



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

عنوان المذكرة:

واقع استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية

(دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية ببرج بوعريريج)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي.

تخصص: إدارة مالية

إشراف الأستاذ:

عادل سلطاني

إعداد الطالبين:

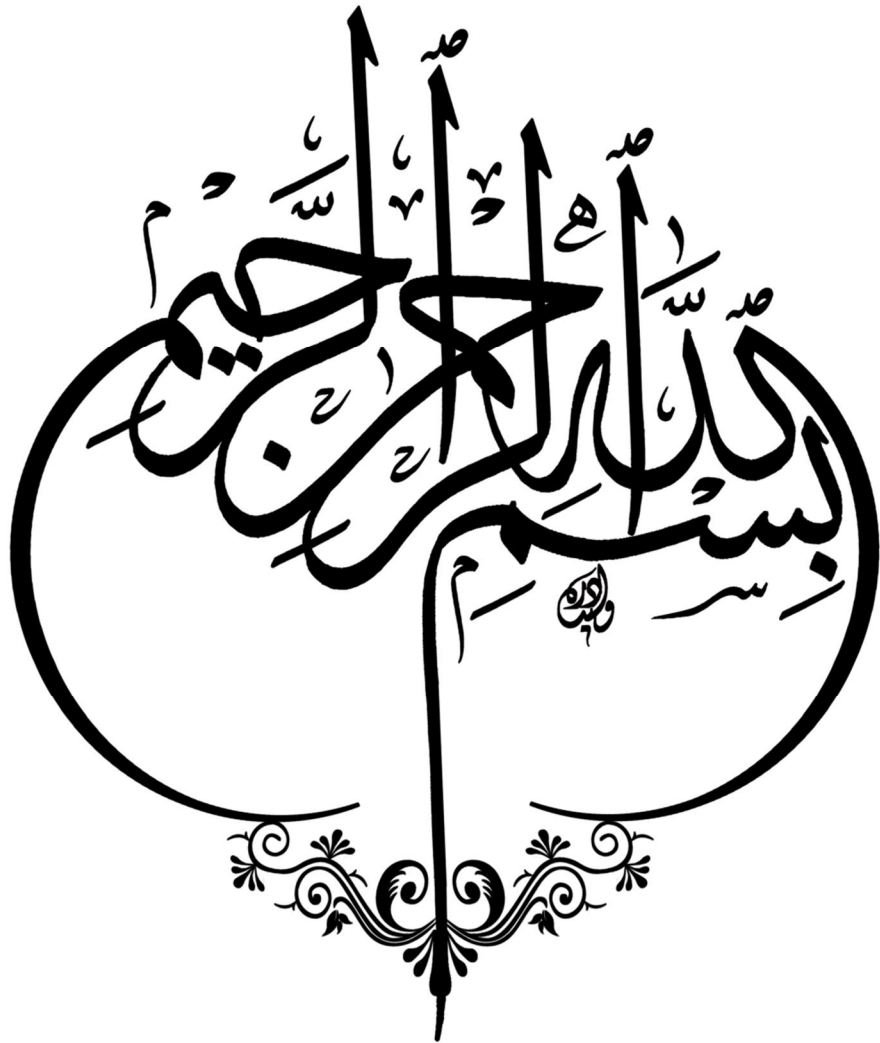
• إكرام بن زغبية

• لامية لشهب

لجنة المناقشة

رئيسا	
مشرفا	الاستاذ: عادل سلطاني
مناقشا	

السنة الجامعية: 2020-2021م



شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على

أداء واجبنا

ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للأستاذ

المشرف الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي

كانت عوناً لنا في أداء واجبنا طيلة فترة التريص.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل عمال المؤسسات الاقتصادية

على حسن استقبالهم وعلى كل المعلومات التي قاموا

بتقديمها لنا ولكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو

بالكلمة الطيبة.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

أهدي عملي هذا الى:

والدي الكريم الذي بذل الغالي والنفيس من أجل اكمال مشواري الدراسي " ياسين "

الى الوالدة العظيمة التي اضاءت لي طريق الخير والتوفيق من خلال دعواتها " نورة "

الى زوجي الذي كان لي خير معين بتشجيعاته وطاقته الإيجابية.

الى اخوتي وأخواتي " سهي، محمد، يعقوب، تسنيم "

الى كل أفراد عائلتي كبريهم وصغيرهم.

الى كل الزملاء والزميلات الذين تعرفت عليهم خلال هذا المشوار ومن اجتمعت معهم أفكاري

وتوحد معهم مساري.

الى كل من نسيم قلبي ولم ينسأهم قلبي.

الى هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

اكرام

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لننتهدي لولا أن هدانا الله

الحمد لله الذي أعاننا على إتمام هذه الرسالة وبعد:

الى سندي في الحياة، من سهرت الليالي ومن ضحت بالكثير من أجلي وحملت

همومي والتي تحمرتني بدعائها "والدتي العزيزة"

الى قدوتي ومفخرتي "أختي"

الى صديقاتي وكل من أعرفه من بعيد أو قريب.

لامية

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى اظهار أهمية مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية حيث تم الاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك باستعمال استبيان تم توزيعه على مجموعة من المؤسسات ببرج بوعريريج.

وخلصت الدراسة الى أن تلك المؤسسات لا تولي أهمية كبيرة لمؤشرات الأداء ولا تملك المعرفة بأهمية استخدامها في تقييم الأداء المالي. وتوصى الدراسة بضرورة استخدام مؤشرات غير مالية بجانب المؤشرات المالية للمساعدة على تصويب عملية تقييم الأداء واتخاذ قرارات صائبة.

الكلمات المفتاحية: تقييم الأداء المالي، مؤشرات الأداء، بطاقة الأداء المتوازن.

Abstract:

This study aimed to show the importance of performance indicators in evaluating the financial performance of an economic institution where the descriptive analytical method was relied on using a questionnaire that was distributed to a group of economic institutions in Bordj Bou Arreridj .

The study concluded that these institutions do not attach great importance to performance indicators and do not have knowledge of the importance of using them in evaluating financial performance. The study recommends the need to use non financial indicators alongside financial indicators to help correct the performance evaluation process and take correct decisions.

Key words:

Evaluating the financial performance ,performance indicators, balanced scorecard.




قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الشكر
-	الاهداء
II	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: عموميات حول الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية	
04	تمهيد
05	المبحث الأول: أساسيات ومفاهيم تقييم الأداء المالي
05	المطلب الأول: ماهية الأداء
08	المطلب الثاني: استخدام المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
19	المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف مع دراستنا
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بـ برج بوعريريج	
22	تمهيد
22	المبحث الأول: تقديم منهجية الدراسة
22	المطلب الأول: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة
24	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
24	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
28	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
28	المطلب الأول: تحليل إجابات الأفراد
32	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة
38	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

41	الخاتمة
43	قائمة المراجع
-	الملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
23	يوضح عملية توزيع الاستبيان.	01
23	يوضح محاور الاستبيان مع عدد ونسبة عبارات كل محور.	02
25	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.	03
26	. يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني.	04
27	يوضح صدق الاتساق البنائي لاداء الدراسة.	05
27	. يبين قيمة معامل α cronbachs الاستبيان .	06
28	. يبين قيمة معامل α cronbachs الاستبيان .	07
29	يبين توزيع افراد العينة حسب متغيرات العامة.	08
30	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.	09
30	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير السن.	10
31	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	11
31	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة.	12
33	يوضح تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة للمحور الأول.	13
37	يوضح تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني.	14

قائمة الأشكال

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية المحور الأساسي الذي يدور حوله أي اقتصاد، حيث تعمل من خلال وظائفها المختلفة الى بلوغ وتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية متعددة تختلف باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسات. ولقد أصبح من الضروري على هذه الأخيرة أن تهتم أكثر بمستويات الأداء التي تحققها من أجل تحقيق أهدافها المسطرة، وفي سبيل ذلك كان لزاما عليها القيام بعملية تقييم الأداء التي تمكنها من تحديد الانحرافات ودعم عملية اتخاذ القرارات من أجل مسايرة البيئة التنافسية التي تنشط فيها، كما أن المؤسسة تسعى جاهدة الى تحسين أدائها المالي الذي يعتبر من المقومات الرئيسية، حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الأداء الفعلي لنشاط المؤسسة بالأداء المتوقع من خلال مجموعة من المؤشرات والتي تعد من أهم الأدوات التي يعتمد عليها في عملية تقييم الأداء بالمؤسسة.

إن نجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة وملائمة المؤشرات المالية وغير المالية وقابليتها على تقييم الأداء بشكل سليم، فمن خلال النتائج التي تظهرها هذه المؤشرات يتم الحكم على أداء المؤسسة ماليا، مما يسهل فيما بعد عملية اتخاذ القرار. ولقد كان الاعتماد في السابق يقتصر على المؤشرات المالية فقط في تقييم الأداء لكن تطور الأمر بعد الانتقادات الموجهة فأصبح من الضروري استخدام مزيج بين المؤشرات المالية وغير المالية لكي يكون التقييم أكثر دقة وسدادة.

• مشكلة الدراسة:

تقييم الأداء المالي للمؤسسة بالاعتماد على مؤشرات الأداء أصبح أمرا ضروريا وذلك لمعرفة الوضعية المالية للمؤسسة والوقوف على نقاط القوة والضعف، وعلى ضوء ما سبق نطرح الاشكال التالي:

هل تهتم أهم المؤسسات الناشطة ببرج بوعريريج في تقييم أدائها المالي باستخدام مؤشرات الأداء؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول الى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يساهم استخدام مزيج من المؤشرات المالية وغير المالية في عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة في تحسين عملية التقييم؟

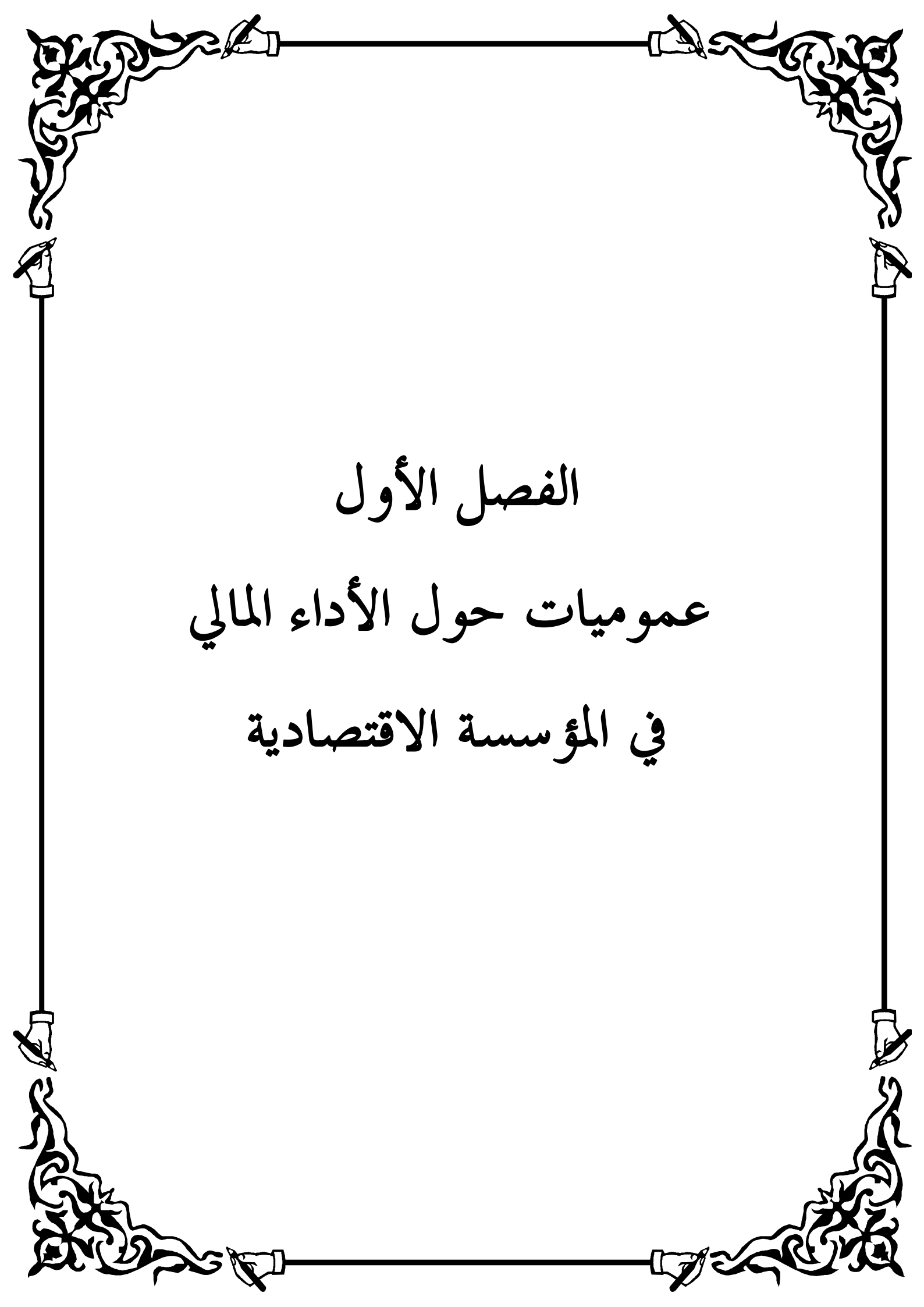
2- هل تعطي المؤسسات الناشطة في برج بوعريريج أهمية كبيرة لاستخدام مؤشرات الأداء في تقييم أدائها المالي؟

• فرضيات الدراسة: للإجابة عن الأسئلة المطروحة سابقا ومن ثم الإجابة على مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات التالية:

1- يساهم استخدام مزيج من المؤشرات المالية وغير المالية في عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة في تحسين عملية التقييم.

2- المؤسسات الناشطة ببرج بوعريريج لا تعطي أهمية كبيرة لاستخدام مؤشرات الأداء عند تقييم أدائها المالي.

- أهمية الدراسة: تظهر أهمية هذا البحث من خلال النقاط التالية:
 - ماتقدمه مؤشرات الأداء لتقييم الأداء المالي للمؤسسة وتبيان وضعها المالي ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة.
 - دراسة مؤشرات الأداء وإبراز مدى التزاميتها ودورها في تقييم الأداء المالي في المؤسسة.
- أهداف الدراسة: يكمن الهدف الرئيسي لهذا البحث في التعرف على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، إضافة الى عدة أهداف فرعية، تتمثل في:
 - محاولة معرفة عملية تقييم الأداء المالي وأهميتها.
 - اظهار أهمية مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
- منهج الدراسة: تماشيا مع طبيعة الموضوع وللإجابة على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا على المنهجين الوصفي والتحليلي، حيث قمنا باستقراء الأدبيات النظرية حول الموضوع " المفاهيم، الدور ، الأهمية و التحليلي من خلال دراسة حالة، وأيضا على وسيلة الاستبيان الموجه للطاقم الإداري بالمؤسسات الاقتصادية لمجموعة من المؤسسات الناشطة بولاية برج بوعريريج.
- حدود الدراسة: تتمثل حدود المذكرة في الآتي:
 - الحدود المكانية: وزع الاستبيان على مجموعة من المؤسسات الجزائرية بولاية برج بوعريريج.
 - الحدود الزمانية: وزع الاستبيان في شهر جوان 2021.
- خطة الدراسة: تم تقسيم الدراسة الى فصلين الأول متعلق بالأدبيات النظرية لموضوع الدراسة حيث تطرقنا الى مفهوم الأداء ، الدور ، الأهمية ، أهدافه ، والفصل الثاني من حيث الاستعانة بالاستبيان وتحليل النتائج عن طريق الدراسة الميدانية.



الفصل الأول
عموميات حول الأداء المالي
في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

ان الغرض من هذا الفصل هو التزود بالإطار النظري للأداء المالي ونماذج عن تقييمه، بحيث سيتم معالجة الفصل الأول بالتطرق أولا الى مفهوم الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية، مركزين على مفهومه، أهميته وأهدافه وكذا الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي، وثانيا سيتم التطرق الى المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة من حيث التعريف والأنواع، الأهمية ويليه الدور.

وفي الأخير سيتم التطرق الى نماذج عن تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات الأداء تحديدا بطاقة الأداء المتوازن من خلال مفهوم بطاقة الأداء المتوازن وأهميتها، أبعاد هذه البطاقة والية عملها.

❖ المبحث الأول: الإطار النظري لموضوع الدراسة

❖ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: أساسيات ومفاهيم تقييم الأداء المالي.

سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم تقييم الأداء المالي والأداء بالإضافة الى أهميته وأهداف تقييمه، وأيضا الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية الأداء

الفرع الأول: تعريف الأداء.

يعتبر الأداء من المفاهيم الجوهرية والهامة بالنسبة للمؤسسة، والذي يتمحور حوله وجودها ويعرف كمايلي:

" هو البحث عن تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد وفق أهداف محددة لعكس توجهات المؤسسة." ¹

ويعرف أيضا بأنه: " انجاز أو تأدية عمل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة." ²

ومنه نستنتج أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي، وهو البقاء في سوقها وسيورتها في نشاطها.

كما يعرف الأداء المالي بمدى تحقيق القدرة الارادية والقدرة الكسبية في المؤسسة، حيث أن الأولى تعني قدرة المؤسسة على توليد الإيرادات سواء من الأنشطة الجارية أو الاستثنائية أو الرأسمالية بينما تعني الثانية قدرة المؤسسة على تحقيق فائض من أنشطتها الموضحة سابقا. ³

وبذلك يمكن القول أن الأداء المالي هو قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة.

كما أنه يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد ويعبر في معظم الأحيان عن انجاز مهام، ويقصد به " قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة مع تخفيض الموارد المستخدمة من أجل تحقيق تلك الأهداف." ⁴

ومنه يمكننا تعريف الأداء المالي بأنه أداة للتعرف على الوضع المالي القائم بالمؤسسة في وقت معين ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة.

¹Alianfemandez، les tableaux de bord des décisions. Edition d'organisation. Paris. 2000p: 40.

²عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015، ص: 44.

³دادن عبد الغني، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج انذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد، جامعة الجزائر، 2006، ص: 34.

⁴عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل الاعلامي التمييزي (AED) بحلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 7 العدد، 2014، ص: 22-42.

الفرع الثاني: ماهية تقييم الأداء المالي

أولاً: مفهوم تقييم الأداء المالي.

يعرف بمدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرها في استخدامات ذات الأجل الطويل وذات الأجل القصير لخلق الثروة.¹

كما يعرف أيضا بأعباء عن نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للنتائج المختارة مما يقابلها من مؤشرات مستهدفة أو تلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدد سابقة أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية.²

وبالتالي فإن عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة تعني:

تقديم حكم له قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة من أجل خدمة رغبات أطرافها المختلفة، حيث يعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياساً للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفاً.

ومنه نعرف تقييم الأداء المالي على أنه: قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المراد تحقيقها.

وتعد عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة عملية بالغة الأهمية لأنها تخدم مختلف الأطراف التي تتعلق بالمؤسسة، نظراً لعدة أسباب منها:

- تحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على الكفاءة.
 - تحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج، مما يسمح بالحكم على الفعالية، فهي تقوم على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة.
- وتهدف المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة إلى تحقيق الربح، لذا فتقييم الأداء المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي في المؤسسة، فهو يطهر عن طريق تصحيح وتعديل الاستراتيجية والخطة الموضوعية وترشيد استخدامات الموارد المتاحة للمساهمة في بقائها في بيئة تنافسية وهي تركز على المصادر التمويلية والاستثمارية لها.³

¹ محمد نجيب دبابشي، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول واقع وافاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، يومي 05-06/05/2013، ص: 05.

² زاهر صبحي بوشناق، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية (دراسة مقارنة البنوك العاملة في فلسطين)، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، تحت إشراف الدكتور علي عبد الله شاهين، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2011، ص: 20.

³ جليلية بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة محمد بزقة بومرداس، 2009/2008، ص: 77.

ثانيا: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي.

أ: أهمية تقييم الأداء المالي.

يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة هدفها تقييم قدرة الموظف وقابليته لإنجاز المهام المطلوبة منه، ونمو شخصيته وتطور أداءه، وتنظر المنظمات المعاصرة الى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية:

- الترقية والنقل: بحيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرة العاملين ومنه يتم ترقيتهم الى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.
- تعديل المرتبات والأجور: تساهم في اقتراح المكافأة المالية للملائمة للعاملين واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو العكس (إنقاصها) واقتراح نظام حوافز معينة.
- تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة من أجل تقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء مثل التدريب.¹

ب: أهداف تقييم الأداء المالي.

من أهداف عملية تقييم الأداء المالي ما يلي:

- تسهيل التقييم الشامل للأداء على مستوى الاقتصاد الوطني بالاعتماد على نتائج تقييم كل مؤسسة على حدى.
- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائدا أكبر يتكاتف أقل.
- تحديد مسؤولية كل مركز أو قسم في المؤسسة من خلال قياس إنتاجية كل قسم وتحديد إنجازاته سلبا أو إيجابا.²

ثالثا: الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي.

يوجد مجموعة من الأطراف تقوم أو تطلب تقييم الأداء المالي نظرا لاستعماله في أغراض مختلفة من أجل اتخاذ قرارات مختلفة مبنية على تلك المعلومات ومن بينها:

- 1- المستثمرون: يهتم المساهم أو صاحب المؤسسة الفردية بالعائد على رأس المال المستثمر، القيمة المضافة والمخاطر المتعلقة بالاستثمار في المؤسسة أو من خلال تقييم تلك الجوانب، ثم يتخذ قراره بالاحتفاظ أو التخلي عن الأسهم التي يملكها.³

¹ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دورة إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي " دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير تحت اشراف الأستاذ الدكتور أحمد بن داوود الزجاجي، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، سنة 2013، ص:43.

²محمد الكرفي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2007، ص:32.

³سارة بلوهرى، دور الرقابة المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة محمد البشير الابراهيمى - برج بوعريبيج -، 2018/2019، ص:48.

- 2- إدارة المؤسسة: يعتبر تقييم الأداء المالي من أهم الوسائل التي يتم بموجبها تحليل نشاط المؤسسة والتوصل الى نتائج الأعمال، وهذا التقييم يتم عرضه على أصحاب حقوق الملكية أو الجمعية العامة بحيث يظهر هذا التقييم مدى كفاءة الإدارة في أداء وظيفتها.
- 3- الدائنون: الدائن هو الشخص المكتتب في سندات المؤسسة أو المحتمل شرائه للسندات المصدرة وتختلف وجهة نظر الدائنين باختلاف مدة القرض وبالتالي فان اهتمامهم بتقييم الأداء المالي سيركز على معرفة القيمة الحالية للأصول الثابتة، الربحية، كفايتها في تغطية الفوائد السنوية، أي أن الاهتمام بالأداء المالي يؤدي الى التركيز على رأس المال العامل والمركز النقدي والسيولة في المؤسسة
- 4- الموردون: تمنح أجالا لاستفاء حقوقهم من عملائهم، ولكن قبل ذلك يتم التأكد من استقرار الأوضاع المالية وسلامة المركز المالي عندهم ويتخذ قرار المنح من عدمه أو التخفيض فيه، ويستفيد الموردون من البيانات التي ينشرها العملاء في التحقيق ما إذا كانت الآجال الممنوحة للعملاء مماثلة لتلك الممنوحة من طرف المنافسون الاخرون.
- 5- العملاء: يتطلع العملاء للحصول على أفضل الشروط لأداء التزاماتهم اتجاه الموردين من خلال المعلومات التي ينشرها المورد بحيث يمكن للعميل معرفة ما اذا كانت الآجال التي يحصل عليها مماثلة أو أفضل من التي يحصل عليها الاخرون ويتم معرفة ذلك من خلال حساب متوسط آجال الموردين باستخدام القوائم المالية.
- 6- الهيئات الحكومية: تقوم الهيئات الحكومية بمراقبة النشاط الاقتصادي وتحصيل الضرائب المفروضة على المؤسسات الاقتصادية.
- 7- جهات أخرى: توجد جهات أخرى تهتم بتقييم الأداء المالي للمؤسسة كالأفراد والجهات المتعاملة في سوق الأوراق المالية، حيث تدرس وتحلل التغيرات السريعة لمتابعة توظيفاتها في السوق المالية.¹

المطلب الثاني: استخدام المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم مؤشرات الأداء

أولا - تعريف المؤشر:

- يعرف المؤشر في المجال الاقتصادي على أنه رقم ذو دلالة لوضعية اقتصادية لبلد ما ولفترة معينة، كالنتائج القومي الخام، مؤشر السعر، معدل البطالة...

وتجدر الإشارة الى أن هناك فروقات بين المعايير والمؤشرات، فعملية القياس لا يمكن أن تتم الا بتوافر مجموعة من المعايير التي هي الأخرى تفسر من خلال مجموعة من المؤشرات، فالمعيار يعني الأساس أو الركيزة التي

¹ سارة بلوهرري، مرجع سابق، ص: 49.

تستند عليها عملية تقييم الأداء، أما المؤشر فهو أداة للقياس وتفسير المعيار وبهذا فإن المعيار يتم قياسه وتفسيره من خلال مجموعة من المؤشرات.¹

ومنه نستنتج أن مؤشرات الأداء تعرف على أنها مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس الكمي التي تستخدمها الشركة لقياس أدائها ولتحديد تقدم الشركة في تحقيق أهدافها المسطرة.

- تعريف مؤشرات الأداء: يعرف بشكل عام على أنه: بيان كمي يقيس فعالية أداء كفاءة الكل أو الجزء من عملية أو نظام وذلك نسبة الى معيار (NORME) في شكل خطة أو هدف تم تحديده وقبوله في إطار الاستراتيجية الكلية.

وكذلك يعرف على أنه: فعالية العملية وكفاءة استخدام الموارد.²

ثانياً: أنواع مؤشرات الأداء المالي

لتقييم أداء المؤسسة لابد من توفر مجموعة من المؤشرات، فمؤشر الأداء يعتبر أداة رئيسية تساعد المؤسسة على تنفيذ استراتيجيتها وتنقسم الى نوعين من المؤشرات ومنها مالية وغير مالية.

1- مؤشرات الأداء المالية: هي من أكثر أدوات التحليل الشائعة في قياس أداء المؤسسات من خلال مقارنة أداء المؤسسة ووضعها المالي خلال فترات زمنية متعاقبة من أجل تقييم وتحديد اتجاهات الأداء من بينها العائد ومن أهم فوائدها ما يلي:

- توضح تكلفة المبادلات بين الموارد بالإضافة الى تكلفة الطاقة الإضافية.
- تصور تأثير القرارات بوحدة قياس قابلة للمقارنة وهي النقود.
- يمكن القياس الكمي للأداء من ربط نظام الأجور والحوافز بالأداء الفعلي ويؤخذ عليها مايلي:
- تركز تقاريرها على الأنشطة التي حدثت سابقاً فهي غير ملائمة لتوجيه المديرية.
- لا تساعد المديرين على إدراك وتحديد عوامل نجاح مؤسستهم لأنها لا تساير جهود التطور والابداع.
- لا تقيس خلق القيمة داخل المؤسسة.

2- مؤشرات الأداء غير المالية: أدت التغيرات الحادثة في بيئة المؤسسات الى إيجاد مؤشرات جديدة لأداء المؤسسات من خلال استخدام مؤشرات غير مالية ونماذج حديثة تساعد المؤسسة في خلق القيمة الحقيقية من أجل تحقيق التفاعل والترابط بين مختلف الموارد المادية وغير المادية التي تمتلكها المؤسسة ومن مميزاتهما أنها لا تلغي دور المؤشرات المالية بل تدعمها وتكملها حيث تغطي الجوانب التالية (الجودة، الابتكار، التجدد، التوقيت المناسب) وتتميز ب:

¹ عادل بوجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014، ص: 58.

² هاني عبد الرحمان العمري، منهجية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، المملكة العربية السعودية - الرياض -، 20، ص: 08.

- إمكانية تطبيقها على مستوى المؤسسة بسرعة.
- سهولة تتبعها وربطها باستراتيجية المؤسسة.
- ترتبط بالأصول الثابتة غير ملموسة كرأس المال الفكري.
- تتناول مدى استجابة المؤسسة للعملاء وتلبية حاجاتهم.¹

ثالثاً: أهمية مؤشرات الأداء :

- تعتبر أداة للقياس وتقدم ملاحظات مفيدة.
- تحدد العلاقة بين عوامل النجاح والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- من خلالها يمكن الحكم على سير ونشاط عملية محددة.
- تقديم مرجعيات تسمح بقياس التقدم في تحقيق الهدف الاستراتيجي.
- مهمة في عملية تحويل الخطط الاستراتيجية إلى سلوكيات وتصرفات.
- تقدم للمسؤولين دلالات ومؤشرات هامة تركز على قياس التقدم في العمليات ومدى تنفيذها ومقارنة النتائج مع المعايير.
- قياس الرؤية والأهداف الاستراتيجية.
- تعتبر المؤشرات أداة للتسيير يتم اعدادها لجمع العديد من المعلومات.²
- كما لها أهمية بالغة في:
- تحديد وقياس تقدم المؤسسة نحو أهدافها.
- إدارة وتحسين أداء العاملين من خلال التركيز على تحقيق المؤسسة للأهداف.
- تصحيح نقاط الضعف لدى المؤسسة وتقوية وتعزيز نقاط القوة.
- تحديد الفرص المتاحة امام المنظمة وكيفية اقتناصها.
- رصد الأداء، التعرف على المشاكل التي تواجهه.
- الرقابة والمراقبة المستمرة للنتائج المحققة من الأهداف.
- التأكد من فعالية الخطة وفعالية الأهداف والمهام الموضوعة.³

¹ أحمد عثمان، بطاقة الأداء المتوازن وأثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة العربي تيسي -تيسة-، 2016، ص: 29، 30.

² مرجع سبق ذكره، ص: 59.

³ مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص: 85.

رابعاً - خصائص المؤشرات المالية

هناك العديد من الخصائص بالنسبة للمؤشرات ومن بينها:

- 1- **الملائمة:** أي ارتباط المقاييس بطريقة مباشرة ومنطقية بالأهداف الأساسية، وبصياغة أخرى مدى قابلية المؤشر لتفسير الهدف من القياس، ونقصد بأن المعلومة التي يقدمها المؤشر تعكس بصورة دقيقة الظاهرة المدروسة ومن أجل أن يكون المؤشر أكثر دلالة معنوية وملائمة ويجب أيضاً أن يكون ذا موثوقية ولديه القدرة على الاستجابة أي أن المعلومات التي يعكسها المؤشر دقيقة وصالحة للاستخدام وتعكس الهدف من القياس.
- 2- **الثبات:** بمعنى أن استخدام المؤشر لمرات عديدة وفي نفس الشروط والظروف تكون نتائجه ثابتة.
- 3- **الوضوح:** ويقصد به أن المقياس يعطي معلومات بطريقة واضحة يسهل على الجميع فهمها واستيعابها.
- 4- **المقارنة:** أي تكون المؤشرات قابلة للمقارنة بهدف الوقوف على ما تم التخطيط له وما تم الوصول إليه فعلاً.

5- **الاستفادة:** أي إعطاء المؤشرات والمقاييس من أجل معلومات ونتائج ذات قيمة.

6- **التوافق:** أي أن المقياس يكون متكاملًا ومغطياً للجوانب المختلفة في الأداء.¹

الفرع الثاني: كيفية استعمال مؤشرات الأداء لتقييم الأداء المالي

أولاً: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

لقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذه الأداة ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:

التعريف الأول: "هي نظام اداري يترجم الرؤية والرسالة الى أداة فعالة ترتبط وتتصل بالاستراتيجية، كما تعتبر أداة فعالة لمتابعة الأداء في مقابل الأهداف المنجزة حيث ترتبط الأهداف الاستراتيجية بقياسات العملية الادائية، كما تساعد بطاقة الأداء على تطبيق الخطط وضبط ومراقبة النمو المؤسسي بطريقة سهلة تجمع فيها كافة الأهداف الاستراتيجية."²

التعريف الثاني: "بطاقة الأداء المتوازن هي نظام اداري يهدف الى مساعدة المنشأة على ترجمة رؤيتها واستراتيجيتها الى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة، حيث لم يعد التقرير المالي يمثل الطريقة الوحيدة التي تستطيع المؤسسات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية."³

¹ عادل بوجمان، مرجع سابق، ص: 61.

² محمود، عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 2012-2013، ص 70.

³ صالح بلاسكة، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية — دراسة حالة بعض المؤسسات — أطروحة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس — سطيف —، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في 2011/2012، ص: 23.

التعريف الثالث: "يعرف كل من R. KAPLAN و D. NORTON: بطاقة الأداء المتوازن على انها: ذلك الإطار الجديد الذي يسمح بدمج المؤشرات الاستراتيجية، بالإضافة الى المؤشرات المالية التقليدية للأداء تقترح محددات الأداء في المستقبل، هذه المحددات متعلقة بالعملاء والعمليات الداخلية والتعلم التنظيمي، استنادا الى ترجمة واضحة ودقيقة للاستراتيجية الى اهداف ومؤشرات ملموسة."¹

التعريف الرابع: "بطاقة الأداء المتوازن هي مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية تقدم للإدارة العليا صورة واضحة وشاملة وسريعة لأداء المنظمة."²

ثانيا: أهمية بطاقة الأداء المتوازن:

تتضح أهمية بطاقة الأداء المتوازن في أنها تمثل:

- الأساس للنجاح الحالي والمستقبلي للبنك على عكس المقاييس المالية التقليدية، التي تفيد بما حدث في الماضي، دون ان تشير الى كيفية الاستفادة في تحسين الأداء مستقبلا.
- تبقي المقاييس المالية تلخص ملم لأداء العاملين والإدارة، وبنفس الوقت تلقي الضوء على مجموعة مقاييس مالية وغير مالية أكثر عمومية وتفاعلا وترابطا بين العاملين، والعمليات الداخلية، والعاملين والجودة والبيئة الخارجية، وأداء النظام لتحقيق نجاح مالي طويل الأمد.³
- انها تزود المدراء بمؤشرات السبب ومؤشرات النتيجة عن مؤسستهم.
- تمكن من خلال الابعاد الأربعة (والتي سيتم التطرق اليها لاحقا) في بطاقة الأداء المتوازن من مراقبة النتائج المالية وفي نفس الوقت مراقبة التقدم ببناء القدرات واكتساب الموجودات الغير الملموسة.
- تترجم الرؤية الاستراتيجية.
- تعطي الإدارة صورة شاملة عن طبيعة العمليات لمختلف الاعمال.⁴
- التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية.⁵

¹ رايس وفاء، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسات الاستشفائية ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، العدد السابع عشر ، جوان 2015 ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 346.

² هاني عبد الرحمان العمري ، منهجية تطبيق بطاقة قياس أداء المتوازن في المؤسسات السعودية ، مؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء المتميز في القطاع الحكومي ، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات — الرياض — المملكة العربية السعودية ، 2009 ، ص 15 .

³ عوني عبد الفتاح ، أبو نواس ، مدى تطبيق المقاييس المالية و غير المالية المستخدمة في بطاقة الأداء المتوازن لدى البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة مؤتة — الأردن — ، عمادة الدراسات العليا ، في 2011 ، ص 33.

⁴ عريوة محماد ، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية — دراسة مقارنة بين ملبنه الحضنة بالمسيلة و ملبنه التل بسطيف ، رسالة ماجستير ، في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، في 2011 ، ص 69.

⁵ صالح بلاسكة ، مرجع سابق ، ص 25.

- نظام للرقابة الإدارية من خلال إعطاء تقرير اداري موحد ودقيق لوصف الأداء العملياني وفق أربعة ابعاد مختلفة.¹

ثالثا: أبعاد بطاقة الأداء المتوازن: حدد كل من kaplan-dnorton أربعة أبعاد أساسية تتكون منها البطاقة الأداء المتوازن وهي :

1- البعد المالي: يركز هذا البعد على الوفاء باحتياجات حاملي الأسهم، أي تحقيق ما يريدونه، بمعنى:

هل تحقق المنظمة عائدا مناسباً على الاستثمار؟ وهل تزيد من قيمة المنظمة في السوق مما يؤدي الى زيادة ثروة حاملي الأسهم؟ وتقاس النتائج باستخدام مؤشرات خاصة بأرباح المنظمة والتدفقات النقدية والعائد على الاستثمارات وسعر السهم في السوق ونصيب السهم من الأرباح.

2- بُعد العملاء: تحتاج المنظمة الى توجيه اهتمامها نحو تلبية حاجاتها ورغبات عملائها باعتبارهم مصدر تميزها التنافسي، وبالتالي يمكن للمنظمة وضع مؤشرات تعكس وضع العميل بالنسبة لها، مثل رضاه، درجة ولائه، القدرة على الاحتفاظ بالعميل، القدرة على جذبته.²

3- بُعد العمليات الداخلية: يختص هذا المحور بكفاءة التخطيط والتنفيذ لعمليات المؤسسة المختلفة، ويبحث أيضا على أسباب الانحرافات الأداء عن المعدلات المستهدفة في مجالات تحسين وتطوير الإنتاجية. وتتركز المؤشرات والمقاييس الخاصة بهذا المحور على الجوانب التي يمكن بتحسينها تحقيق المزيد من رضا العملاء والمكاسب المالية للمؤسسة ككل وبالأخص في مجالات زمن دورة الإنتاج، الجودة، مهارات المستخدمين والإنتاجية.³

4- بُعد النمو والتعلم: يعتبر هذا المحور احد محددات نجاح الوحدات الاقتصادية واستمرارها في المنافسة، حيث يعتمد في الأساس على قدرات ومهارات العاملين على الابداع والتطوير والابتكار بالإضافة الى اقتناء تقنيات انتاج مستحدثة وتكنولوجيا متطورة ذات كفاءة عالية، بهدف الوصول الى ابتكارات متجددة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتقصير زمن الإنتاج وتخفيض معدلات العيوب ويتطلب ذلك بذل جهود إضافية في تعليم

¹ لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء الاستراتيجي — دراسة حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر —، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، — المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، في 2017/2018، ص 25.

² جبيران سناء، خان أحلام، نحو استخدام بطاقة الأداء المتوازن (ITScorecard) في حوكمة نظم المعلومات، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مخر مالية، بنوك وإدارة الاعمال، 6—7 ماي 2012، ص: 12.

³ هبيرة حوجامدي، واقع تطبيق الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير ومدى كفاءتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية — دراسة حالة مؤسسة نفظال وحدة "GPL704" —، أطروحة ماستر في العلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي — أم البواقي — كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، في 2016/2017، ص 78.

وتدريب العاملين وزيادة مشاركتهم للقيام بمهام مختلفة ومتكاملة بما يحقق مرونة أكبر في الإنتاج وتحسين الجودة وخفض التكلفة، ومن ثم تحسين الموقف التنافسي للوحدة الاقتصادية.¹

رابعاً: الية عمل بطاقة الأداء المتوازن:

ان الأهداف ذات صلة أحدها بالآخر من خلال علاقات السبب والنتيجة وهذه الارتباطات تكون متشابهة لعبارات (إذا - إذن)¹²

وان بطاقة التقييم المتوازن توفر نظام التغذية العكسية الاستراتيجي الأساسي¹³ حيث يمكن النظر الى استراتيجية المنظمة على انها مجموعة من الفرضيات حول علاقة السبب والنتيجة ان نظام التغذية العكسية الاستراتيجي من المفترض ان يكون قادرا على اختبار واثبات وتعديل الفرضيات الموجودة بين طيات استراتيجية وحدة العمل من خلال وضع الأهداف قصيرة الاجل ضمن عملية تخطيط الاعمال.

وأنة من الطبيعي محاولة صياغة نموذج يوضح الصورة التي يوجد عليها علاقات متبادلة بين المقاييس المختلفة في قياساتها.

وربما يشير النموذج الى الكيفية التي تعتمد بها مقاييس معينة على مقاييس أخرى ويجب ان تتضمن العلاقة الجوانب الأربعة المكونة ل BSC حيث انه من خلال علاقات السبب والنتيجة تصبح الإمكانيات المطلوب تحقيقها مترجمة الى أداء مالي.

وان كثير من العمليات الاستراتيجية تمثل علاقات سبب ونتيجة.

مثال: معدل العائد على رأس مالي يريد بزيادة المبيعات للعملاء ويعكس ذلك ولاء العملاء، اذن يتم ادراج معدل العائد في الجانب المالي والولاء في جانب العملاء، و لكن كيف يتم تحقيق الولاء ؟

يتم الحصول على الولاء بتحسين وقت خدمة العملاء اذ يندرج الولاء ووقت الخدمة للعملاء في جانب العملاء من البطاقة ولتحقيق وقت خدمة قصير يجب تقليل وقت أداء العمل واجادة التعليمات الداخلية حيث يندرج ضمن منظور العمليات الداخلية، وهذا يتم الحصول عليه بالتدريب وتنمية المهارات للموظفين (جانب النمو والتعلم).

¹ المهدي مفتاح السويدي، مدى إمكانية استخدام مؤشرات تقييم الأداء في بيئة التصنيع الحديثة في القطاع الصناعي الليبي، المجلة الجامعة، المجلد الثالث، العدد الخامس عشر 2013، كلية الاقتصاد - قسم محاسبة - جامعة مصراته، مصراته، ليبيا، ص ص 197، 198.

¹² طاهر محسن، وائل محمد صبحي، دراسات في الاستراتيجيات وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سابق، ص: 187.

¹³ المرجع نفسه، ص 207

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات باللغة العربية.

01- دراسة أنس مصلح ذياب الطراونة، بعنوان العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، مذكرة للحصول على درجة الماجستير كلية الأعمال، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط، 2015.

هدفت الدراسة الى:

ضرورة الاهتمام بالعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الأداء المالي لشركات التأمين وتناولت: أهمية ونوعية العوامل الخارجية والداخلية التي تتعرض لها شركات التأمين وكذا التعرف على مقاييس الأداء المالي وتحديد درجة تأثير كل متغير من العوامل الداخلية على الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية ممثلاً بالعائد على الأصول والعائد على الملكية.

وتوصلت الدراسة الى:

وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لكل من العوامل الخارجية والعوامل الداخلية في الأداء المالي لشركات التأمين.

02- دراسة كحيل سعاد، بعنوان تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة التوضيب وفنون الطباعة برج بوعريريج، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة محمد البشير الابراهيميج بوعريريج، 2018.

ان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو:

كيف يساهم تقييم الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة؟

وتناولت أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء المالي، وقد لخصت الدراسة مجموعة من النتائج التي تجيب على أهداف هذا البحث أهمها:

- من بين أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء المالي هي مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية.

- تساهم عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية على اتخاذ قرارات مالية رشيدة.

03- دراسة سامية بوضياف، بعنوان تقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات "cash" خلال فترة 2005-2008، مذكرة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية، تخصص نفود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2009،

كان لهذه الدراسة عدة أهداف والهدف الذي يهمنا هو:

- شرح فكرة تقييم الأداء المالي واستعراض لأهم الطرق الممكن اعتمادها.
- حيث تناولت هذه الدراسة تقييم الأداء المالي لشركات التأمين والطرق الممكنة لذلك.

ومن نتائج هذه الدراسة:

محاولة الموازنة بين العملية التأمينية والعملية الاستثمارية في ايطار العمل المتكامل.

04- دراسة زاهد صبحي بشناق، بعنوان تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات

المالية - دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين -، اطروحة ماجستير في المحاسبة والتمويل من كلية التجارة- الجامعة الإسلامية -غزة- 2011،
سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على أهم المؤشرات المستخدمة في قياس وتقييم الأداء المالي للبنوك.
- تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية.
- اقتراح التوصيات اللازمة لمعالجة جوانب الضعف والقصور المتعلقة بأداء تلك البنوك الفلسطينية، بحيث تناولت هذه الدراسة مفهوم تقييم الأداء المالي والأركان الأساسية لتقييم الأداء مع ذكر المصادر اللازمة لعملية تقييم الأداء.

وقد توصلت الدراسة الى:

- أن البنوك الإسلامية تحتفظ بسيولة نقدية عالية مقارنة بالبنوك التقليدية، مما يعني حرمان البنوك الإسلامية من تحقيق عوائد مجزية نتيجة عدم استغلال تلك السيولة المتاحة لها.

05- دراسة نوبلينجلاء، بعنواناستخدام أدوات المحاسبة الادارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

الاقتصادية،دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب -بسكرة- رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص محاسبة،ان الهدف من هذه الدراسة هو محاولة تبيان أهمية تقييم الأداء المالي في تحقيق الكفاءة والفعالية والاكتشاف المبكر لنقاط الضعف وذلك حتى يتسنى معالجتها في الوقت المناسب ومحاولة تسليط الضوء على المؤشرات المعتمدة في عملية قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية .

بحيث تناولت هذه الدراسة:

المؤشرات المالية لتحسين الأداء المالي ومؤشرات الربحية والمؤشرات غير المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى:

أن الأداء المالي عبارة عن مقاييس ومؤشرات مالية ذات صفة رقمية تستخدم لقياس النواتج والأهداف الرئيسية المتوقع تحقيقها وغالبا ما يعبر عنها بمصطلحات مالية متمثلة بالربحية، العائد او اي مؤشرات مالية مثل السيولة.

06- دراسة أمانة محمد يحيى عاصي، تحت عنوان تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال كلية الدراسات العليا في الجامعة الهاشمية، الأردن 2013، تهدف هذه الدراسة الى تحديد طبيعة العلاقة بين هيكل الموارد وهيكل الاستخدامات ودرجة توظيف الموارد وبين أداء المصرف وكذا تقديم مجموعة من التوصيات المتعلقة بالعوامل المؤثرة على أداء البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، وتناولت الدراسة المصارف الإسلامية بالتطرق إلى مفهومها وخصائصها وكذا أهميتها ووظائفها وتقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية (مفهومه وأهميته والجهات المستفيدة منه).

وقد توصلت إلى:

أن نسب العائد على الموارد المتاحة في تزايد مستمر الأمر الذي يعكس كفاءة المصرف الإسلامي (محل الدراسة) على تحقيق العائد الملائم في استثمار الموارد المتاحة وبما يحقق أهداف حقوق الملكية والمصرف معا، الأمر الذي ينعكس إيجابا على الأداء المالي.

07- دراسة الدكتور محمد نواف عابد والدكتور محمد موسى النجار بعنوان أثر مؤشرات الأداء المالي ومؤشرات السوق التقليدية على التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين المصارف المدرجة في بورصة فلسطين وعمان، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 04، العدد 02، جامعة الأزهر فلسطين، فرع شمال غزة - فلسطين، تهدف الدراسة لمعرفة أثر مؤشرات الأداء المالي على التنمية المستدامة للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين وبورصة عمان من خلال تحليل البيانات المالية لقطاع البنوك، وتناول الباحث في هذه الدراسة أثر مؤشرات السيولة النقدية المصرفية ومؤشرات الربحية على مؤشرات القيمة السوقية وأهميتها.

وأظهرت النتائج وجود أثر وعلاقة ايجابية بين مؤشرات الأداء المالي التقليدية لقطاع البنوك على التنمية المستدامة.

08- دراسة عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، بعنوان تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 02 (2011): 42-22، جامعة ورقلة، جامعة غرداية، 2011.

يحاول هذا المقال تقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية خلال الفترة ما بين 2006-2011، حيث تعالج إشكالية مدى وجود تأثير لقطاع النشاط على السلوك والأداء المالي للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة وقد تبين من خلال النتائج الى أن اختلاف الأداء المالي للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة باختلاف نشاطها يعود الى مجموعة من المتغيرات وهذه المتغيرات تأثر بشكل كبير في تحديد وتقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانيا: دراسات باللغة الأجنبية.

01-دراسة (PETRUS DANIEL ERASMUS 2008) بعنوان:

Evaluating value based financial performance measures

"تقييم مقاييس الأداء المالي القائمة على القيمة"

أهداف هذه الدراسة:

- تحديد العلاقة بين مقاييس الأداء المالية التقليدية وخلق القيمة للمساهمين.
- التحقق في المقاييس القائمة على EVA وCVA وCFROI لتقييم علاقتهم بإيجاد قيمة المساهمين.
- تقييم محتوى المعلومات الإضافية للقيمة على أساس مقاييس أداء أعلى من الأداء المالي التقليدي.
- تنفيذ عدد من التعديلات على المقاييس القائمة على القيمة المقترحة وتقييم تأثير هذه التعديلات.

نتائج هذه الدراسة:

تشير الى أن المقاييس القائمة على القيمة ليست قادرة على أن يتفوق EBEI في معظم اختبارات محتوى المعلومات النسبية، علاوة على ذلك فإن مقاييس EVA وCVA وCFROI ليست قادرة أيضا على التفوق في الأداء على قياس بسيط نسبيا يعتمد على القيمة Ri.

02- دراسة (CHASHMI AND FADAEI2016) بعنوان:

Impact of Financial performance and growthopportunities on succes or failure of companiesevidencefromtehram stock exchange

"تأثير الأداء المالي وفرص النمو على النجاح أو فشل الشركات دليل من بورصة طهران"

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة:

هو التحقيق في تأثير الأداء المالي وفرص النمو على الشركات نجاح أو فشل الشركات المدرجة في بورصة طهران.

الأهمية من هذه الدراسة تكمن في أنها تظهر للمديرين المستثمرين وصناع القرارات الآخرين أن هناك علاقة بين الأمور المالية ومقاييس الأداء والنجاح أو الفشل بحيث يعتمد على هذه النتائج ومن خلالها يمكنهم اتخاذ قرارات أكثر ملائمة.

النتائج:

في هذه الدراسة لم يتم ملاحظة العلاقة بين معدل العائد على حقوق الملكية ROT كمقياس للأداء المالي والنجاح أو الفشل، لذلك يجب على صانعي السياسة ملاحظة أن معدل العائد على حقوق الملكية ROT ليست معايير مناسبة لتحديد السياسة اللازمة.

03- دراسة (BAYARAA BATCHIMEG2017) بعنوان :

Financial performance determinants of Organizations the case of mongolian companies

"محددات الأداء المالي للمنظمة حالة الشركات"

الهدف من هذه الدراسة هو:

دراسة تأثير الربحية والنمو والسيولة على هيكل رأس المال على الأداء المالي من 6 قطاعات رئيسية في منغوليا وتقييم ما إذا كان هناك أي اختلاف متعلق بقطاعها. هذه الدراسة تحلل أداء الشركات من حيث الربحية وارتباطها بها مع محددات متعددة ل 100 شركة مساهمة منغولية مدرجة في الأسهم المنغولية في البورصة. تظهر نتائج الانحدار أن roa له محددات أكثر من roe و ros.

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا.

1- أوجه التشابه

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تتفق في مواضع كثيرة والمتمثلة في الأداء المالي من حيث المفهوم، الأهمية، الأهداف، الخصائص والذي يعتبر بدوره ركيزة أساسية في المؤسسة الاقتصادية.

2- أوجه الاختلاف

حيث اختلفت هذه الدراسات في:

- كمية المعلومات والجوانب الأخرى التي تم التطرق لها وتملك علاقة بموضوع الدراسة.
- طرق المعالجة.
- مجتمع الدراسة والعينات الخاصة بالمواضيع التي طرحت.

خلاصة الفصل الأول:

يحتوي هذا الفصل على مفاهيم أساسية حول الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية، حيث تم التعرض في المبحث الأول الى تحديد مفهوم الأداء المالي حيث عرف بمدى تحقيق القدرة الإرادية (قدرة المؤسسة على توليد الإيرادات) والقدرة الكسبية (قدرة المؤسسة على تحقيق الفائض)، ثم تحديد أهميته وأهدافه مركزين على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة بأكبر عائد وتكلفة أقل.

إضافة الى الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي من بينها المستثمرون، إدارة المؤسسة، الدائنون، الموردون...

أما فيما يخص المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة فتم تعريفها بأنها فعالية العملية وكفاءة استخدام الموارد إضافة الى أنواعها التي يمكن إيجازها الى مؤشرات مالية وغير مالية، مع ذكر أهميتها ودورها في تقييم الأداء المالي.

وفي الختام تم التطرق الى بطاقة الأداء المتوازن من حيث المفهوم بأنه: مجموعة من المقاييس المالية وغير مالية، ثم الأهمية والدور.

الفصل الثاني

دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية

ببرج بوعريريج

تمهيد الفصل:

بعد التطرق الى الادبيات النظرية حول واقع استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية في الفصل الأول قمنا بدراسة ميدانية في هذا الفصل لمعرفة آراء ووجهات نظر الطاقم الإداري وذلك من خلال توزيع استبيان في مدينة برج بوعريريج.

وحتى تتمكن من تحقيق ذلك واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة الميدانية قسمنا هذا الفصل الى مبحثين:

حيث تناولنا في المبحث الأول: تقديم منهجية الدراسة، اما المبحث الثاني: درسنا فيه اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم منهجية الدراسة.

ان الهدف من هذا المبحث هو دراسة واقع استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ولذا من اجل تحقيق هذا الهدف قمنا بإبجاز استبيان موجه للطاقم الإدارية والمسيرين، وقسمنا المحاور الى محورين أساسيين:

المحور الأول: عبارة عن أسئلة لمعرفة مدى الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة.

المحور الثاني: عبارة عن أسئلة لمعرفة دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة.

استخدم الاستبيان لمعالجة بعض الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة حيث تم اللجوء الى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية وذلك من خلال صياغة نموذج من الأسئلة التي توجه بدورها الى الافراد للحصول على معلومات معينة، وقد تم تدريج مستوى الإجابة لكل فقرة من الاستبيان وفق مقياس ليكارت الخماسي حيث تم توزيع البدائل على (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

أولاً: اعداد الاستبيان: تمت عملية توزيع الاستبيان وفق الطريقة التقليدية حيث تم توزيعه على الطاقم الإداري والمسيرين للمؤسسات يدويا خلال شهر جوان 2021 والجدول الاتي يوضح عملية التوزيع المتعلقة بالاستبيان.

الجدول رقم 01: عملية توزيع الاستبيان.

عدد الاستبيانات الصالحة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد المؤسسات التي استجابت لنا	عدد المؤسسات التي تم توزيع الاستبيان عليها	أسلوب توزيع الاستبيان
12	0	12	12	12	التوزيعات

المصدر: من اعداد الطلبة

فيما يخص المؤسسات التي تم توزيع الاستبيانات عليها فهي مؤسسات تتواجد بولاية برج بو عريريج حيث ذهبنا ل 12 مؤسسة اقتصادية تجاوزت معنا كلها حيث تم توزيع الاستبيان على إطارات هاته المؤسسات وقمنا باسترجاع نفس العدد المقدم.

ثانيا: محاور الاستبيان:

تم استخدام الاستبيان كأداة بحثية وقد اعتمدنا في هذا الاستبيان على سلم ليكارت الخماسي كمقياس للإجابة على عبارات الاستبيان حيث قمنا بإدراجه تحت محورين أساسيين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: محاور الاستبيان مع عدد ونسبة عبارات كل محور.

عدد المحاور	اسم المحور	ارقام العبارات	عدد العبارات
01	الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة.	01 - 11	11
02	دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة.	01 - 04	04
المجموع			15

المصدر: من اعداد الطلبة

بالإضافة الى المحورين الرئيسيين اعتمدنا محور البيانات العامة المرتبطة بالمستجوبين متمثلا في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة).

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

تم اخضاع البيانات الى عملية التحليل الاحصائي باستخدام برنامج التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية (spss. V25) وقد تم الاعتماد على بعض الاختبارات إضافة الى الأساليب الإحصائية الوصفية والأساليب الاستدلالية وكذلك الأشكال البيانية كالتالي :

- 1- التكرارات والنسب المئوية والأشكال البيانية: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول عبارات الاستبيان، والمتوسط الحسابي أيضا يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.
- 3- الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.
- 4- اختبار الصدق والثبات: وذلك بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق والاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس الشيء المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات، وبالتالي قبل أن يقوم الباحث بطباعة أداة جمع البيانات في صورتها النهائية، ينبغي عليه أن يقوم باختبارها لتحديد نقاط الضعف فيها وتصحيحها قبل استعمالها في عملية استقصاء الآراء من المستجوبين حيث يتم التأكد من مدى صلاحيتها بطرق عديدة كأن يتم اختبارها على عينة من الأفراد مختارة عشوائيا ومتشابهة في خصائصها مع مجتمع البحث، كما أن هذا الاجراء المتمثل في الاختبار الميداني للأداة لا يغني عن عرضها على المشرف، البحث وعلى بعض الخبراء والباحثين الأكفاء في هذا الشأن للتعرف على وجهات نظرهم الى جانب أنه من المهم كذلك أن يقوم الباحث بقياس الثبات للتأكد من جودة قائمة الاستقصاء.

ان عملية ضبط الاستبيان قبل تطبيقه على الفئة المستهدفة تعد عملية هامة لذا لقد تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق المحتوى وذلك بعرضها على محكمين مختصين في العلوم المحاسبية، حيث قام المحكمون بإبداء آرائهم وملاحظاتهم والتي ارتكزت على جملة من الجوانب منها مدى مناسبة الفقرة للمحور الذي تندرج تحته، دقة وسلامة الصياغة اللغوية ل فقرات الاستبيان، اقتراح فقرات إضافية مهمة لقياس محاور الاستبيان. وبعدها تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي قمنا بإجراء دراسة استطلاعية للاستبيان على عينة تضمنت 12 مؤسسة وتم اخضاع نتائج اجاباتهم لاختباري الصدق (صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان) والثبات كما يلي:

أولاً: صدق الاستبيان

وذلك من خلال دراسة صدق الاستبيان الداخلي وصدق الاتساق البنائي كما يلي:

- 1- صدق الاتساق الداخلي: يتم حساب الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.
- أ- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول، والمتمثل في الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة في برج بوعريريج والجدول الموالي يوضح مدى اتساق هذه الأبعاد.

الجدول رقم 03: يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول.

N	sig	Correlation de pearson	
12	0,001	0,815	العبارة 01
12	/	/	العبارة 02
12	0,834	0,068	العبارة 03
12	0,001	0,815	العبارة 04
12	/	/	العبارة 05
12	0,072	0,563	العبارة 06
12	0,000	0,998	العبارة 07
12	0,000	0,998	العبارة 08
12	0,000	0,998	العبارة 09
12	0,001	0,815	العبارة 10
12	0,834	0,068	العبارة 11

المصدر: من اعداد الطلبة

من نتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن :

- عبارات البعد الأول المتعلقة بقياس الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة مع بعدها اذان قيمة sig (مستوى المعنوية) في كل قيمها هي اكبر من مستوى دلالة 0,05 وقيمة R المحسوبة محصورة بين اعلى قيمة 0,998 لدى العبارة رقم 09 واقل قيمة 0,068 لدى العبارة 03.

ب- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

يوضح تحديد دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة.

الجدول رقم (04): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

N	Sig	Correlation de pearson	
12	0,000	1,000	01
12	0,000	1,000	02
12	0,000	1,000	03
12	0,000	1,000	04

المصدر: من اعداد الطلبة

من النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ أن:

_ عبارات البعد الأول المتعلقة بقياس (دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة) تمتاز بالاتساق الداخلي مع بعدها اذ ان قيمة sig (مستوى المعنوية) في كل قيمها هي اقل من مستوى دلالة 0,05 وقيمة R المحسوبة محصورة بين اعلى قيمة 1,000 لدى العبارة 01 واقل قيمة 1,000 لدى العبارة 04 .

02- صدق الاتساق البنائي:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

N	Sig	Pearson corrélation	أبعاد محاور الاستبيان
12	0.001	0.815	المحور الأول: الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة
12	0.000	1.000	المحور الثاني: دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v 25

التعليق على الجدول أعلاه:

من نتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن محاور وأبعاد الاستبيان المعد للإجابة عن اشكالية الدراسة تمتاز بالاتساق البنائي مع الدرجة الكلية لعبارات الاستبيان حيث أن علاقة الارتباط بينهما دالة احصائيا إذ أن قيمة sig (مستوى المعنوية) لقيم 2 المحسوبة ومنه محاور وأبعاد الاستبيان صادقة ومستقلة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: ثبات الاستبيان

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور وأبعاد استبيان الدراسة، وتم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال استخدام معامل ألفا كرومباخ.

الجدول رقم (06) يبين قيمة معامل AlfaCronbachs الاستبيان

المحور الأول: الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة
0.795

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج spss.v25

وكتعليق على الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل الى 0.795، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على مؤسسات العينة عدة مرات.

الجدول رقم (07) يبين قيمة معامل **Alfhacronbachs** الاستبيان

المحور الثاني: دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة
0.960

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج **sps.v25**

وكتعليق على الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل الى **0.960**، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على مؤسسات العينة عدة مرات.

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

من خلال هذا المبحث سنقوم باختبار فرضيات دراستنا وذلك بداية من تحليل إجابات المستجوبين وبعدها اختبار نموذج الدراسة باستعمال الانحدار البسيط والانحدار المتعدد.

المطلب الأول: تحليل إجابات الأفراد

سيتم عرض نتائج الدراسة ابتداء من محور المعلومات العامة، مروراً بالمحاور الأساسية للاستبيان، بغرض التأكد من صحة الفرضيات.

أولاً: قسم المعلومات العامة

تمثلت المعلومات العامة حول البيانات الشخصية، الجنس، العمر، المؤهل العلمي وكذا مدة الخبرة.

الجدول رقم (08): يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات العامة

Percent	Frequency		
58.3	7	ذكر	الجنس
41.7	5	أنثى	
8.3	1	أقل من 30 سنة	العمر
33.3	4	من 30 الى 40 سنة	
16.7	2	من 40 الى 50 سنة	
41.7	5	من 50 سنة فما فوق	
16.7	2	مستوى ثانوي	المؤهل العلمي
41.7	5	ليسانس	
25.0	3	ماجستير	
16.7	2	دكتوراه	
8.3	1	أقل من 5 سنوات	مدة الخبرة
50.0	6	من 5 الى أقل من 10 سنوات	
25.0	3	من 10 الى أقل من 15 سنة	
16.7	2	من 15 سنة فأكثر	
100	12		المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

من خلال الجدول نلاحظ أن الأفراد المستجوبين لديهم شهادة ليسانس بنسبة كبيرة، أما فيما يخص الجنس نجد أغلبيتهم ذكور، و معظم أعمارهم من 50 سنة فما فوق أما عن خبرتهم فالنسبة الأكبر فيها هي من 05 سنوات الى أقل من 10 سنوات.

ثانيا: وصف عينة الدراسة

الجدول رقم-09- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

التكرار	النسبة المئوية	
7	58,3	ذكر
5	41,7	أنثى
12	100,0	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (الملحق رقم 01)

نلاحظ من الجدول رقم -01- بأن 58.3 % من أفراد العينة ذكور وهي النسبة الأعلى مقارنة بعدد الإناث التي بلغت نسبتهم 41.7 % في هذه الدراسة.

الجدول رقم-10- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

التكرار	النسبة المئوية	
1	8,3	أقل من 30 سنة
4	33,3	من 30 إلى 40 سنة
2	16,7	من 40 إلى 50 سنة
5	41,7	من 50 سنة فما أكثر
12	100,0	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (الملحق رقم 01)

يتبين من الجدول رقم -02- بأن 41.7 % من أفراد العينة تجاوزت أعمارهم 50 سنة وهي النسبة الأعلى؛ تليها فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 33.3 %. كما بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة 16.7 %. أما النسبة الأقل تمثلت في فئة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة بنسبة 8.3 %.

الجدول رقم-11- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	
16,7	2	مستوى ثانوي
41,7	5	ليسانس
25,0	3	ماجستير
16,7	2	دكتوراه
100,0	12	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (الملحق رقم 01)

يتبين من الجدول رقم -03- بأن 41.7 % من أفراد العينة لديهم مستوى ليسانس وهي النسبة الأعلى، تليها فئة الأفراد بمستوى ماجستير بنسبة 22.6 %. أما النسبة الأقل فتمثلت في حاملي شهادة الدكتوراه والثانوي بنفس النسبة، حيث بلغت 16.7 %.

الجدول رقم-12- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	
8,3	1	أقل من 5 سنوات
50,0	6	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
25,0	3	من 10 إلى أقل من 15 سنة
16,7	2	من 15 سنة فأكثر
100,0	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (الملحق رقم 01)

يتبين من الجدول رقم -04- بأن 50 % من أفراد العينة تتراوح خبرتهم المهنية بين 05 و 10 سنوات وهي النسبة الأعلى. تليها فئة الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 10 و 15 سنة بنسبة 25 %. كما بلغت نسبة الأفراد الذين تجاوزت خبرتهم بين 15 سنة 16.7 %. أما الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بلغت 8.3 % وهي النسبة الأقل.

المطلب الثاني : تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة

أولا يجب تحديد واعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان فإنه تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات والنيب المئوية، المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

يجب تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (المدى العام) المستخدم في استبيان الدراسة ويتم حساب المدى كالتالي: (أعلى درجة في المقياس - أدنى درجة في المقياس) $4=(5-1)$ وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على النحو التالي:

$8=5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لاجمالي أفراد العينة حيث:

- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $1-1.80$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جدا.
- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $1.80-2.60$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة.
- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $2.60-3.40$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة.
- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $2.60-3.40$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة.
- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $3.40-4.20$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية.
- إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين $4.20-5$ فان هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جدا.

درجة الموافقة	مقياس لكرت	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق تماما	[1.80-1] من 01 الى 1.80 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	[2.60-1.80] من 1.80 الى 2.60 درجة
درجة متوسطة	محايد	[3.40-2.60] من 2.60 الى 3.40 درجة
درجة عالية	موافق	[4.20-3.40] من 3.40 الى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	موافق تماما	[5-4.20] من 4.20 الى 5 درجة

وترتب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين العبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما. عرض وتحليل اتجاهات إجابات الدراسة.

الجدول رقم -13- تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة للمحور الأول: الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة.

المتغير	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الاتجاه
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
العبارة_01	0	0	25,00	3	0,00	0	75,00	9	0	0	غير موافق
العبارة_02	0	0	00,00	12	0,00	0	0,00	0	0	0	موافق
العبارة_03	0	0	91,67	11	8,33	1	0,00	0	0	0	موافق
العبارة_04	0	0	25,00	3	75,00	9	0,00	0	0	0	محايد
العبارة_05	0	0	00,00	12	0,00	0	0,00	0	0	0	موافق
العبارة_06	0	0	75,00	9	16,67	2	8,33	1	0	0	موافق
العبارة_07	0	0	0,00	0	0,00	0	83,33	10	0	0	غير موافق
العبارة_08	0	0	16,67	2	0,00	0	83,33	10	0	0	غير موافق

غير موافق	,778	2,33	0,00	0	16,67	2	0,00	0	83,33	10	0	0	العبارة_09
غير موافق	,905	2,50	0,00	0	25,00	3	0,00	0	75,00	9	0	0	العبارة_10
موافق	,289	3,92	0,00	0	91,67	11	8,33	1	0,00	0	0	0	العبارة_11

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (بالاعتماد على بيانات الملحق رقم -02-)

تحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الأول " الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة"

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 01: " تحددون استراتيجية واضحة لمؤسستكم " حيث ظهرت إجابات الافراد بمتوسط حسابي 2.50 وانحراف معياري 0.905 مما دل على اتجاه اراء أفراد العينة حول هذه العبارة بعدم الموافقة، أي أن الأفراد لا يحددون استراتيجية واضحة للمؤسستهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 02: " تضعون أهداف سنويا بمؤسستكم " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 4.00 وانحراف معياري 0.000، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن اتجاهات أفراد العينة موافقون بدرجة عالية جدا في اجابتهم على العبارة رقم 02 أي أنهم يضعون أهداف سنويا بمؤسستهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 03: " تتابعون تحقق أهدافكم بعد انتهاء السنة المالية " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 3.92 وانحراف معياري 0.289، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن اتجاهات (تقييم) أفراد العينة موافقون بدرجة عالية في اجاباتهم على العبارة رقم 03 أي أنهم يتابعون تحقق أهدافهم بعد انتهاء السنة المالية.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 04 " تتابعون تحقق أهدافكم خلال السنة المالية " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 3.25 وانحراف معياري 0.452 واتجاه أفراد العينة محايدون في اجابتهم على العبارة رقم 04.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 05 " تضعون مؤشرات محددة لتحقيق أهدافكم " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 4.00 و انحراف معياري 0.000، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن اتجاهات (تقييم) أفراد العينة موافقون بدرجة عالية في اجابتهم على العبارة رقم 05 أي أنهم يضعون مؤشرات محددة لتحقيق أهدافهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 06: " تركزون على المؤشرات المالية بمؤسستكم " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 3.67 وانحراف معياري 0.651، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير

الى أن اتجاهات (تقييم) أفراد العينة موافقون بدرجة عالية في اجابتهم على العبارة رقم 05 أي أنهم يركزون على المؤشرات المالية بمؤسستهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 07: "تزاوجون بين المؤشرات المالية وغير المالية لتحقيق أهدافكم" حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي قدر ب2.50 وانحراف معياري 1.168، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن اتجاهات (تقييم) أفراد العينة غير موافقون في العبارة رقم 07، أي أنهم لايزاوجون بين المؤشرات المالية و غير مالية لتحقيق أهدافهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 08: "تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد الزبائن بمؤسستكم" حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 2.33 وانحراف معياري 0.778 مما دل على أن اتجاه اراء أفراد العينة حول هذه العبارة بعدم الموافقة حيث ترى عينة الدراسة بأن المؤسسة لا تختار مؤشرات محددة لمتابعة بعد الزبائن.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 09: "تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العاملين بمؤسستكم" حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 2.33 وانحراف معياري 0.778، وأن قيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن اتجاهات (تقييم) أفراد العينة غير موافقون بدرجة عالية في اجابتهم على العبارة رقم 09 أي أنهم لا يختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العاملين بالمؤسسة.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 10: "تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العمليات الداخلية بمؤسستكم" حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 2.50 وانحراف معياري 0.905 مما دل على أن اتجاه اراء أفراد العينة حول هذه العبارة بعدم الموافقة أي أن الأفراد لا يختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العمليات الداخلية بالمؤسسة.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 11: "تختارون مؤشرات معينة لمتابعة تحقق هدفكم المالي" نلاحظ أن متوسطها الحسابي بلغ 3.92 وانحراف معياري 0.289 مما يعني أن المؤسسة تختار مؤشرات معينة لمتابعة تحقق أهدافها.

ملخص حول اتجاه أفراد العينة للمحور الأول:

يتبين من الجدول رقم -05- وجود اتجاهات متباينة نحو مختلف عبارات المحور الأول؛ حيث تم تسجيل اتجاه نحو الموافقة بمتوسط حسابي 4 على مستوى العبارة 02 التي تنص على أن المؤسسة تضع أهداف سنوية وبنفس النسبة على مستوى العبارة رقم 05 التي تنص على أن المؤسسة تضع مؤشرات محدودة لتحقيق أهدافها؛ تليها العبارتين 03 و 11 بمتوسط حسابي 3.92 وانحراف معياري 0.289 حيث تنص العبارة رقم 3 على أن المؤسسة تتابع أهدافها بعد انتهاء السنة المالية أما العبارة 11 مفادها أن المؤسسة تختار مؤشرات معينة لمتابعة تحقق

أهدافها المالية. كما بلغ المتوسط الحسابي على مستوى العبارة رقم 3.67 06 بانحراف معياري 0.651 حيث تنص على أن المؤسسة تركز على المؤشرات المالية في عملية التسيير. في المقابل تم تسجيل اتجاه نحو عدم الموافقة على مستوى العبارات 1-10-9-8-7 حيث ترى عينة الدراسة بأن المؤسسة لا تستعين بمؤشرات على مستوى بعد الزبائن وبعد العاملين وبعد العمليات الداخلية؛ كما أن المؤسسة لا تمتلك استراتيجية واضحة ولا تتزاج بين مؤشرات مالية وغير مالية في تقييم أدائها.

ومنه يمكن القول ان افراد عينة الدراسة لا يولون أهمية كبيرة لاستخدام مؤشرات الأداء بمؤسساتهم ويركزون بشكل كبير على المؤشرات المالية.

الجدول رقم -14- تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني : دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتغير
			النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
محايد	,389	3,17	0,00	0	16,67	2	83,33	10	0,00	0	0	0	العبارة_01
محايد	,389	3,17	0,00	0	16,67	2	83,33	10	0,00	0	0	0	العبارة_02
محايد	,389	3,17	0,00	0	16,67	2	83,33	10	0,00	0	0	0	العبارة_03
محايد	,778	3,33	16,67	2	0,00	0	83,33	10	0,00	0	0	0	العبارة_04

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (بالاعتماد على بيانات الملحق رقم -02-)

تحليل اتجاهات أفراد العينة للمحور الثاني " دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة " تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 01: " تساهم متابعة بعد الزبائن بمؤشرات محددة في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ قيمته 3.17 وانحراف معياري 0.389 واتجاه أفراد العينة محايدون في اجابتهم على هذه العبارة .

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 02: " تساهم متابعة بعد العاملين بمؤشرات محددة في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 3.17 والانحراف المعياري ب 0.389 واتجاه أفراد هذه العينة محايدة في الإجابة على العبارة رقم 02.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 03: " تساهم متابعة بعد العمليات الداخلية في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي بلغ 3.17 وانحراف معياري 0.398 ، وتشير قيمة المتوسط الحسابي الى أن اتجاه أفراد العينة محايدون في الإجابة على العبارة رقم 03 ، والمؤسسة لا تملك رؤية واضحة ومفاهيم حول أهمية بعد العمليات الداخلية في تحقيق الهدف المالي.

تحليل رأي أفراد العينة حول اجابتهم على العبارة رقم 04: " يضمن استخدام مؤشرات الأداء الى حد بعيد تحقيق الهدف المالي للمؤسسة " حيث ظهرت إجابات الأفراد بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0.778 وقيمة المتوسط الحسابي تشير الى أن أفراد العينة محايدون في الإجابة على العبارة رقم 04.

ملخص حول اتجاه أفراد العينة للمحور الثاني

يتبين من الجدول رقم -06- وجود اتجاه نحو الحياد من طرف عينة الدراسة على مستوى جميع متغيرات المحور الثاني؛ حيث تم تسجيل متوسطات حسابية متساوية على مستوى العبارات 03-02-01 حيث بلغت قيمته 3.17 وانحراف معياري 0.389. كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي على مستوى العبارة 04 من المحور الثاني 3.33 وانحراف معياري 0.778. أي أن المؤسسات محل الدراسة لا تمتلك معرفة بأهمية استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي من خلال ابعاد مختلفة، وهذا ما قد يفسر نتائج المحور الأول.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

- اختبار الفرضية الأولى: والتي تنص على " يساهم استخدام مزيج من المؤشرات المالية وغير مالية في عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة في تحسين عملية التقييم "، تم اثباتها من خلال الجانب النظري الذي تعرضنا فيه الى أهمية مؤشرات الأداء و الدور الكبير الذي تلعبه في تسديد اتخاذ القرار من خلال تقديم نتائج لحظية تسمح باتخاذ التصحيحات اللازمة في وقتها عبر الجوانب المختلفة للمؤسسة مما يؤدي الى تحسين عملية التقييم .

- اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على " المؤسسات الناشطة في برج بو عريريج لا تعطي أهمية كبيرة لاستخدام مؤشرات الأداء عند تقييم أدائها المالي، تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج الاستبيان في الجانب التطبيقي حيث تبين أن المؤسسات محل الدراسة تركز في عملية تقييم أدائها على استخدام المؤشرات المالية فقط كما تشير الى عدم معرفتها بأهمية استخدام مؤشرات الأداء في عملية عند تقييم الأداء.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في " إلى أي مدى تساهم مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الناشطة ببرج بوعريريج " وذلك من خلال الاعتماد على دراسة ميدانية بحيث تناولنا في هذا الفصل مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم منهجية الدراسة أما المبحث الثاني كان حول اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

وفي الأخير توصلنا إلى أن المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة تولي اهتماما كبيرا بمؤشرات الأداء، بحيث نجد الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال المؤشرات متعددة كالوصول إلى أصوب القرارات واختيار أنسب الوسائل بالإضافة إلى الكشف عن مواطن الضعف وتلافيها.

خاتمة

خاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع والتمثل في تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء، حيث انصبت دراستنا حول اظهار الميزة التي يقدمها استخدام مزيج من المؤشرات المالية وغير المالية في تحسين وتصويب عملية تقييم اداء المؤسسة بصفة عامة وعملية تقييم الاداء المالي بصفة خاصة. اذ تسمح مؤشرات الاداء بمتابعة تطور الأداء في المؤسسة بصورة انية تؤدي الى القيام بالتصحیحات اللازمة في الوقت المناسب، الأمر الذي يسمح بضمان تحقق الاهداف المسطرة واتخاذ القرارات السليمة، كما تناولنا كيفية استعمال مؤشرات الاداء من خلال التطرق لأشهر نموذج يوضح ذلك وهو بطاقة الأداء المتوازن، حيث توضح توزيع مؤشرات الاداء على أربع أبعاد مهمة للمؤسسة حيث تعمل البطاقة على مبدأ السبب والنتيجة بين تلك الأبعاد والتي تؤدي في الأخير الى ضمان تحقق الهدف المالي.

كما حاولنا خلال هذا البحث استكشاف واقع استخدام مؤشرات الاداء بالمؤسسات الوطنية من خلال إجراء استبيان بعينة من مؤسسات برج بوعريريج حيث اتضح لنا أن أغلبها لايهتم باستخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي، في حين القليل منها يفعل ذلك بطريقة عشوائية غير مدروسة، حيث اتضح من خلال الدراسة أن تلك المؤسسات لاتملك المعرفة بأهمية استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي.

من خلال هذا العمل خرجنا بجملة من النتائج أهمها:

- تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات الأداء هو أحد الأدوات المهمة التي تستخدمها المؤسسة لغرض الحصول على معلومات أكثر دقة حول الوضع المالي فتساعد في عملية ترشيد القرارات.
- أن تهميش الاعتماد على مؤشرات غير مالية في عملية تقييم الأداء المالي ينقص من سدادة عملية التقييم.
- أن اهمال استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي من طرف مؤسسات برج بوعريريج راجع لغياب المعرفة بأهمية تلك المؤشرات في تصويب عملية التقييم بالتالي تحسين عملية اتخاذ القرار.

● أفاق الدراسة:

- واقع استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الجزائرية.
- دور تقييم الأداء المالي في التنبؤ بالتعثر المالي في المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الكتب :

- 1- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
- 2- محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة (مصر) 2012-2013
- 3- محمد الكرفي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان (الأردن) 2007

المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1- أحمد خمّان، بطاقة الأداء المتوازن نواتجها على أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة اعمال المؤسسات، جامعة العربي التبسي (تبسة)، 2016
- 2- حليمة بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء للمؤسسة واتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة امحمد بوقرة -بومرداس - 2009_2008
- 3- دادن عبد الغني، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد، جامعة الجزائر 2006
- 4- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دورة إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في (جامعة الملك عبد العزيز بجدة) رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير تحت اشراف الأستاذ الدكتور احمد بن داوود الزجاجي، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، سنة 2013
- 5- زاهر صبحي بشناق، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية، دراسة مقارنة (البنوك العاملة في فلسطين)، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، تحت اشراف الدكتور علي عبد الله شاهين، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2011
- 6- سارة بالواهي، دور الوقاية المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة محمد البشير الابراهيمى - برج بوعرييج - 2018_2019

- 7- صالحلاسكة، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة بعض المؤسسات، أطروحة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، في 2011_2012
- 8- عادل بوجمان، تاهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014_2015
- 9- عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة و ملبنة التل بسطيف، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف، في 2011
- 10- عوني عبد الفتاح، أبونواس، مدى تطبيق المقاييس المالية وغير المالية المستخدمة في بطاقة الأداء المتوازن لدى البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة مؤتة الأردن، عمادة الدراسات العليا، في 2011
- 11- لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي، دراسة حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، في 2017_2018
- 12- وهيبية حوجامدي، واقع تطبيق الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير ومدى كفاءتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نفضال، وحدة، أطروحة ماستر في العلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، في 2016_2017 gpl7042017

الجرائد والمجلات:

- 1- المهدي مفتاح السويبي، مدى إمكانية استخدام مؤشرات تقييم الأداء في بيئة التصنيع الحديثة في القطاع الصناعي الليبي، المجلة الجامعة، المجلد الثالث، العدد الخامس عشر، 2013 كلية الاقتصاد قسم المحاسبة، جامعة مصراتة ليبيا .
- 2- جبيران سناء، خان أحلام، نحو استخدام بطاقة الأداء المتوازن Itscorecard في حوكت نظم المعلومات حوكت الشركات كألية للحد من الفساد المالي والإداري، مخبر مالية، بنوك وإدارة الاعمال 6_7 ماي 2012
- 3- رايس وفاء، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسات الاستشفائية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السابع عشر جوان 2015 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة .

4- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العامل التمييزي (AFD) خلال الفترة 2006_2011 مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد سبعة العدد الثاني 2014 .

المؤتمرات والملتقيات:

1- محمد نجيب دبابشي، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول واقع وافاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، يومي 05_06 / 05 / 2013 .

2- هاني عبد الرحمان العمري، منهجية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات - الرياض-المملكة العربية السعودية، 2009.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية:

1_Alian feamandez ‘les tableaux de Ford les décisions édition d’organisation‘ paris 2000.

الملاحق

الملحق رقم 01 الاستبيان:

جامعة محمد محمد البشير الابراهيمى - برج بوغريج -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة مالية.

سيدي، سيدتي تحية طيبة وبعد:

في إطار اعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في الإدارة المالية، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمملدراسة موضوع:

- واقع استخدام مؤشرات الأداء لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية " دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية."

توجيهات حول طريقة الإجابة:

- يرجى وضع علامة (x) على الإجابة التي توافق اختياركم.

- توخي الدقة والموضوعية عند اختيار الإجابة.

- الإجابة على كل الأسئلة لأنها جميعا على نفس القدر من الأهمية.

تعهد والتزام:

- نتعهد بان رأيك سيعامل بسرية تامة ولن يستخدم الا لأغراض هذه الدراسة.

من إعداد الطالب: _____

- لشهب لامية.

- بن زغبية اكرام.

اشراف الأستاذ:

سلطاني عادل

السنة الدراسية: 2020_2021

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1_الجنس: ذكر انثى
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2_العمر: اقل من 30 سنة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 30 الى 40 سنة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 40 الى 50 سنة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 50 سنة فما اكثر
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3_ المؤهل العلمي:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ليسانس
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ماجستير
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دكتوراه
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4- مدة الخبرة:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اقل من 05 سنوات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 05 الى اقل من 10 سنوات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 10 الى اقل من 15 سنة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	من 15 سنة فأكثر

المحور الأول : الأهمية المعطاة لاستخدام مؤشرات الأداء بالمؤسسة.

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحددون استراتيجية واضحة لمؤسستكم					
02	تضعون أهداف سنويا بمؤسستكم					
03	تتابعون تحقق أهدافكم بعد انتهاء السنة المالية					
04	تتابعون تحقق أهدافكم خلال السنة المالية					
05	تضعون مؤشرات محددة لتحقيق أهدافكم					

					تركزون على المؤشرات المالية بمؤسستكم	06
					توازنون بين المؤشرات المالية و غير مالية لتحقيق أهدافكم	07
					تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعض الزبائن بمؤسستكم	08
					تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العاملين بمؤسستكم	09
					تختارون مؤشرات محددة لمتابعة بعد العمليات الداخلية بمؤسستكم	10
					تختارون مؤشرات معينة لمتابعة تحقق هدفكم المالي	11

المحور الثاني: دور استخدام مؤشرات الأداء في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة.

التسلسل	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تساهم متابعة بعد الزبائن بمؤشرات محددة في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة					
02	تساهم متابعة بعد العاملين بمؤشرات محددة في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة					
03	تساهم متابعة بعد العمليات الداخلية في تحقيق الهدف المالي للمؤسسة					
04	يضمن استخدام مؤشرات الأداء الى حد بعيد تحقيق الهدف المالي للمؤسسة					

الملحق 02: قائمة المؤسسات محل الدراسة

مؤسسة نفضال	01
مؤسسة كوبرا	02
مؤسسة عجائن اكسترا	03
مؤسسة ترافكوفيا	04
مؤسسة كريستور	05
مؤسسة الأتابيب وعتاد السقي بالرش	06
مؤسسة الونشريس	07
مؤسسة بيسكوتار	08
SARL HARIZI FOR	09
GéANT	10
GROUPE - ATTIA	11
EMBAG	12

الملحق رقم 03: مخرجات spss

Statistiques

		الجنس	العمر	العلمي_المؤهل	الخبرة
N	Valide	12	12	12	12
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	ذكر	7	58,3	58,3	58,3
	أنثى	5	41,7	41,7	100,0
Total		12	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	سنة 30 أقل من	1	8,3	8,3	8,3
	سنة 40 إلى 30 من	4	33,3	33,3	41,7
	سنة 50 إلى 40 من	2	16,7	16,7	58,3
	سنة فما أكثر 50 من	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

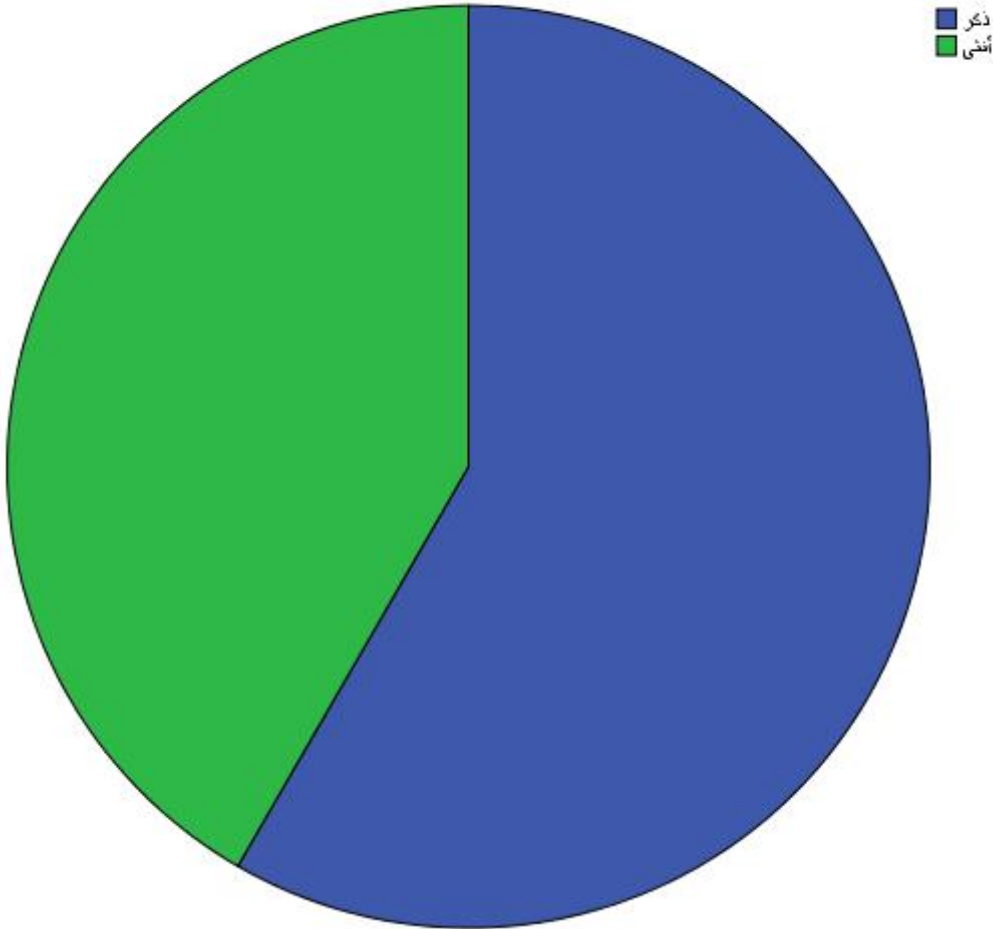
العلمي_المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	مستوثانوي	2	16,7	16,7	16,7
	ليسانس	5	41,7	41,7	58,3
	ماجستير	3	25,0	25,0	83,3
	دكتوراه	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

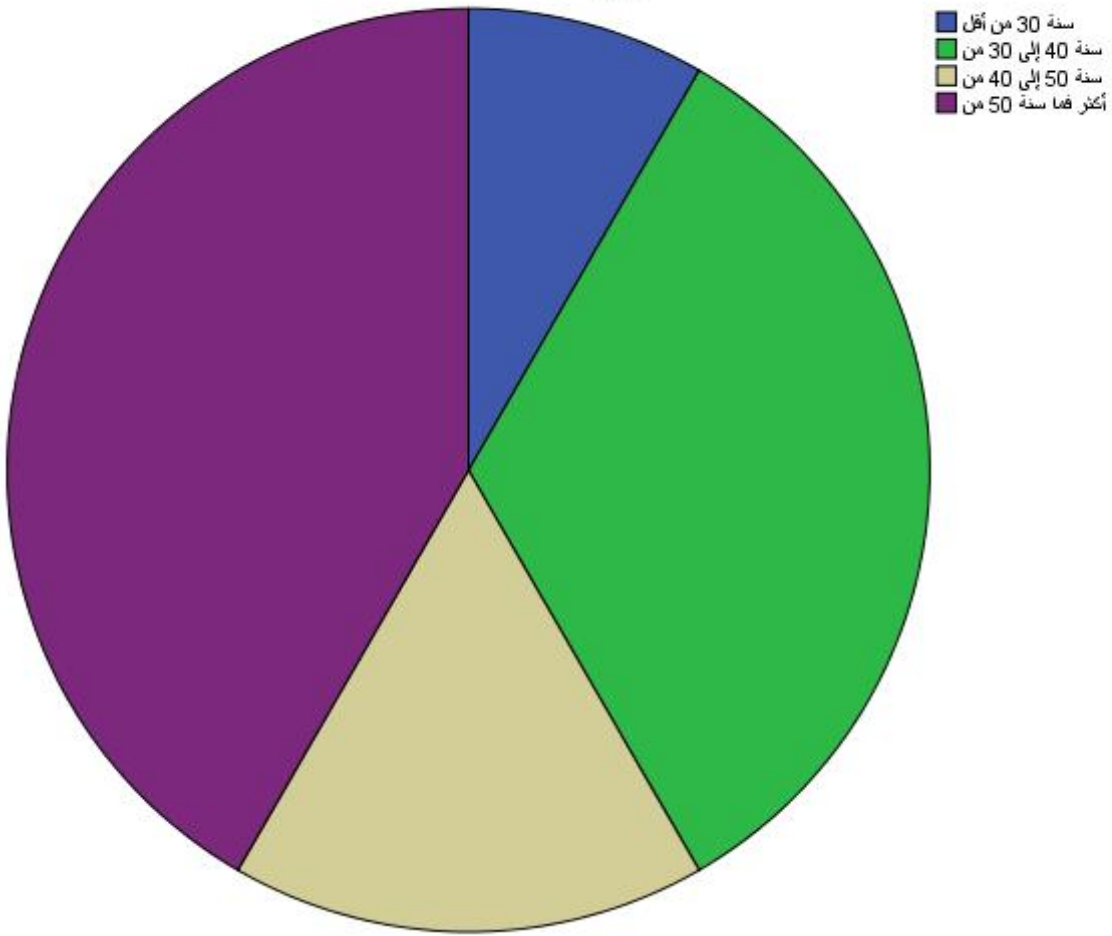
الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide سنوات 5 أقلمن	1	8,3	8,3	8,3
سنوات 10 إلىأقلمن 05 من	6	50,0	50,0	58,3
سنة 15 إلىأقلمن 10 من	3	25,0	25,0	83,3
سنةأكثر 15 من	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

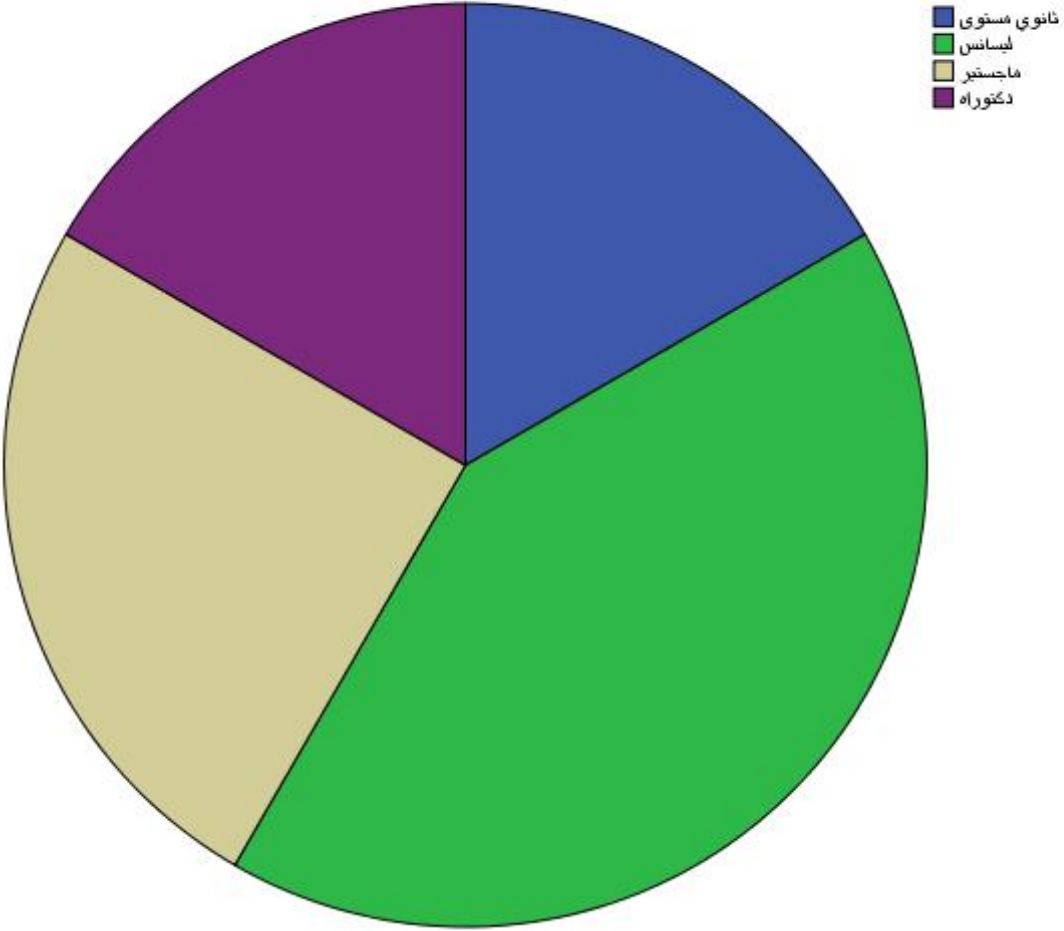
الجنس



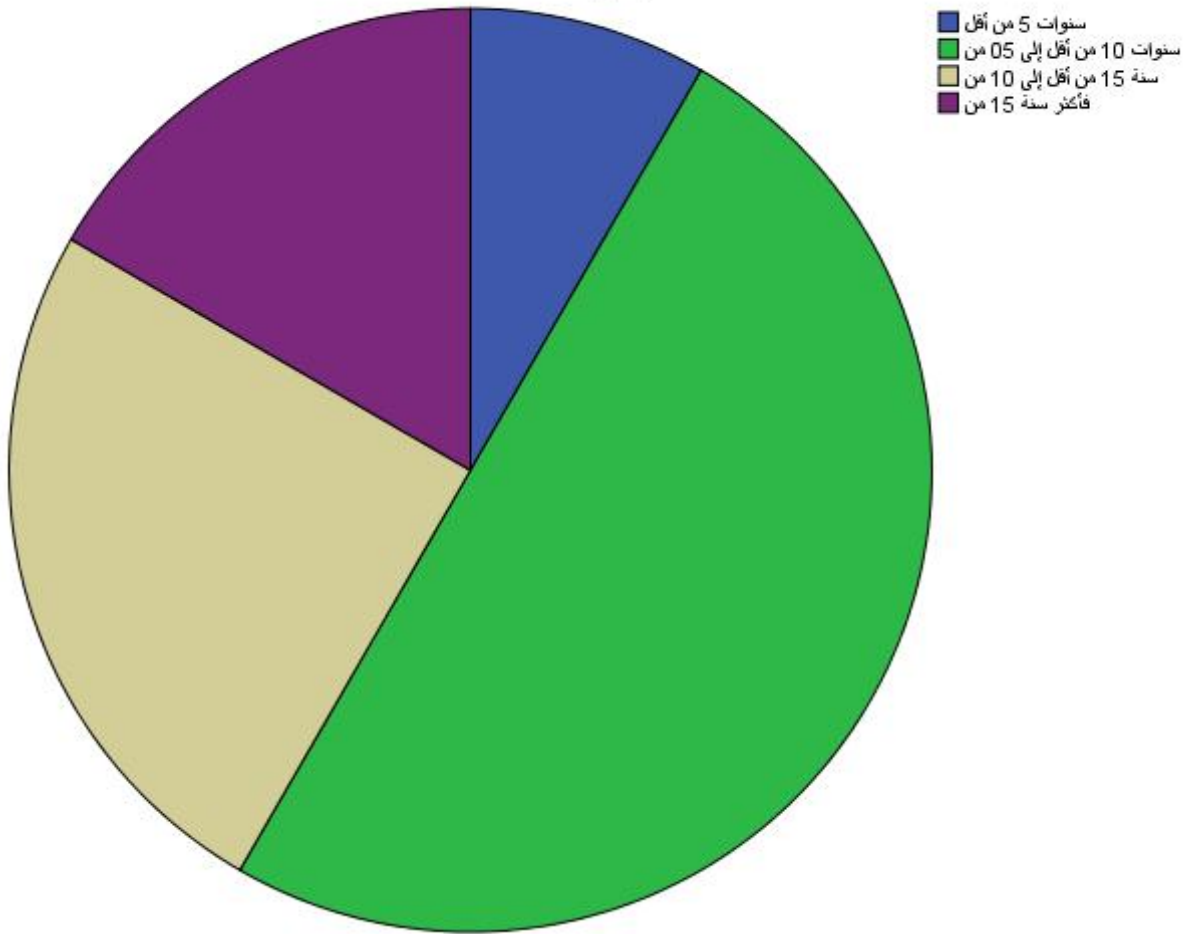
العمر



المؤهل_العلمي



الخبرة



Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الأول_المحور_01	12	2,50	,905
الأول_المحور_02	12	4,00	,000
الأول_المحور_03	12	3,92	,289
الأول_المحور_04	12	3,25	,452
الأول_المحور_05	12	4,00	,000
الأول_المحور_06	12	3,67	,651
الأول_المحور_07	12	2,50	1,168
الأول_المحور_08	12	2,33	,778
الأول_المحور_09	12	2,33	,778
الأول_المحور_10	12	2,50	,905
الأول_المحور_11	12	3,92	,289
N valide (liste)	12		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الثاني_المحور_01	12	3,17	,389
الثاني_المحور_02	12	3,17	,389
الثاني_المحور_03	12	3,17	,389
الثاني_المحور_04	12	3,33	,778
N valide (liste)	12		



فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الشكر
-	الاهداء
II	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: عموميات حول الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية	
04	تمهيد
05	المبحث الأول: أساسيات ومفاهيم تقييم الأداء المالي
05	المطلب الأول: ماهية الأداء
05	الفرع الأول: تعريف الأداء
06	الفرع الثاني: ماهية تقييم الأداء المالي
06	أولاً: مفهوم تقييم الأداء المالي
07	ثانياً: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي
07	ثالثاً: الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي
08	المطلب الثاني: استخدام المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة
08	الفرع الأول: مفهوم مؤشرات الأداء
08	أولاً: تعريف المؤشر
09	ثانياً: أنواع مؤشرات الأداء المالي
10	ثالثاً: أهمية مؤشرات الأداء
11	رابعاً: خصائص المؤشرات المالية
11	الفرع الثاني: كيفية استعمال مؤشرات الأداء لتقييم الأداء المالي
11	أولاً: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن
12	ثانياً: أهمية بطاقة الأداء المتوازن
13	ثالثاً: أبعاد بطاقة الأداء المتوازن
14	رابعاً: الية عمل بطاقة الأداء المتوازن

15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
19	المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف مع دراستنا
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بـرج بوـعريريج	
22	تمهيد
22	المبحث الأول: تقديم منهجية الدراسة
22	المطلب الأول: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة
22	أولاً: اعداد الاستبيان
23	ثانياً: محاور الاستبيان
24	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
24	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
25	أولاً: صدق الاستبيان
27	ثانياً: ثبات الاستبيان
28	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
28	المطلب الأول: تحليل إجابات الأفراد
28	أولاً: قسم المعلومات العامة
30	ثانياً: وصف عينة الدراسة
32	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة
38	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
41	الخاتمة
43	قائمة المراجع
-	الملاحق