

مساهمة نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية

## The contribution of the accounting information system in achieving the Excellence performance of the economic institutions

عثماني مصطفى<sup>1\*</sup>، خالف كاتبة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المركز الجامعي تيبازة ( الجزائر)، mustapha871a@gmail.com

<sup>2</sup> المركز الجامعي تيبازة ( الجزائر)، Khalefkatba2016@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/06/01

تاريخ القبول: 2020/05/20

تاريخ الاستلام: 2020/05/17

### ملخص:

تهدف دراستنا إلى تبيان طبيعة العلاقة الموجودة بين نظام المعلومات المحاسبي والأداء المتميز في المؤسسات الاقتصادية من خلال معرفة كيف يمكن لنظام المعلومات المحاسبي توفير معلومات مالية ومحاسبية لمختلف المؤسسات الاقتصادية تستعملها كقاعدة لبناء وتوفير مختلف المؤشرات والمعايير تستخدمها لاتخاذ مختلف القرارات التسييرية الرشيدة والفعالة تجعلها تحقق التميز في أدائها.

وبلوغ مستوى التميز في الأداء ليس بالأمر السهل إذ يتطلب من المؤسسة أن تعمل على تكثيف ومضاعفة جهودها وسعيها نحو تجسيد أهدافها على أرض الواقع بأعلى مستوى من الكفاءة والفعالية، عن طريق نظام المعلومات المحاسبي الذي يعد أحد أهم الأدوات الفعالة لما يوفره من معلومات مالية ومحاسبية تستخدمها المؤسسة للتميز في أدائها.

كلمات مفتاحية: نظام المعلومات، نظام المعلومات المحاسبي، التميز، الأداء، الأداء المتميز.

تصنيف JEL : M41، M21، L86 .

### Abstract :

Our study aims to demonstrate the nature of the relationship between the accounting information system and the excellence performance

in economic institutions by knowing how the accounting information system can provide financial and accounting information for the various economic institutions that the institution uses as a basis for building and providing the various indicators and criteria that it uses in making various responsible and effective management decisions It makes it achieve excellence in its performance.

Reaching the level of excellence in performance is not an easy thing, as it requires the institutions to work to intensify and multiply its efforts and its endeavor to embody its goals on the ground with the highest level of efficiency and effectiveness, through the accounting information system, which is one of the most effective tools for its financial and accounting information used by the institution In order to excel in its performance.

**Keywords:** Information System; Accounting Information System; Excellence, Performance; Excellence Performance.

**Jel Classification Codes:** L86,M21 , M41

## 1. مقدمة:

تسعى مختلف المؤسسات الاقتصادية لتحقيق أهدافها المنشودة من خلال العمل على استخدام مختلف الأدوات التسييرية الأكثر نجاعة في تحقيق أحسن أداء والتميز فيه للمحافظة على مكانتها التنافسية في السوق.

ويعتبر نظام المعلومات المحاسبي ركيزة أساسية في عمل المؤسسات عامة والاقتصادية خاصة لما يوفره من معلومات مالية ومحاسبية تستخدم في بناء مؤشرات هامة وخاصة المالية منها تستطيع المؤسسة استغلالها بكل كفاءة وفعالية في العمليات التسييرية لتساهم بها في عملية صنع القرارات واتخاذها بكل رشادة، تجعل من المؤسسة تحقق مستويات جيدة من الأداء تجعل منها مميزة في أدائها يحقق لها البقاء والاستمرارية والنمو والمنافسة في محيطها التنافسي، وانطلاقا من كل ما سبق تبلورت فكرة الدراسة حول تأثير نظام المعلومات المحاسبي على أداء المؤسسة ومدى قدرته على مساعدتها في تفوقها و بلوغها مستوى التميز.

**الإشكالية:** تسليما بأهمية نظام المعلومات المحاسبي كإحدى أهم الأدوات الهامة والفعالة المستخدمة في العمليات التسييرية للرفع من الأداء في المؤسسات الاقتصادية والتميز فيه للمحافظة على تنافسيتها في

مؤسسات الأعمال المعاصرة وتماشيا والتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال يمكن إبراز معالم الإشكالية من خلال طرح التساؤل التالي:

## "كيف يمكن لنظام المعلومات المحاسبي المساهمة في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية"

**أهمية البحث:** يحتل نظام المعلومات المحاسبي أهمية بالغة لدى مختلف المؤسسات وخاصة المؤسسات الاقتصادية لما يوفره من معلومات مالية ومحاسبية تعتمد عليها المؤسسات في توفير وبناء مؤشرات مالية وتسييرية يمكن على أساسها اتخاذ وصنع قرارات رشيدة تسمح للمؤسسة باستغلال كل مواردها المالية والمادية بشكل أمثل يؤدي بها الى تحقيق أداء متميز.

و للإلمام بكافة جوانب الموضوع عمدنا تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية التي جاءت على النحو التالي:

- ماهية نظام المعلومات المحاسبي؛

- التأصيل العلمي والمفاهيمي للأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية؛

- مكانة نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية.

**2. ماهية نظام المعلومات المحاسبي:** من خلال هذا المحور سنقوم بالإلمام بالجانب النظري له بغية التوضيح حول مكوناته و طريقة عمله و غيرها من العناصر المرتبطة به.

**1.2 تعريف نظام المعلومات المحاسبي و المفاهيم المرتبطة به:** قبل الحديث عن نظم المعلومات

المحاسبية يجب تعريف مختلف المفاهيم ذات الصلة به و التي نستعرضها على النحو التالي:

- **البيانات:** هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات فهي ترمز إلى الأشياء والحقائق والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال، أو تصف هدفاً أو ظاهرة أو واقعا معيناً(ماضياً، أو حاضراً، ومستقبلاً)، دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة ويتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال. (حسان بوبعاية، 2013، ص 69).

- **المعلومات:** "هي بيانات أجريت عليها عمليات تشغيل مختلفة مثل: (التبويب، التحليل، التلخيص وغيرها)، لتصبح في شكل أكثر نفعاً لمستخدميها عن طريق زيادة المعرفة وتقليل درجة عدم الثقة، وذلك بغرض المساعدة في اتخاذ القرارات وغيرها من المجالات" (بومدين فتيحة، 2006/2007، ص 12).

حتى يمكن للمعلومات أن تؤدي الوظيفة التي أنتجت من أجلها بكفاءة لا بد وأن تتوفر فيها خاصية الدقة الحدائة والتركيز (زيري رابح، 2003، ص40).

- **النظام:** من وجهة نظرية النظم يعبر على أنه "إطار شامل يتضمن مجموعة من العناصر والمبادئ والقواعد التي يتفاعل فيما بينها وفقا لسلسلة من الإجراءات لتحقيق أهداف عامة" (علوطي لمين، 2003/2004، ص57).

- **نظام المعلومات:** هو مجموعة من الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات، التي تسمح بجمع وتخزين ومعالجة وإيصال البيانات والمعلومات، على شكل نصوص أو صورة أو رموز في المؤسسة. " (حسان بوبعاية، 2013، ص86). كما تتفق جل التعاريف الخاصة بنظام المعلومات على أنه أي نظام معلومات يتكون من أربعة عناصر رئيسية تتمثل في (بوفروعة سفيان، 2011/2012 ص37):

- **المدخلات :** وهي عبارة عن الأحداث والمعطيات التي يتم إدخالها للنظام لغاية معالجتها.
- **المعالجة :** وهي عبارة عن جميع العمليات الحسابية والمنطقية ، التي تجري على المدخلات بغرض إعدادها وهيئتها للمرحلة الثالثة من النظام.
- **المخرجات :** وهي عبارة عن المعلومات، والنتائج الصادرة من النظام بعد أن ينهي المعالجات المناسبة للبيانات (المدخلة).
- **التغذية العكسية :** تعتبر أحد أهم الأنواع الرقابية للتأكد من السير السليم للخطة الموضوعية والتأكد من عدم وجود خرق أو تجاوز للإجراءات و السياسات (ظاهر القشي، هيثم العبادي 2009، ص8).

- **نظام المعلومات المحاسبي:** يعرف نظام المعلومات المحاسبي على أنه "أحد مكونات نظام المعلومات الإداري والذي يهتم بجمع وتصنيف ومعالجة العمليات المالية وتحويلها إلى معلومات وتوصيلها إلى الأطراف المختلفة ذات العلاقة من أجل ترشيد قراراتها" (حورية شعبان محمد شريف، 2006، ص49) كما عرف بأنه: " تلك المنظومة التي تتكون من مجموعة من الأنظمة الجزئية المتكاملة فيما بينها بهدف جمع ومعالجة و تخزين البيانات والمعلومات المالية المتعلقة بنشاطات المؤسسة التي تحدمه، وتحويلها إلى معلومات محاسبية مفهومة مثل (المؤشرات، النتائج، والقوائم المالية) من خلال استخدام المستندات والسجلات وبرامج الحاسوب، بهدف تسيير نشاط المؤسسة

و الوقوف على مراكزها المالية ودعم عملية اتخاذ القرارات فيها" (بومدين فتيحة، 2006/200)، ص52).

2.2 أنواع نظم المعلومات المحاسبية: إن نظام المعلومات المحاسبي يمكن تقسيمه إلى نوعين رئيسيين هما نظم المعلومات المحاسبية المالية و نظم المعلومات المحاسبية الإدارية، و التي نلخصها في الجدول التالي: (العثماني مصطفى، 2014، ص243.244).

الجدول رقم(1): يوضح أنواع نظام المعلومات المحاسبي

نظم المعلومات المحاسبية الإدارية	نظم المعلومات المحاسبية المالية
المعلومات فيها:	المعلومات فيها:
- ذات غرض خاص للمستفيدين الداخليين خاصة الإدارة	- ذات غرض عام خاصة للمستفيدين الخارجيين كالمستثمرين
- تفصيلية عن ممتلكات والتزامات وإيرادات ومصروفات المؤسسة ككل أو أحد مكوناتها	- إجمالية عن ممتلكات والتزامات وإيرادات ومصروفات المؤسسة ككل
- غير إلزامية و طبقا لرغبة المستفيد	- إلزامية بموجب القانون
- تعد بالشكل والمحتوى والمضمون الذي يحتاجه المستفيد و غير ملزمة بالمبادئ المحاسبية المتعارف عليها و المعايير المحاسبية المعروفة	- تعد طبقا للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها و المعايير المحاسبية المعروفة
- لا يلزم بأن تكون بشكل سنوي وتعد حسب حاجة المستفيد (فقد يكون بشكل يومي)	- تعد بشكل سنوي
- أكثر مرونة و أقل موضوعية و دقة	- أكثر موضوعية و دقة و أقل مرونة
- تعتمد كثيرا على فروع العلوم الأخرى كعلم الإدارة وبحوث العمليات و الحاسب الآلي و الإقتصاد....	- أقل اعتمادا على فروع العلوم الأخرى
- مرتبطة بالمستقبل أكثر من الماضي	- تكون عن المؤسسة ككل
- تكون عن الفروع أو الإدارات أو الأقسام	- مالية فقط
- مالية و غير مالية	

**3.2 الأهداف التفصيلية لنظام المعلومات المحاسبي:** إن نظام المعلومات المحاسبي و كغيره من الأنظمة يعمل على تحقيق مجموعة من الأهداف و التي نذكرها على النحو التالي(بوفروعة حسان، 2012/2011، ص10):

- تشغيل البيانات : من خلال العمليات التالية:

- تسجيل العمليات طبقا للمستندات الملائمة.
- تسجيل العمليات بواسطة الأفراد المختصين.
- تسجيل العمليات في أوقات دورية محددة.
- إرفاق المستندات التبريرية الملائمة لتسهيل عملية المراجعة.

-توصيل المعلومات :جراء توصيلها إلى الأطراف المهتمة بها و في الوقت والمكان المناسب.

-تحقيق الثقة بالبيانات: بالعمل على أن يتم تسجيل كل العمليات في فترات دورية وترحيلها

- تحقيق الحماية للأصول: وهذا من خلال عملية التحقيق المحاسبية عن الأصول عند نقاط الانتقال والحيازة لها.وكذا فصل مهمتي مسك الدفاتر وحيازة الأصول.

**4.2 مبررات تبني نظام المعلومات داخل المؤسسة:** من الضروري لكل مؤسسة، أن تكون مزودة

بنظام معلومات محاسبي، خاصة في الوقت الراهن، ويمكن إيجاز دواعي تبني نظام للمعلومات المحاسبي في المؤسسة، للاعتبارات التالية(بعباية حسان، 2014/2013، ص87.88):

-تعقد البيئة الخارجية وازدياد شدة المنافسة، وكثرة المنافسين، وتعقد سلوك المستهلكين، الشيء الذي أدى إلى التحول إلى ضرورة أو وجوب تبني أنظمة معلومات محاسبية، تقوم بتحليل وتفسير، ومتابعة تغيرات البيئة؛

-انفجار المعلومات؛ الذي أدى إلى التحول إلى اقتصاد المعلومات، حيث أصبحنا نعيش في عصر أساسه المعلومات؛

-ظهور التقنيات الجديدة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدت إلى تطور تكنولوجيا المعلومات ومختلف أنظمتها؛

-تعقد مهام وواجبات ووظائف الإدارة، من ناحية اتخاذ القرارات، الذي كان نتيجة للتغيرات البيئية السريعة والغامضة، مما تطلب وجود نظام فعال للمعلومات؛

- يعد نظام المعلومات المحاسبي موردا بالنسبة للمؤسسة، خاصة في اتخاذ القرارات الصائبة، التي تحتاج إلى معلومات صحيحة ودقيقة؛

## 5.2 مبادئ نظام المعلومات المحاسبي: يعتمد دخول نظام المعلومات المحاسبي حيز التطبيق على

توفر مجموعة من المبادئ التي نستعرضها كما يلي (لعماري أحمد، 2001، ص 58-60):

- **مبدأ التكلفة المناسبة:** يعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ التي توفر للإدارة احتياجاتها من المعلومات وتحقق لها الرقابة الداخلية بتكاليف معقولة ومناسبة لحجم المؤسسة وإمكاناتها المالية؛

- **مبدأ الثبات في إعداد التقارير:** هذا المبدأ يعتبر من المبادئ الأساسية في المحاسبة والذي يتطلب أن تكون مخرجات النظام ( التقارير المالية و الختامية) معدة بطريقة واحدة و ثابتة في كل الدورات، حتى يتمكن المستعملون لها من المقارنة بين عدة سنوات؛

- **مبدأ العمل الإنساني في إعداد التقارير:** من الضروري مراعاة جانب العلاقات الإنسانية بالتركيز على توفير الظروف الملائمة والمحفزة للأفراد لأداء مهامهم، والقيام بدراسة مستفيضة للنفس البشرية وميولها؛

- **مبدأ الهيكلية:** إن تصميم نظام المعلومات المحاسبية يتطلب مراعاة ما يتضمنه الهيكل التنظيمي للمؤسسة من خطوط السلطة والمسؤولية؛

- **مبدأ الضبط والرقابة الداخلية:** يجب أن يتوفر النظام على إجراءات تنظيمية متكاملة تضمن توفير معلومات دقيقة، صحيحة، و صادقة.

- **مبدأ التوقيت السليم:** يجب أن يكون النظام المحاسبي المصمم قادرا على توفير المعلومات في الوقت المناسب و بالنوعية الجيدة.

- **مبدأ المرونة:** يجب أن يكون النظام المصمم مرنا ليواجه كل التغيرات التي تحدث في المستقبل مع مراعاة الثبات و الاستمرار في عرض البيانات، بحيث يمكن التعديل أو الإضافة حسب الظروف التي تواجه المؤسسة دون المساس بمبدأ الثبات و الاستمرار.

- **مبدأ إعداد التقارير:** تعتبر التقارير كنتاج ( مخرجات ) النظام المحاسبي، و التي تعد وسيلة اتصال ما بين المستويات الإدارية داخل الوحدة الاقتصادية، كما يجب أن تعد هذه المخرجات بشيء من الدقة تؤهلها لأن تكون قاعدة سليمة لإتخاذ القرارات.

## 6.2 العوامل المؤثرة على تصميم نظام المعلومات المحاسبي: إن عملية تصميم نظام المعلومات

المحاسبي تتأثر بجمة من العوامل التي يجب مراعاتها سنتناولها على النحو التالي:

-**الاستراتيجية** : تتصل الاستراتيجية بعملية وضع الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها والأهداف طويلة المدى على وجه التحديد وكذلك تحديد الوسائل المناسبة لتحقيق تلك الأهداف وتخصيص الموارد اللازمة لذلك واتخاذ القرارات حول حجم النشاطات ومجالات التوسع فيها، مع تحديد نمط التعامل مع الظروف المستجدة فيما يتصل بمدخلات الإنتاج والظروف الاقتصادية المتغيرة، ونمط التعامل مع المنافسين (بلعور سليمان، 2003/2004، ص9)؛

-**تقنية المعلومات**: التي تتمثل في استخدام أجهزة الكمبيوتر و التخزين و الشبكات و الأجهزة المادية الأخرى و البنية التحتية و العمليات لإنشاء و معالجة و تخزين و تأمين و تبادل جميع أشكال البيانات الإلكترونية (Stephen j.bigelow, 2018, p)؛

-**ثقافة المؤسسة**: تؤدي ثقافة المؤسسة دور جوهري في كفاءة السلوك التنظيمي للفرد في المؤسسة وهذا من خلال القيم و العادات و التقاليد و القواعد السلوكية و الاتجاهات التي تبرز على مستوى المؤسسة (سلم سليمة، 2003/2004، 1)؛

## 7.2 خصائص نظام المعلومات المحاسبي: لكل نظام خصائص يجب أن يتمتع بها ويسعى إلى

تحقيقها وللنظام المحاسبي العديد من الخصائص التي يجب أن يسعى لتحقيقها لكي يكون هذا النظام ناجحا ومن تلك الخصائص (حورية شعبان، محمد شريف، 2006، ص53):

-**الوضوح** : يقصد به أن يكون النظام واضحا متضمنا على التعليمات التوضيحية التي تساعد على فهم النظام وعدم وجود مصطلحات قد تعيق فهم النظام؛

-**السهولة**: تعني إمكانية تطبيق وتنفيذ عمليات النظام بسهولة ودون أي صعوبات؛

-**الدقة**: يقصد بها تطبيق وتنفيذ عمليات النظام بشكل صحيح ودون حدوث أخطاء أثناء عملية التنفيذ.

-**السرعة**: يقصد بها قدرة النظام على تقديم المعلومات للجهات المستفيدة في الوقت المناسب حتى تكون مفيدة ومؤثرة في اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب؛

-**المرونة**: ويقصد بها قدرة النظام على مواجهة أي تغيير في النظام وإمكانية تعديل الإجراءات بما يتناسب وظروف عمل المنشأة؛



- **الملائمة:** يقصد بها أن يكون النظام ذو تكلفة اقتصادية ملائمة تتناسب مع التكلفة المرجوة من النظام بالإضافة إلى ملائمة المعلومات التي يمكن الحصول عليها من النظام مع الهدف الذي أعدت من أجله؛

**8.2 شروط تبني نظام المعلومات المحاسبي:** من أجل اعتماد نظام المعلومات المحاسبي من قبل المؤسسة، و حتى يكون أكثر فعالية يجب أن يتوفر على مجموعة من الشروط تتمثل في كونه (بوزقراري حياة، ، ص56):

- مرتبطا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة حتى يوفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة حيث تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية بعضها ببعض في شكل مجموعة من التقارير الدورية التي تفيد في تحقيق الأهداف؛

- مصدرا لتزويد الإدارة العليا بمعلومات كافية عن نتائج تنفيذ الخطط عن طريق مقارنة النتائج الفعلية بالخطط المعدة سابقا وعرضها في تقارير واضحة؛  
- فيه تكامل المعلومات وخصوصا المعلومات الخارجية المفيدة مثل الظروف الاقتصادية السائدة في السوق.

- يوفر قنوات اتصال لتدفق المعلومات إلى داخل وخارج المؤسسة وإجراء مواءمة بين نظام المعلومات والبيئة المحيطة حتى يتم توفير المعلومات وفقا لظروف مستخدمي المعلومات؛  
- يستجيب نظام المعلومات المحاسبية لطلب المعلومات بصفة مستمرة من خلال توليد المعلومات وقت الحاجة لها، هذا نتيجة لوجود البيانات المحفوظة إلى حين الحاجة إليها.

**3. التأسيس العلمي والمفاهيمي للأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية:** يعتبر الأداء المتميز من أهم المؤشرات التي تسعى مختلف المؤسسات الاقتصادية لتحقيقها لضمان مكانتها السوقية و البقاء والنمو ولفهم كل هذا سنتناول النقاط التالية:

**1.3 مفهوم الأداء المؤسسي:** اختلفت النظرة إلى الأداء باختلاف المدارس والنظريات التي تناولتها المدرسة البيروقراطية ترى الأداء من خلال المعيارية والنمطية في الأداء المحدد مسبقا، ومدرسة الإدارة العلمية نظرت إلى الأداء من خلال تمييز الأداء الفردي وتخصيص المناقشات لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية من خلال دراسة الوقت والحركة، أما مدرسة العلاقات الإنسانية فركزت على دراسة أثر العوامل الاجتماعية والإنسانية وظروف العمل على الأداء (بريش السعيد، يجياوي نعيمة، 2012/2011 ص28) ، أما "المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية

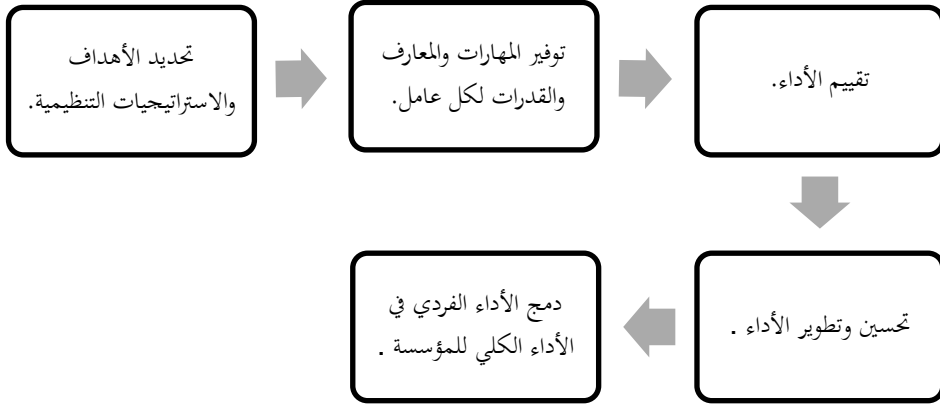
والخارجية (اياد علي الدجني، 2010/2011، ص143)، " كما يقصد بالأداء بصفة عامة درجة النجاح التي تحققها المؤسسة في إنجاز الأهداف المحددة مسبقا، و يعرف على أنه " درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية (سليمان محمد، 2006/2007 ص55) "ويعرف الأداء على أنه " إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة و فعالية"

**2.3 مؤشرات قياس الأداء :** يوجد عدد كبير من مؤشرات الأداء منها ما يستند إلى المعلومة المالية الداخلية التي يوفرها قسم المحاسبة (وهي المؤشرات التقليدية)، ومنها ما يركز على المعلومة المالية الخارجية (مثلا أسعار الأسهم) ومنها ما يستند إلى المعلومة غير المالية الداخلية (كآجال التصنيع) والخارجية (كرضا الزبائن)، وعند التقييم للمؤسسة حرية اختيار أحد هذه المؤشرات وبعض المؤسسات تأخذ بكل المؤشرات (المالية وغير المالية) وتضعها في وثيقة واحدة تسمى ببطاقة الأداء المتوازن أو جدول القيادة المتوازن ووفقا لهذا المنظور تصنف مؤشرات الأداء إلى مؤشرات مالية تقليدية، ومؤشرات غير مالية (بريش السعيد يحيوي نعيمة، 2011/2012، ص31).

**3.3 المراحل الأساسية لتنفيذ الأداء:** إن الأداء المؤسسي هو عبارة عن تفاعل لجملة العناصر المكونة للمؤسسة و التي يدفعها المورد البشري بإعتباره المحرك الرئيسي، ولتحقيق التكامل في الأداء لا بد من تكامل المراحل التالية (اياد علي الدجني، 2010/2011، ص143):

- مرحلة تحديد الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية ؛
  - مرحلة توفير المهارات والمعارف والقدرات لكل عامل ؛
  - مرحلة تقييم الأداء ؛
  - مرحلة تحسين وتطوير الأداء؛
  - مرحلة دمج الأداء الفردي في الأداء الكلي للمؤسسة.
- و يمكن أن نعتمد في تبسيط المراحل السابقة على الشكل التالي:

الشكل رقم(1): مراحل تفعيل الأداء المؤسسي



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على المعلومات السابقة

**4.3 معايير تصنيف الأداء المؤسسي:** توجد عدة تصنيفات للأداء ولعل هذا يعود كما أشرنا في البداية لاختلافات اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الأداء استنادا إلى عدة معايير، من أهمها: (سليمان محمد، 2007/2006 ص55):

- **حسب معيار المصدر:** وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

- **الأداء الداخلي:** وينتج من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية؛
- **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء ، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديدا لها.

- **حسب معيار الشمولية:** يمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وأداء جزئي:

- **الأداء الكلي:** يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، من خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة؛

- **الأداء الجزئي:** ويقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، والأداء الكلي في الحقيقية هو عبارة عن تفاعل الأداءات الجزئية.

- **حسب المعيار الوظيفي:** حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية في المؤسسة وهي

الإنتاج، المالية، التسويق والموارد البشرية ويتم تقسيم الأداء إلى:

- أداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل مالي فعال بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة؛
- أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من مؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة... الخ؛
- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة؛
- أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري أهم مورد في وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وهذا الأداء ينبني على الكفاءات واختيار ذوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.

### 5.3 مفهوم الأداء المتميز: من أجل إعطاء مفهوم شامل للأداء المتميز والإحاطة به نتطرق الى:

- مفهوم التميز: هو حالة من الإبداع الإداري والتفوق المؤسسي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، وترضى عنها الفئة المستفيدة وأصحاب المصلحة كافة في المؤسسة (سهمود ايهاب عبد ربه، 2013، ص13).

- تعريف الأداء المتميز: هو قدرة الفرد أو المؤسسة على أداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة، بدون ترك مجال للخطأ أو الانحراف (بابا عبد القادر، زحاف نادية، 12، ص123)، و يعرف التميز في الأداء المؤسسي طبق للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة " طريقة العمل الشاملة و التي تؤدي الى توازن رغبات أصحاب المصلحة ( الزبائن، الموظفين، الشركاء، المجتمع، أصحاب الأسهم ) من أجل زيادة احتمال النجاح على المدى البعيد (عمر المدهون، محمود عطا، 2014، ص 75) ، كما عرف الأداء المتميز على أنه الأداء الذي يفوق مستوى الأداء الحالي والمتوقع من خلال الاستثمار الفعال للموارد المتاحة في المنظمة وامتلاك قيادة كفؤة (الياسري أكرم، نورس موردان، 12، ص38).

### 6.3 أهداف التميز في الأداء: يمكن تحديد أهداف التميز في الأداء في النقاط التالية (دحماني محمد

درويش، ناصور عبد القادر، 2006، ص734):

- تحقيق تنمية مستدامة للمؤسسة؛
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء؛
- تحسين المشاركة و المسؤولية المجتمعة؛
- الحفاظ على الزبائن و إرضاء العملاء؛
- خلق بيئة تدعم و تحافظ على التحسن المستمر؛
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات و تشجيع العمل الجماعي؛
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل؛
- تحسين نوعية المخرجات؛
- تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا على المشاعر.

### 4. مكانة نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية:

يعد الأداء المتميز إحدى أهم المؤشرات التي تعمل المؤسسات الاقتصادية جاهدة من أجل تحقيقها للتميز في مختلف نشاطاتها ليضمن لها البقاء والاستمرارية والنمو في المحيط التنافسي ولا يتأتى هذا ما لم تتوفر المؤسسة على مجموعة المقومات الأساسية أهمها نظام المعلومات المحاسبي لتحقيق مجموعة المؤشرات اعتمادا على المعلومات المالية والمحاسبية التي يوفرها النظام ومن أجل معرفة مكانة نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية نتناول النقاط التالية:

### 1.4 مقومات تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية: إن تحقيق التميز في الأداء بالمؤسسات

الاقتصادية يتطلب توافر مقومات عدة يمكن تلخيص أهمها في ما يلي(ذياب جرار سعيد يوسف دويكات، 2013، ص215):

- نظام متطور للمعلومات وخاصة نظام المعلومات المحاسبي؛
- خطة استراتيجية متكاملة؛
- منظومة متكاملة من السياسات التي يمكن على أساسها التحكم والتنظيم الجيد لعمل المنظمة؛
- هياكل تنظيمية مرنة؛
- 1- نظام متطور للجودة الشاملة؛

2- نظام متطور لتنمية الموارد البشرية؛

-قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير لتطبيق الخطط والسياسات من أجل أن تكون رشادة في اتخاذ القرارات.

**2.4 قيمة نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق مؤشرات التميز في الأداء:** يعمل نظام المعلومات المحاسبي على توفير معلومات مالية ومحاسبة تستخدمها المؤسسات الاقتصادية في اتخاذ مختلف القرارات التسييرية تساهم بشكل فعال في تحقيق مؤشرات التميز في الاداء وتستطيع المؤسسة على أساها أن توفر مجموعة من المعايير والمؤشرات تعتمد عليها في الحكم على الأداء أنه متميز، تتمثل في(إيمن قتلان، <http://irtikaa.com/skills/1695> ، 2018) :

-**القيادة:** وهي سلوك المدراء وطريقة إدارتهم للشركة من أجل تحقيق التميز. وهو معيار أساسي وفعال لتحقيق التحسن والتطوير المستمر.

-**السياسات والاستراتيجيات:** هي قيم المؤسسة ووجهات النظر والاتجاه الاستراتيجي لها.

-**إدارة الأفراد:** كيف ندير ونوجه الأفراد في المؤسسة لإطلاق الطاقات الكامنة للأفراد وحثهم على الإبداع والابتكار والتطوير من أجل الارتقاء بالعمل والتحسين المستمر.

-**الموارد:** كيف نستخدم الموارد استخداماً أمثل وكيف نحافظ عليها ونحقق الاستثمار الأمثل لهذه الموارد من أجل تحقيق التميز.

-**العمليات والتشغيل:** إدارة جميع الأنشطة المنتجة داخل المؤسسة ومراجعة طرق العمل بصورة مستمرة والعمل على تعديلها من أجل التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى التميز.

-**إرضاء العملاء:** العمل على إدراك العملاء الخارجيين سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وكذلك من خلال المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة ومدى ما تقدمه المؤسسة لتلبية رغبات وحاجات وتوقعات وطلبات العملاء.

-**تحقيق رغبات الأفراد العاملين:** مشاعر وأحاسيس الأفراد تجاه المؤسسة، ومدى ما تقدمه المؤسسة لتلبية رغبات وحاجات الأفراد العاملين في المنظمة.

-التأثير في المجتمع: مدى ما تقدمه المؤسسة من خدمات للمجتمع الذي تنتمي إليه، وكيف تستطيع المؤسسة أن تبني صورة ذهنية مشرقة في أذهان أبناء المجتمع ودور هذه المؤسسة في تحقيق الرفاهية والسعادة في حياة المجتمع وأفراده مع الحفاظ على كافة الموارد لتحقيق التنمية المستدامة.

-النتائج المرجوة: وهو معيار هام جداً وهو يبين مدى ما تحققه المؤسسة من إنجازات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء المنظم والمخطط في العمل، وهو النجاح الدائم والمستمر للمؤسسة في تحقيق المكاسب المادية والأهداف الأخرى الموجودة وتلبية وتحقيق رغبات واحتياجات وتوقعات جميع الأفراد داخل المؤسسة شاملة المكافآت المالية والعينية.

**3.4 أهمية نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق الأداء المتميز المؤسسي:** في إطار سعي المؤسسة نحو تحقيق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة تسمح لها بتحقيق التميز في أداءها يستوجب عليها الاعتماد على مجموعة من الوسائل و الآليات من أبرزها نظام المعلومات الحاسبي الذي يعد من أكثر النظم فائدة وصلاحيه في مجال ترشيد القرارات(بوفروعة سفيان، 2013/2011، ص117 ) ، إذ أن التحدي الذي يواجهه المؤسسات في الوقت الحاضر، يكمن في كيفية الاستخدام والاستفادة من المعلومات التي توفرها نظم معلومات المصممة على مستواها التي تمكنها من مسايرة تغيرات المحيط المستمرة وتحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة وزيادة الاداء(أحمد سعيدان، 2007، ص14) ، وباعتبار أن نظام المعلومات المحاسبي هو ذلك النظام الذي يعمل على توفير المعلومات المالية والمحاسبية التي تعمل على زيادة التحكم بالحاضر واستيعاب الماضي من أجل التنبؤ بالمستقبل بدقة وبموضوعية حتى تسهل على مستخدمي المعلومات عملية صنع واتخاذ القرار الرشيدة والفعالة(ضاهر القشي، هيثم العبادي، 2009، ص12) ، كما يعمل على تحديد مراكز اتخاذ القرارات في المؤسسة التي يجب على النظام تزويدها بالمعلومات، و تحديد أنواع المعلومات التي يحتاجها كل مستوى وتحديد مصادر الحصول على المعلومات المطلوبة، و من هذا المنطلق يمكن القول أنه على صناع و متخذي القرار زيادة التركيز على استخدام أنظمة المعلومات الحاسبية بشكل فعال في جميع نشاطات المؤسسة بما يضمن تحقيق المنافع المرجوة من هذا النظام، و بالتالي يظهر لنا أنه لنظم المعلومات الحاسبية تأثير كبير على أداء مختلف الأنشطة الوظيفية داخل المؤسسة وعلى الأداء الكلي لها حيث أنه من خلال المعلومات المالية والمحاسبية التي يوفرها نظام المعلومات الحاسبي يمكن تقييمه خلال فترة زمنية معينة عن طريق معايير ومؤشرات تستخدم في هذا الخصوص منها معدل الربحية، الحصة السوقية للمؤسسة، معدل الإنتاجية و إلى غير ذلك من المؤشرات من أجل معرفة مدى كفاءتها في تحقيق الأهداف

المسطرة" (بوفروعة سفيان، 2012/2011، ص124 ) ، و انطلاقا من تحقيق تلك الأهداف بالطريقة الصحيحة و في الوقت المناسب يسمح للمؤسسة من بلوغ التميز في أداءها.

## 5. خاتمة:

كخاتمة لدراستنا تعتبر المعلومات المالية والمحاسبية منتجات نظام المعلومات المحاسبي تستخدم في بناء ووضع معايير تستطيع المؤسسة الاقتصادية الاعتماد عليها في اتخاذ مختلف القرارات التسييرية الرشيدة لتقييم ادائها والمساهمة في رفعه لبلوغ التميز ومن خلال الدراسة التحليل في دراستنا نستنتج ما يلي:

- نظام المعلومات المحاسبي أحدا أهم الأدوات المعاصرة التي من شأنها أن تعمل على ضمان أحسن أداء للمؤسسة الاقتصادية وبلوغ التميز؛
- المعلومات المالية والمحاسبية والتسييرية من منتجات نظام المعلومات يعتمد عليها في بناء مؤشرات للتقييم الأداء وتقويمه لبلوغ التميز؛
- الاستغلال الأمثل لنظام المعلومات المحاسبي يضمن للمؤسسة تحقيق أهدافا المنشودة بكل كفاءة وفعالية.
- الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية لا يتحقق بنظام المعلومات المحاسبي فقط بل بتضافر والتنسيق بين أنظمة المعلومات الفرعية الموجودة في المؤسسة.
- كما يجب على المؤسسة وضع نظام معلومات محاسبي مرن يستجيب لمتطلبات المؤسسة وحسب المتغيرات الراهنة.
- يجب على المؤسسة توفير مورد بشري كفى يمكن المؤسسة من الاستغلال الأمثل لنظام المعلومات المحاسبي وتطويره وجعله يتماشى وأهداف المؤسسة ومتطلبات الظروف الراهنة.

## 6. قائمة المراجع:

- Stephen j.bigelow, information technology , quoting the websit searchdatacenter. techtarget. Com, date of view 12/03/2018, on 23:13

- أحمد سعيدان، معادلة تميز الأداء التنظيمي، مجلة رماح للبحوث و الدراسات، مركز البحث و تطوير الموارد البشرية رماح، عمان، الأردن، العدد 3 ديسمبر 2007.

- أحمد لعماري، طبعة و أهمية نظام المعلومات المحاسبية، مجلة العلوم الإنسانية- جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الأول، نوفمبر 2001.



- أكرم الياسري، نوس مردان، نظم المعلومات الاستراتيجية و دورها في تحقيق الأداء المتميز - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية-، مجلة الإدارة و الإقتصاد، محور الإداري، المجلد الثالث، العدد الثاني عشر.
- السعيد بريش، نعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فعاليتها - دراسة حالة: ملبنة الأوراس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، 2011-2012.
- العثماني مصطفى، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، المجلد 02-2014.
- إياد علي الدجني، دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي - دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية-، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية، قسم المناهج و طرائق التدريس، كلية التربية، جامعة دمشق، العام الدراسي 2010-2011.
- أيمن قتلان، الأداء المتميز و الإدارة الناجحة، نقلا عن الموقع الإلكتروني <http://irtikaa.com/skills/1695> تاريخ الاطلاع: 12-02-2018، على الساعة: 23:06
- إيهاب عبد ربه سهومد، واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى و سبل تطويرها في ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM، رسالة ماجستير، تخصص القيادة و الإدارة، أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، غزة، سنة 2013.
- بزقاري حياة، دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب -بسكرة-، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- بوفروعة سفيان، نظام المعلومات المحاسبي و دوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع ايناجوك فرع الطاهير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري -قسنطينة-، سنة 2011/2012 .
- بومدين فتيحة، التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارت - السنة الجامعية: 2006/2007.
- حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية" دراسة تطبيقية على المصارف العامة في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير في المحاسبة و التمويل، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 2006 .
- حسان بوعايدة، فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، السنة الجامعية 2013-2014.
- دحماني محمد درويش، ناصور عبد القادر، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، أوراق عمل الملتقى الدولي: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، يومي 17 و 18 أفريل 2006.

- ذياب جرار، سعيد يوسف دويكات، قياس العلاقة بين مقومات التخطيط الاستراتيجي و التميز بالأداء في مصانع الأدوية الفلسطينية- دراسة تحليلية من وجهة نظر المديرين الاستراتيجيين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2013، المجلد15، العدد1، ص 215 بتصرف.
- زيري راجح، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، أوراق عمل الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد" 23/22 أبريل 2003 .
- سليمان بلعور، أثر استراتيجية الشراكة على الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية - حالة مجمع صيدال- مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003-2004 .
- سليمة سلام، ثقافة المؤسسة و التغيير، رسالة مقدمة ضمن مقتضيات نيل شهادة الماجستير، فرع:تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الدراسية 2003-2004.
- ظاهر القيشي، هيثم العبادي، أثر العمولة على نظم المعلومات الحاسبية لدى شركات الخدمات المالية في الأردن، مجلة الحاسبة والادارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد 72، 2009.
- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع "إدارة الأعمال" جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003-2004.
- محمد سليمان، الإبتكار التسويقي و أثره على تحسين أداء المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة ملبة الحضنة بالمسيلة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تفرع التسويق، جامعة المسيلة، السنة الجامعية 2006-2007.
- محمود عطا عمر المدهون، عمليات إدارة المعرفة و علاقتها بتميز الأداء المؤسسي " دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي في محافظات غزة"، رسالة ماجستير، تخصص القيادة و الإدارة، أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، سنة 2014.
- نادية زحاف، بابا عبد القادر، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأداء المتميز، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد السابع، العدد 12.