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يتوقف نظام المعلومات عن العمل بشكل متكرر					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق تماما	6	15.8	15.8	15.8
	غير موافق	9	23.7	23.7	39.5
	محايد	7	18.4	18.4	57.9
	موافق	10	26.3	26.3	84.2
	موافق تماما	6	15.8	15.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

يشعر المستخدمون بالثقة في أن بياناتهم آمنة في نظام المعلومات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	3	7.9	7.9	10.5
	موافق	26	68.4	68.4	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يمتاز مستخدموا نظام المعلومات بكفاءة عالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	5	13.2	13.2	15.8
	موافق	25	65.8	65.8	81.6
	موافق تماما	7	18.4	18.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
واجهت نظام المعلومات سهولة الفهم والاستخدام					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	2	5.3	5.3	7.9

	موافق	26	68.4	68.4	76.3
	موافق تماما	9	23.7	23.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

الملحق رقم 12: استجابات أفراد العينة لمحور عملية صنع القرارات المالية

		25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
N	Valide	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.21	4.16	4.03	4.18	3.97	4.21	4.29	4.11	4.05	4.00	4.18	4.18
Ecart type		0.664	0.886	0.753	0.692	0.716	0.474	0.565	0.559	0.733	0.870	0.512	0.652

الخبرة السابقة والتقدير الشخصي أساس صنع القرار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	2	5.3	5.3	7.9
	موافق	23	60.5	60.5	68.4
	موافق تماما	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	
تقوم باستشارة مرؤوسيك في عملية اتخاذ القرارات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	غير موافق	1	2.6	2.6	5.3
	محايد	3	7.9	7.9	13.2
	موافق	19	50.0	50.0	63.2
	موافق تماما	14	36.8	36.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز عملية صنع القرارات المالية في مؤسستنا بالشفافية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	محايد	10	26.3	26.3	26.3
	موافق	17	44.7	44.7	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز عملية صنع القرارات المالية باستخدام معلومات دقيقة وموثوقة					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	3	7.9	7.9	10.5
	موافق	22	57.9	57.9	68.4
	موافق تماما	12	31.6	31.6	100.0

Total		38	100.0	100.0	
تتخذ القرارات المالية بشكل سريع وفعال					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	7	18.4	18.4	21.1
	موافق	22	57.9	57.9	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تمتاز عملية صنع القرارات المالية بوضوح الهدف منها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2.6	2.6	2.6
	موافق	28	73.7	73.7	76.3
	موافق تماما	9	23.7	23.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يتم توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	5.3	5.3	5.3
	موافق	23	60.5	60.5	65.8

	موافق تماما	13	34.2	34.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تتاح جميع المعلومات اللازمة لصنع القرارات المالية في الوقت المناسب					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	محايد	4	10.5	10.5	10.5
	موافق	26	68.4	68.4	78.9
	موافق تماما	8	21.1	21.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تتأثر عملية صنع القرارات المالية بالتطورات التقنية والتكنولوجية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
<b>Valide</b>	غير موافق	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	6	15.8	15.8	18.4
	موافق	21	55.3	55.3	73.7
	موافق تماما	10	26.3	26.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
يتم إشراك جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في عملية صنع القرارات المالية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>

Valide	غير موافق تماما	1	2.6	2.6	2.6
	محايد	8	21.1	21.1	23.7
	موافق	18	47.4	47.4	71.1
	موافق تماما	11	28.9	28.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تأخذ المخاطربعين الإعتبار عند إتخاذ القرارات المالية					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	محايد	2	5.3	5.3	5.3
	موافق	27	71.1	71.1	76.3
	موافق تماما	9	23.7	23.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
تخضع القرارات المالية للمراجعة والتقييم بشكل دوري					
		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	محايد	5	13.2	13.2	13.2
	موافق	21	55.3	55.3	68.4
	موافق تماما	12	31.6	31.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

الملحق رقم 13: اختبار فرضيات الدراسة

		المحور الأول	Y5	
Rho de Spearman	المحور الأول	Coefficient de corrélation	1.000	,593**
		Sig. (bilatérale)		0.000
		N	38	38
	Y5	Coefficient de corrélation	,593**	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.000	
		N	38	38
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).				

		Y1	Y5	
Rho de Spearman	Y1	Coefficient de corrélation	1.000	,408*
		Sig. (bilatérale)		0.011
		N	38	38
	Y5	Coefficient de corrélation	,408*	1.000
		Sig. (bilatérale)	0.011	
		N	38	38
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).				

		Y2	Y5
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Y2</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>1.000</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>,445**</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
	<b>Y5</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,445**</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>1.000</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
<b>** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).</b>			

		Y3	Y5
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Y3</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>1.000</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>,591**</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
	<b>Y5</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,591**</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>1.000</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
<b>** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).</b>			

		Y4	Y5
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Y4</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>1.000</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.000</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
	<b>Y5</b>	<b>Coefficient de corrélation</b>	<b>,549**</b>
		<b>Sig. (bilatérale)</b>	<b>0.000</b>
		<b>N</b>	<b>38</b>
<b>** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).</b>			

---

# فهرس المحتويات

---

## فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكرو عرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III - IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
05	الفصل الأول: الإطار النظري
07	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لجودة نظم المعلومات
09-07	- المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات
12-10	- المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات
17-12	- المطلب الثالث: جودة وأبعاد نظم المعلومات
17	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية
25-17	- المطلب الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية
36-25	- المطلب الثاني: ماهية القرارات المالية
41-37	- المطلب الثالث: ماهية صنع القرارات المالية
41	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة لنظم المعلومات وصنع القرارات المالية
45-41	- المطلب الأول: دراسات لها صلة بنظم المعلومات وصنع القرارات المالية
47-46	- المطلب الثاني: دراسات ذات صلة بجودة نظم المعلومات
49-47	- المطلب الثالث: دراسات ذات صلة بصنع القرارات المالية
50	خلاصة الفصل الأول
51	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
53	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة كوندور إلكترونيكس

55-53	- المطلب الأول: ماهية مؤسسة كوندور إلكترونيكس
56-55	- المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة كوندور إلكترونيكس
59-57	- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور
60	- المطلب الرابع: نظام معلومات مؤسسة كوندور إلكترونيكس
61	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
62-61	- المطلب الأول: عينة الدراسة وطرق جمع البيانات
63-62	- المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
71-64	- المطلب الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات
71	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
76-71	- المطلب الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة
88-77	- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
92-89	- المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
93	خلاصة الفصل الثاني
96-94	خاتمة
104-98	قائمة المراجع
140-105	الملاحق
143-141	فهرس المحتويات

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة نظم المعلومات من خلال أبعادها (جودة تقنية نظام المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة) في عملية صنع القرارات المالية، وذلك في مؤسسة كوندور إلكترونيكس بـ برج بوعريـج، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، أما عن الجانب التطبيقي أعتمد أسلوب دراسة الحالة وذلك لتحقيق أهداف الدراسة.

تم استخدام الاستبيان بشكل أساسي في جمع البيانات، وذلك باختيار عينة دراسة تتكون من 38 عامل على مستوى مديرية المالية والمحاسبة لمؤسسة كوندور إلكترونيكس، وتم معالجة البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية (SPSS v29).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تعتمد مؤسسة كوندور على نظم معلومات متطورة، تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس بمستوى مقبول على أبعاد جودة نظم المعلومات (جودة تقنية لنظام المعلومات جودة البيانات، جودة المعلومات جودة خدمة نظام المعلومات)، تتوفر مؤسسة كوندور إلكترونيكس على عملية صنع القرارات المالية بمستوى مقبول، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات وعملية صنع القرارات المالية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، جودة نظم المعلومات، صنع القرارات المالية، مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

### Abstract:

This study aimed to determine the role of information systems quality through its dimensions (information system technology quality, data quality, information quality, service quality) in the financial decision-making process at Condor Electronics in Bordj Bou Arreridj. To achieve this, a descriptive approach was used in the theoretical aspect of the study, while a case study method was adopted for the practical aspect to achieve the study's objectives.

The questionnaire was primarily used for data collection, selecting a study sample consisting of 38 employees at the finance and accounting department of Condor Electronics. Data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v29).

The study reached several conclusions, the most important of which are: Condor relies on advanced information systems; Condor Electronics has an acceptable level of information system quality dimensions (information system technology quality, data quality, information quality, service quality); Condor Electronics has an acceptable level of financial decision-making processes; there is a statistically significant effect of information systems quality on the financial decision-making process at Condor Electronics.

**Keywords : Information systems, information systems quality, financial decision-making, Condor Electronics.**

---

# ملحق المشروع

---

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج -  
مشروع لنيل شهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري 1275

بعنوان:

## LIV TRANS AND CHAR TRANS APPS

<u>الاسم التجاري</u>	
<b>CHAR TRANS</b>	<b>LIV TRANS</b>
	

السنة الجامعية 2024/2023

بطاقة معلومات  
حول فريق الاشراف وفريق العمل

1- فريق الاشراف:

فريق الاشراف	
المشرف الرئيسي:	التخصص:
زويبر العمراوي	إدارة مالية

2- فريق العمل:

فريق المشروع	التخصص	الكلية
الطالب: عمار بوجلال اميرة	إدارة مالية	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
الطالب: ثابتي وئام	إدارة مالية	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
الطالب: خينوش زكرياء	إدارة مالية	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
الطالب: بوعدة كريم	إدارة مالية	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

## فهرس المحتويات

- المحور الأول: تقديم المشروع
- المحور الثاني: الجوانب الابتكارية
- المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق
- المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم
- المحور الخامس: الخطة المالية
- المحور السادس: النموذج الاولي التجريبي

### 1. تقديم فكرة المشروع

بدأت فكرة المشروع من خلال ملاحظة وجود تجمع لمجموعة من المركبات الخاصة بنقل البضائع في أحد الأحياء متخدين من ذلك العي مقرا لتلقي طلبات الشحن، ولكن في حقيقة الأمر أنهم يتلقون طلبات شحن ضئيلة وبأسعار زهيدة، وهذا ما جعلنا نفكر في حل لهذه المشكلة بمشروعنا الذي هو عبارة عن مؤسسة ناشئة تعمل على ربط هؤلاء المركبات بالعملاء مما يمكنهم من مزاوله نشاط دائم لهم، وذلك من خلال استخدام تطبيقان إلكترونيان يعملان بشكل متناسق من خلال وجود رابطة تربط ما بين التطبيقان، حيث أن التطبيق الأول (LIV TRANS) هو تطبيق خاص بالعملاء يختص هذا التطبيق بالعملاء وما يخصهم من معلومات شخصية سواء (البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، بطاقة التعريف الوطني) مما يمكنهم من فتح حساب خاص بهم في التطبيق بعد حصوله على الرمز وتأكيده حسابيه يتحصل على كود QR، كما أن هذا التطبيق يمكنهم من اختيار نوع وحجم البضاعة المراد نقلها، ونوع المركبة التي يريد أن يستغلها في نقله لبضاعته، ويحدد مكان بضاعته والمكان الذي يريد أن ينقل إليه بضاعته، بالإضافة إلى حصوله على أجرة النقل في الحين أكيد بعد تأكيده لطلبه، في حين أن التطبيق الثاني خاص بمركبات نقل البضائع (CHAR TRANS) يختص هذا التطبيق بالناقلين حيث يمكنهم من الانضمام إلى التطبيق من خلال انشاء حساب خاص بهم وذلك بعد ادراجهم لجميع المعلومات الخاصة بهم (الاسم، اللقب، العمر، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، رقم بطاقة التعريف الوطني)، يقوم بمسح كل من السجل التجاري الخاص به، رخصة السياقة، بطاقة التعريف الوطني، صورته الشخصية، عند فتحه للحساب يتقدم إلى مقر المشروع من أجل القيام بعقد العمل والحصول على الرقم السري الخاص به، يمكنه هذا التطبيق من تلقي طلبات نقل وشحن البضائع، يسمح هذان التطبيقان بالحصول على عوائد كما أنه يوفر للناقلين فرصة الحصول على عمل بالإضافة إلى الاستجابة السريعة لطلبات العملاء، كما أن الميزة الأساسية لهذا المشروع هو تفعيل ميزة إمكانية تتبع مسار الشحنة الذي يعتبر ميزة يستفاد منها كلا الطرفين، نسعى من خلال هذا المشروع إلى تعظيم العوائد، تخفيض التكاليف والحصول على حصة سوقية كبيرة باعتبار أننا من خلاله نفتح سوق جديدة، كما أنه نسعى على تحسين الخدمة اللوجستية.

- مكان المشروع: ولاية برج بوعريبيج وذلك من أجل تنمية الولاية.

## 2. القيم المقترحة

- **للعامل من خلال تطبيق LIV TRANS:**
  - سهولة العثور على وسائل النقل المناسبة: توفير واجهة سهلة الاستخدام تمكن العامل من العثور بسرعة على وسيلة النقل التي تناسب متطلبات بضائعهم من حيث الوزن، الحجم، ودرجة الحرارة.
  - شفافية المعلومات: تقديم جميع المعلومات الضرورية عن وسيلة النقل والسائق، بما في ذلك اسم السائق، لون المركبة، ورقم التسجيل، مما يعزز الثقة والأمان لدى العامل.
  - اختيار وسيلة النقل: منح العامل الحرية في اختيار وسيلة النقل التي يفضلونها بناءً على تفضيلاتهم واحتياجات بضائعهم.
  - التسليم في الوقت المحدد: الالتزام بتسليم البضائع في الوقت المتفق عليه، مع توفير خدمات سريعة للحالات الطارئة.
  - التواصل المستمر: إمكانية التواصل مع العامل طوال فترة الشحن، من لحظة طلب الخدمة حتى استلام البضاعة، لضمان راحة ورضا العامل.
  - تتبع الشحنة: توفير خاصية تتبع مسار الشحنة في الوقت الحقيقي، مما يمنح العامل راحة البال والأطمئنان بشأن حالة بضائعهم.
  - عروض خاصة وتخفيضات: تقديم عروض خاصة وتخفيضات لجذب العامل وتحفيزهم على استخدام الخدمة بشكل متكرر.
  - شفافية التكاليف: توفير معلومات مفصلة حول تكلفة الخدمة، بحيث يكون العامل على دراية تامة بما يدفعونه مقابل الخدمة.
- **للسائقين من خلال تطبيق CHA TRANS**
  - سهولة الانضمام: تصميم واجهة سهلة الاستخدام تسمح للسائقين بالانضمام إلى التطبيق بسهولة بعد إثبات هويتهم وتقديم المعلومات اللازمة عن مركباتهم.
  - الأمان والمتابعة: فرض استخدام نظام GPS لضمان سلامة السائقين والبضائع، وكذلك لتتبع مسار الشحنة.
  - إمكانية نقل طلبات متعددة: السماح للسائقين بنقل أكثر من طلبية واحدة في نفس الوقت، بشرط عدم تجاوز حمولة المركبة.
  - الدعم في حالات الطوارئ: توفير نظام اتصال بين السائقين لمساعدتهم في حالة حدوث أعطال أو حوادث، بما في ذلك نقل البضائع إلى مركبات أخرى إذا لزم الأمر.
  - زيادة الدخل: تقديم فرص لزيادة دخل السائقين من خلال نقل المزيد من الطلبات والحصول على عمولات.

### • لأصحاب المشروع:

- تقديم خدمة نقل البضائع بأقل تكلفة؛
- سهولة الوصول إلى الناقلين؛
- تلبية احتياجات جديدة بعروض متجددة؛
- الملاءمة وسهولة استخدام التطبيق؛
- استخدام التكنولوجيا المتقدمة من أجل تحسين كفاءة وفعالية الخدمة المقدمة؛
- تحديد أجرة النقل فوراً بعد تسجيل الطلبية.
- ضمان أمان البضائع أثناء التنقل من خلال التأمين وتتبع الشحنات في الوقت الحالي.
- التعاقد مع ناقلين موثوقين ومدربين لضمان جودة الخدمة.
- تحسين كفاءة النقل وتقليل وقت التسليم من خلال إدارة الطلبات بفعالية.

### 3. فريق العمل

يتكون فريق المشروع من:

- المشرف العام على المشروع: العمر اوي زوير.
- الطالبة 01: ثابتي ونام تخصص إدارة مالية قامت بدورات تدريبية في مجال التفكير التصميمي، التسويق، الانتاج، المالية يكمن دورها في تسيير المشروع.
- الطالب 02: بوعطة كريم تخصص إدارة مالية قام بنفس الدورات يكمن دوره في التسيير المالي للمشروع، كما أنه يملك خبرة لمدة سنة في مجال المحاسبة والمالية وعمليات الفوترة وكل ما يتعلق بالوثائق والمهام الإدارية داخل وخارج المؤسسة.
- الطالب 03: خينوش زكرياء تخصص إدارة مالية قام هو الآخر بنفس الدورات السابقة، بالإضافة إلى أنه يملك خبرة لمدة سنة في مجال النقل، يقوم بتنظيم اللوجستيات.
- الطالبة 04: عمار بوجلال أميرة قامت هي الأخرى بنفس الدورات، نظراً لخبرتها ونشاطها الدائم عبر وسائل التواصل الاجتماعي وخبرتها التسويقية لذلك ستتكفل بالأمور التسويقية الخاصة بالمشروع.
- مطور البرمجيات.

#### 4. أهداف المشروع

- اكتساب قاعدة جماهيرية كبيرة تضم مختلف شرائح العملاء المستهدفة؛
- اكتساب حصة سوقية كبيرة وتعظيم العوائد؛
- تقليل التكاليف وتقديم خدمات بجودة عالية؛
- تحقيق رضا العملاء من خلال الاستجابة السريعة للطلبات؛
- الحفاظ على الناقلين واكتساب ناقلين جدد ذوي مهارات عالية؛
- تحقيق إمكانية التعاقد مع المؤسسات الكبيرة؛
- توسيع المشروع وتطويره نحو الأفضل.

#### 5. جدول زمني لتحقيق المشروع

الشهر	الأعمال										
10	09	08	07	06	05	04	03	02	01		
									✓	تحديد متطلبات التطبيق	01
								✓	✓	تطوير تصميم وواجهة المستخدم	02
							✓	✓	✓	اختبار التطبيق	03

تمكنا فقط من انجاز النموذج التجريبي الأولي للتطبيق Liv Trans الخاص بالعملاء نظرا لضيق الوقت.

## المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

- الجوانب الابتكارية للمشروع
- مشروعنا متميز من حيث الحدائثة واستخدام تكنولوجيا في تقديم خدمة النقل للعملاء وتوفير الطلبات للناقلين؛
- تحديد أجرة النقل فورا بعد تأكيد الطلبية؛
- تكوين علاقات مع مختلف المؤسسات الاقتصادية التي يمكن أن تحتاج خدمة النقل لبضائعها؛
- استخدام ميزة إمكانية تتبع مسار الشحنة؛
- بواسطة التطبيق نتمكن من جلب عملاء جدد من مختلف المناطق؛
- توفير فرص عمل للناقلين؛
- بناء نظام تقييم شفاف يتيح للعملاء تقييم الناقلين والخدمات المقدمة؛
- توفير مجموعة متنوعة من وسائل النقل لتلبية مختلف احتياجات العملاء؛
- توفير خيارات مرنة مثل الشحن السريع، خدمة من الباب إلى الباب.
- تصميم واجهة سهلة الاستخدام وفي المتناول.

## المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

1. السوق المحتمل: السوق المحتملة تشمل جميع الأفراد والشركات التي تحتاج إلى خدمات نقل البضائع بشكل منتظم أو متقطع. وتشمل هذه السوق:
- الشركات التجارية والصناعية: الشركات التي تحتاج إلى نقل بضائعها بشكل منتظم سواء كان ذلك ضمن سلسلة التوريد أو للتوزيع إلى العملاء.
- الأفراد: الأفراد الذين يحتاجون إلى نقل أغراض كبيرة مثل الأثاث عند الانتقال إلى منزل جديد أو عند شراء منتجات كبيرة الحجم.
- الشركات اللوجستية: الشركات التي تعمل في مجال النقل والشحن وتحتاج إلى وسائل نقل إضافية لتلبية الطلب المتزايد.
- المزارعين والموردين الزراعيين: لنقل المنتجات الزراعية إلى الأسواق أو مراكز التوزيع.
- محلات التجزئة: المحلات التي تحتاج إلى نقل المنتجات من المستودعات إلى الفروع المختلفة.
- الشركات الناشئة والمتوسطة: الشركات التي تعمل في التجارة الإلكترونية وتحتاج إلى خدمات نقل سريعة وموثوقة لتوصيل الطلبات إلى العملاء.

2. السوق المستهدف:
- الشركات الصغيرة والمتوسطة:
  - الشركات التجارية: التي تحتاج إلى نقل المنتجات إلى الفروع المختلفة أو إلى العملاء مباشرة.
  - المصانع: التي تحتاج إلى نقل المواد الخام أو المنتجات النهائية.
  - محلات التجزئة: التي تحتاج إلى شحن المنتجات إلى العملاء أو الفروع الأخرى.
- الأفراد:
- الأفراد الذين ينتقلون إلى منازل جديدة: لنقل الأثاث والأغراض الكبيرة.
  - الأفراد الذين يشترون منتجات كبيرة: مثل الأجهزة المنزلية الكبيرة أو الأثاث.
  - الأفراد الذين يحتاجون إلى نقل بضائع خاصة: مثل المواد القابلة للتلف التي تحتاج إلى ظروف نقل خاصة (درجة حرارة محددة).
- المزارعين والموردين الزراعيين:
- لنقل المنتجات الزراعية إلى الأسواق أو مراكز التوزيع.
- الشركات الناشئة والمتوسطة في التجارة الإلكترونية:
- التي تحتاج إلى خدمات نقل موثوقة لتوصيل المنتجات إلى العملاء في الوقت المحدد.
- السوق المستهدفة للسائقين
- السائقين المستقلين:
  - الذين يمتلكون مركبات ويبحثون عن فرص لزيادة دخلهم من خلال نقل البضائع.
  - شركات النقل الصغيرة:
  - التي تبحث عن طرق جديدة لتوسيع نطاق أعمالها وزيادة عدد الطلبات التي تتلقاها.
  - السائقين الجدد:
  - الذين يرغبون في دخول مجال النقل والشحن ويحتاجون إلى منصة تساعدتهم في العثور على الطلبات وتقديم خدماتهم.
2. قياس شدة المنافسين
- يوجد منافس واحد فقط في الجزائر ألا وهو:
- Camio

### 3. التنبؤ بالحصصة السوقية:

للتنبؤ بالحصصة السوقية ستستخدم مؤسستنا تحليل ماركوف

#### ● بالنسبة للسعر:

- مرحلة النمو: السعر يكون أكبر من التكلفة بقليل؛
- مرحلة الاستقرار: السعر يبقى على حاله؛
- مرحلة النضج: السعر يكون في أعلى درجاته وهذا لتطور الشركة وزيادة حصتها في السوق؛
- مرحلة الانحدار: تستخدم المؤسسة طرق جديدة وأفكار حديثة للتغيير من المنتج أو تحسينه أو ضم نشاط جديد للمؤسسة وذلك لضمان استمرارية المؤسسة.

### 4. الاستراتيجيات التسويقية

#### ● التسويق الرقمي

- الوجود على المنصات الاجتماعية: إنشاء صفحات وحسابات على منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، إنستغرام، تويتر، ولينكدإن.
- المحتوى الجذاب: نشر محتوى ذو قيمة، وشهادات العملاء، ومنشورات تبرز ميزات التطبيق.
- الإعلانات المدفوعة: استخدام الإعلانات المستهدفة للوصول إلى جمهور محدد بناءً على الموقع الجغرافي، الاهتمامات، والسلوكيات.
- المحتوى المدون: كتابة مدونات ومقالات مفيدة تتعلق بنصائح الشحن، إدارة اللوجستيات، وتحديثات الصناعة.

#### ● التسويق المباشر

- البريد الإلكتروني: إرسال رسائل بريد إلكتروني تسويقية للعملاء والسائقين المحتملين تعرض مزايا التطبيقات والعروض الخاصة.
- الاتصالات الهاتفية: الاتصال بالشركات الصغيرة والمتوسطة لتعريفهم بالخدمات وعقد اتفاقيات تعاون.

#### ● الشراكات التجارية

- الشراكة مع الشركات اللوجستية: عقد شراكات مع شركات النقل واللوجستيات لتوفير خدمات مشتركة.
- التعاون مع متاجر التجزئة: التعاون مع متاجر التجزئة التي قد تحتاج إلى خدمات نقل للبضائع من المخازن إلى الفروع المختلفة.

#### ● العروض الترويجية والتخفيضات

- الخصومات للعملاء الجدد: تقديم خصومات لجذب العملاء الجدد.

- برامج الولاء: تطوير برامج ولاء للعملاء الدائمين تتضمن عروض وتخفيضات خاصة.
- خدمة العملاء الممتازة
- دعم العملاء على مدار الساعة: توفير دعم عملاء 7/24 لحل أي مشاكل تواجه العملاء والسائقين.
- التغذية الراجعة: جمع ملاحظات العملاء والسائقين بشكل دوري لتحسين الخدمات.
- 5. تحليل SWOT:
- نقاط القوة:
- واجهة تطبيق سهلة الاستخدام؛
- استخدام التطبيق من أجل استقطاب العملاء والناقلين؛
- وجود تطبيق مشابه واحد فقط محليا؛
- وجود ميزات عديدة يتمكن من خلالها كل من الناقلين والعملاء الاستفادة منها؛
- نقاط الضعف:
- قلة الخبرة؛
- الفئة المستهدفة صغيرة في بداية المشروع؛
- عدم وجود قاعدة جماهيرية كبيرة؛
- احتمالية عدم فهم الفكرة؛
- مشكل التمويل.
- الفرص:
- استعمال التجارة الإلكترونية للتسويق، مما يتيح زيادة الجمهور المستهدف؛
- انشاء مؤسسة تتماشى مع سياسة الحكومة؛
- عدم وجود منافسة شرسة؛
- وجود العديد من الناقلين الذين لا يملكون فرص عمل مؤكدة.
- التهديدات:
- احتمال دخول منافسين جدد إلى الساحة؛
- التغيرات التكنولوجية السريعة (القرصنة)؛
- تغير اللوائح الحكومية المتعلقة بنقل البضائع.

## المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم

### مراحل الانتاج

#### • خطة الانتاج والتنظيم

- توفير خدمة نقل البضائع؛
- توفير خدمة تتبع مسار الشحنة؛
- القيام بالشراكات مع المؤسسات الاقتصادية؛
- ربط علاقات عمل مع مختلف الناقلين؛

#### • التمويل:

- الأجهزة والمعدات:
- حاسوب ذكي.
- الشراكات الرئيسية: أهم الشراكات في مشروعنا:  
حاضنة الأعمال لجامعة البشير الابراهيمي، شركة التأمين، الناقلين، مصلحة الضرائب، المؤسسات الاقتصادية.

## المحور الخامس: الخطة المالية PLAN FINANCIER

### 1. تقدير التكاليف الأساسية

- إن انجاز هذا التطبيق يتطلب مجموعة من المصاريف منها ما يلي:
- مصاريف التأسيس: تتكون من رخصة المشروع، الموثق.
  - تكاليف التصميم: تصميم الواجهة الأمامية والخلفية والصفحة الرئيسية والصفحات الملحقة.
  - تكاليف التطوير: يستلزم التطبيق أدوات تطوير من أجل التحسين من التطبيق.
  - التكاليف المالية والاهتلاكات: تتكون من مجموع التكاليف المالية الأخرى والاهتلاكات.

### 2. تحديد مصادر التمويل

- تمويل ذاتي: استخدام المدخرات الشخصية في تمويل المشروع.
- ASA

### 3. الإيرادات والأرباح

تتمثل إيرادات المشروع في العمولة المتحصل عليها من التطبيق والمقدرة ب: 10%

الإيرادات	السنوات
4000	السنة الأولى
20 000	السنة الثانية
60 000	السنة الثالثة
80 000	السنة الرابعة
120 000	السنة الخامسة

#### المحور السادس: النموذج الأولي التجريبي

يهدف هذا النموذج الأولي إلى اختبار جدوى المشروع من خلال استخدام تطبيق إلكتروني خاص بالعملاء LIV TRANS والتعريف بجزء من فكرتنا باعتبار أن التطبيق الآخر لم ينجز إلى حد الآن.

يتضمن النموذج الأولي الخطوات التالية:

##### ● تصميم التطبيق

- الميزات الأساسية: سهولة استخدام التطبيق، كما أنه يحتوي على مجموعة من الخدمات التي من الممكن أن يستفيد منها العميل سواء من ناحية حصولهم على أجرة النقل حالا، اختيار وسيلة نقلهم المناسبة لبضاعتهم، تحديد نوع وحجم بضاعتهم.
- الميزات الإضافية: يمكن للعملاء تتبع مسار شحنهم إلى غاية وصولها.

##### ● تطوير التطبيق:

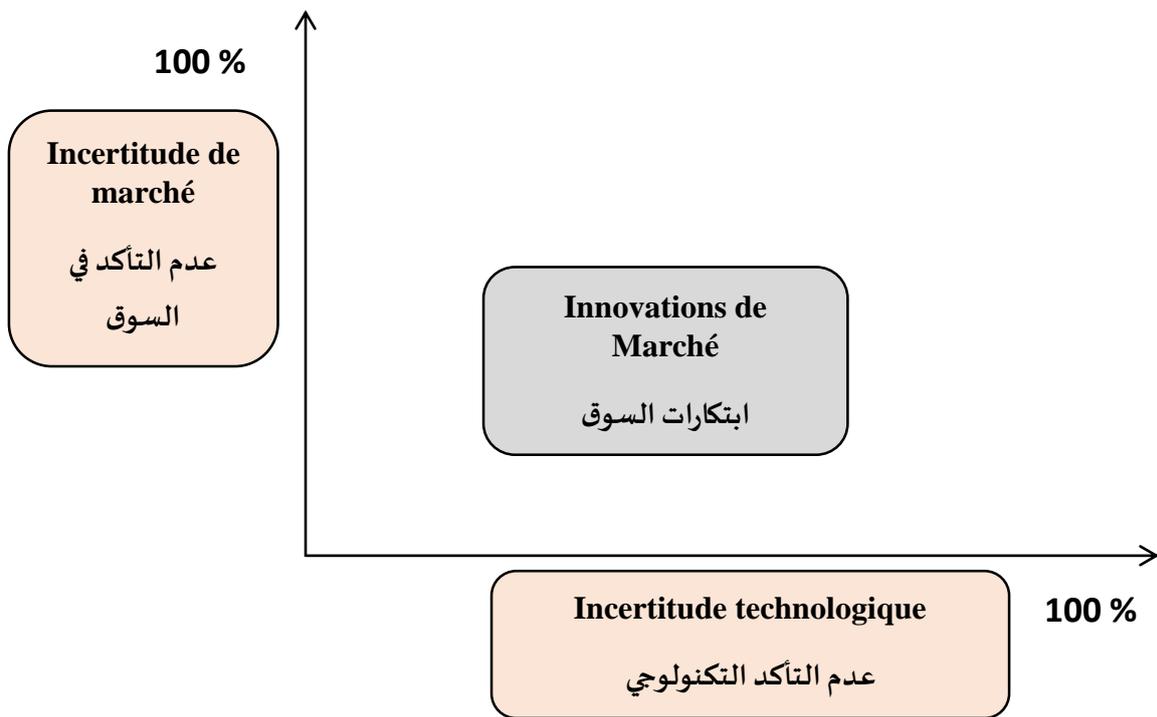
- تصميم واجهة التطبيق.
- كتابة التعليمات البرمجية.
- اختبار التطبيق.
- تحليل البيانات: لتقييم فعالية التطبيق وربحية المشروع، تحديد التحديات والفرص.

##### ● تطوير المشروع:

- توسيع نطاق التطبيق.
- زيادة عدد المستخدمين للتطبيق.
- عقد شركات مع المؤسسات الاقتصادية.

##### ● الاستدامة:

- الالتزام بالمعايير البيئية.
- دعم المجتمع.
- الالتزام باللوائح والأنظمة القانونية.



قائمة الملاحق:

الملحق رقم 01: ميزانية المؤسسة الناشئة

**BILAN (Actif) DE STARTUP : LIV TRANS**

		2024			2025
		Montants Bruts	Brut	Net	Net
2	ACTIFS NON COURANT	0	0	0	0
207	Ecart d'acquisition – « goodwill »	0	0	0	0
20	Immobilisations incorporelles	50 000	10 000	40 000	40 000
21	Immobilisations corporelles	0	0	0	0
211	Terrains	0	0	0	0
213	Bâtiments	0	0	0	0
218	Autres immobilisations corporelles	35 000	7000	28 000	31 000
22	Immobilisations en concession	0	0	0	0
23	Immobilisations en cours	0	0	0	0
26+	Immobilisations financières	0	0	0	0
265	Titres de participation évalués par équivalence (Titre mis en équivalence-entreprise associée)	0	0	0	0
26	Autres participations et créances rattachées	0	0	0	0
271+	Autres titres immobilisés	0	0	0	0
274+	Prêts et autres actifs financiers non courants	0	0	0	0
133	Impôts différés actif	0	0	0	0
188	Comptes de liaison	0	0	0	0
	<b>TOTAL ACTIF NON COURANT</b>	<b>85 000</b>	<b>17 000</b>	<b>17 000</b>	<b>71 000</b>
3+	ACTIFS COURANT	0	0	0	0
3	Stocks en cours	3000	0	3000	1500
4	Créances et emplois assimilés	0	0	0	0
41	Clients	0	0	0	0
409+	Autres débiteurs	0	0	0	0
44+	Impôts et assimilés	0	0	0	0
48	Autres actifs courants (Autres créances et emplois assimilés)	0	0	0	0
5	Disponibilités et assimilés	0	0	0	0
50-	Placements et autres actifs financiers courants	0	0	0	0
51+	Trésorerie	50 000	0	50 000	15 000
	<b>TOTAL ACTIF COURANT</b>	<b>53 000</b>	<b>0</b>	<b>53 000</b>	<b>16 500</b>
	<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>138 000</b>		<b>70 000</b>	<b>87 500</b>

الملحق رقم 02: جانب الخصوم

**BILAN (Passif) DE STARTUP : LIV TRANS**

		2024	2025
1	<b>CAPITAUX PROPRES</b>	0	0
101	Capital émis (capital social ou fonds de dotation, ou fonds d'exploitation)	100 000	150 000
109	Capital non appelé	0	0
104+	Primes et réserves	0	0
105	Ecarts de réévaluation	0	0
107	Ecart d'équivalence	0	0
12	Résultats net – part du groupe	0	0
11	Autres capitaux propres (Report à nouveau)	0	0
PSC	Part de la société consolidant	0	0
PM	Part des minoritaires	0	0
	<b>TOTAL1</b>	<b>100 000</b>	<b>150 000</b>
1+	<b>PASSIFS NON COURANTS</b>	0	0
16+	Emprunts et dettes financières	0	0
134+	Impôts (différés et provisionnés)	0	0
229	Autres dettes non courantes (Droits du concédant)	0	0
15+	Provisions et produits comptabilisés d'avance	0	0
	<b>TOTAL2 (TOTAL PASSIFS NON COURANTS)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4+	<b>PASSIF COURANTS (CAPITAUX COURANT)</b>	0	0
40	Fournisseurs et comptes rattachés	0	0
444+	Impôts	0	0
42+	Autres dettes	0	0
52+	Trésorerie Passif	0	0
	<b>TOTAL3 (Total Passif Courant)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>TOTAL GENERAL PASSIF</b>	<b>100 000</b>	<b>150 000</b>

الملحق رقم 03: جدول حسابات النتائج المتوقعة

**COMPTE DE RUSULTAT PREVISIONNELDE STARTUP :  
DE STARTUP : LIV TRANS**

		<b>2025</b>
70	Ventes et produit annexes (Chiffre d'affaires)	150 000
72	Productions stockée et déstockée (Variation stocks produits finis et en cours)	0
73	Production immobilisée	0
74	Subventions d'exploitation	0
I-PRODUCTION DE L'EXERCICE		150 000
60	Achats consommés	0
61/62	Services extérieurs et autre consommations	20 000
II-CONSOMMATION DE L'EXERCICE		0
III-VALEUR AJOUTEE D'EXPLOITATION (1-2)		130 000
63	Charges du personnel	3800
64	Impôts, taxes versements assimilés	0
IV-EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		126 200
75	Autres produits opérationnels	0
65	Autres charges opérationnelles	0
68	Dotations aux amortissements, provisions et pertes de valeur	17 000
78	Reprises sur pertes de valeur de provisions	0
V-RESULTAT OPERATIONNEL		109 200
76	Produits financiers	0
66	Charges financières	0
VI-RESULTAT FINANCIER		109 200
VII-RESULTAT ORDINAIRE AVANT IMPOT (5+6)		109 200
695+	Impôts exigibles sur resultats ordinaires	0
692+	Impôts differes (Variations) sur resultats ordinaires	0
TOTAL DES PRODUITS DES ACTIVITES ORDINAIRES		
TOTAL DES CHARGES DES ACTIVITES ORDINAIRES		
VIII-RESULTAT NET DES ACTIVITES ORDINAIRES		
77	Eléments extraordinaires (produits)	0
67	Eléments extraordinaires (charges)	0
IX-RESULTATS EXTRAORDINAIRE		0
X-RESULTAT NET DE L'EXERCICE		109 200

## الملحق رقم 04: نموذج العمل التجاري

<p><b>الشراكات الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-حاضنة الأعمال لجامعة البشير الابراهيمي.</li> <li>-شركة التأمين.</li> <li>-الناقلين.</li> <li>-مصلحة الضرائب.</li> <li>-المؤسسات الاقتصادية.</li> </ul>	<p><b>الأنشطة الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-التطوير المستمر للتطبيق</li> <li>-العمل على كسب قاعدة جماهيرية كبيرة</li> <li>-العمل على ربط العميل بالناقل.</li> <li>-تلبية طلبات العملاء.</li> <li>-تتبع مسار الشحنة.</li> </ul>	<p><b>القيمة المقدمة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-تقديم خدمة نقل البضائع بأقل تكلفة؛</li> <li>-سهولة الوصول إلى الناقلين؛</li> <li>-تلبية احتياجات جديدة بعروض متجددة؛</li> <li>-الملاءمة وسهولة استخدام التطبيق؛</li> <li>-استخدام التكنولوجيا المتقدمة من أجل تحسين كفاءة وفعالية الخدمة المقدمة؛</li> <li>-تحديد أجرة النقل فورا بعد تسجيل الطلبية.</li> <li>-ضمان أمان البضائع أثناء التنقل من خلال التأمين وتتبع الشحنات في الوقت الحالي.</li> <li>-التعاقد مع ناقلين موثوقين ومدربين لضمان جودة الخدمة.</li> <li>-تحسين كفاءة النقل وتقليل وقت التسليم من خلال إدارة الطلبات بفعالية.</li> </ul>	<p><b>العلاقات مع الزبائن:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>إمكانية التواصل مع العميل سواء من خلال التطبيق.</li> <li>-البريد الإلكتروني.</li> <li>-وسائل التواصل الاجتماعي.</li> </ul>	<p><b>شرائح العملاء:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>جميع العملاء الطبيعيون أو المعنويون الذين يملكون فاتورة ويريدون نقل البضائع.</li> </ul>
	<p><b>الموارد الرئيسية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-موارد بشرية:</li> <li>-مطور البرمجيات.</li> <li>الموارد المادية:</li> <li>-حاسوب ذكي.</li> </ul>	<p><b>التكاليف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-تكاليف التأسيس: 25 000 دج</li> <li>-تكاليف التصميم: 50000 دج</li> <li>-تكاليف مالية واهتلاكات: 17000 دج</li> <li>-تكاليف تشغيلية: 3800</li> <li>-الحاسوب والبرمجيات وتكاليف تطوير التطبيق: 35 000 دج</li> </ul>	<p><b>قنوات التواصل:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-التطبيق.</li> </ul>	<p><b>الإيرادات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-إيرادات التطبيق 10%</li> </ul>