# دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية

تاريخ استلام المقال: 2017/10/05 تاريخ قبول المقال للنشر 2017/12/25

**د/ليلى بوحديد**
**جامعة باتنة 1**

**الملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها، والتطرق إلى المفاهيم النظرية للأداء المالي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وإبراز مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر المديرين من خلال التطرق إلى دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل المتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع المتمثل في الأداء المالي.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء المالي، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

**Abstract:**

This study aims to identify the concept of information and communication technology and its components in order to address theoretical concepts of financial performance and small and medium enterprises, and to highlight the contribution of the use of information and communication technology to improve financial performance. The study finds a number of results. Most importantly: a strong correlation between the independent variable of using information and communication technology and the dependent variable of financial performance.

**Keywords:** Information and Communication Technology, Financial Performance, Small and Medium Enterprises in Batna.

## مقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة وتحديات كبيرة في مختلف المجالات لاسيما في ظل العولمة والمعلوماتية والمنافسة الشديدة، هذه التغيرات فرضت على المؤسسات القيام بين الحين والآخر بالعديد من الإجراءات لتحديث أنظمتها واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع وظائفها بهدف إدارة المواقف والظروف بفعالية وكفاءة وعلى النحو الأفضل.

تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهم ركائز اقتصاديات الدول الكبرى، والدول النامية على حد سواء، لما لها من دور رئيسي في توفير فرص العمل إلى جانب مساهمتها بنصيب كبير في إجمالي المضافة، وقيامها بتوفير السلع والخدمات بأسعار في متناول الجميع، كما أنها قادرة على التجديد والابتكار، من خلال ظهور مجموعة من رواد الأعمال ذوي الكفاءة والطموح والنشاط.

ومن بين الدول النامية، نجد الجزائر في مقدمتها، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى إعطاء أولوية كبيرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لأنها محور تحريك للاقتصاد الوطني من خلال تركيزها على مختلف الطرق والوسائل لتحسين الأداء المالي، وذلك للتأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المسطرة.

## إشكالية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر المديرين، وهذا ما يمكن أن نلخصه في مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

**هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين؟**

## فرضية الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين.

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال إبراز مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر المديرين، وذلك بالتطرق إلى دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

## أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها.
- التطرق إلى المفاهيم النظرية للأداء المالي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- إبراز مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر المديرين من خلال التطرق إلى دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

## منهج وخطة الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر المعلومات الثانوية من كتب ومجلات علمية باللغتين العربية والأجنبية. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم استخدام أداة الاستبيان بهدف التعرف على مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين، وتم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, version 20).

وبناءا على ما سبق، تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

## أولا: الإطار النظري للدراسة

سنتطرق في هذا المحور إلى كل من: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها، مفهوم الأداء المالي، مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما يلي:

### 1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: مجموع الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع البيانات

المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية)، ثم تخزينها، بعد ذلك استرجاعها في الوقت المناسب، يلي ذلك عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لتقنيات الاتصال والمجالات التي يشملها هدا التطور.[1]

كما تعرف بأنها: مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات.[2]وتتمثل هذه المخرجات في البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والانترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. وفي هذا الإطار، نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل انطلاقا من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين.[3]

من خلال التعاريف السابقة، يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات، باستخدام مختلف الآلات والأجهزة والتقنيات التي تمكن من إنتاج المعلومة وتخزينها وتوزيعها واستغلالها.

وتتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر التي تتطور نتيجة الطلب المستمر عليها، وتتمثل هذه المكونات في:[4] الآلات، البرمجيات والشبكات.

---

[1] اللبان درويش، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص 102.

[2] مسعي محي، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999، ص 26.

[3] يحياوي الهام، يوحديد ليلى،"أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، جامعة الجلفة، العدد 06، مارس 2017، ص 323.

[4] المرجع نفسه، ص 324.

**2- مفهوم الأداء المالي:**

إن مصطلح الأداء ليس حديثا بل توجد عدة دراسات وأبحاث من الناحيتين النظرية والتطبيقية التي تهدف إلى تدقيق مفهومه، إلا أنه لا يوجد اتفاق عام حول تعريفه.

وانطلاقا من أن هذا المفهوم يشمل مصطلحين هما الأداء والمالي، فإننا سنستخلص تعريفه بعد التطرق لأهم وجهات النظر المتعلقة بمفهوم الأداء كما يلي:

- التعريف اللغوي للأداء: حيث يعرف لغة بأنه إنجاز عمل ما.[1] لذلك اعتبره الكثير من الباحثين بأنه الأداء البشري أي إهمال لبقية الموارد، في حين نجد أن تحقيق المؤسسات لأهدافها ينجم عن تفاعل كل مواردها.

- تعريف الأداء وفق معاييره: فلقد تم تعريفه وفق معاييره الأساسية وهي: الجودة، الوقت والتكلفة. وهناك من يضيف: المرونة، سرعة رد الفعل، الإبداع، ...الخ.[2]

- تعريف الأداء استراتيجيا: أي إعطاء الطابع الاستراتيجي له وربطه بالقدرة التنافسية للمؤسسات.[3] إلا أنه حسب رأينا، فإن الأداء يتواجد في كل مستويات التسيير (الاستراتيجي، التاكتيكي والعملي).

- تعريف الأداء حسب المنظمة العالمية للتقييس الإيزو 9000 إصدار2000 بأنه يشمل الكفاءة والفعالية. فهذه الأخيرة هي مدى تحقيق النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة.[4]

وتعود أسباب تنوع واختلاف التعاريف التي أعطيت لمفهوم الأداء إلى كونه مفهوم واسع الاستعمال، إدراكي، متطور ومتعدد المكونات.[5]

بناءا على ما سبق، يمكن القول أن الأداء المالي هو مدى بلوغ الأهداف المالية (تعظيم العوائد وتخفيض التكاليف) بالاستخدام الأمثل للموارد المالية.

---

(1) Khemakhem. A., la dynamique du contrôle de gestion, Bordas, Paris, 1976, P 310.

(2) Saulquin. J-Y., " Gestion des ressources humaines et performance des services: le cas des établissements socio- sanitaires ", revue de gestion des ressources humaines, N°36, Ed ESKA, Paris. 2000, P. 20.

(3) Angelier. J-P., "Economie industrielle". OPU, Alger, 1993. P168.

(4) Norme ISO 9000:2000," systèmes management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire". P 4.

(5) يحياوي الهام، بوحديد ليلى،"الحوكمة ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية: حالة المؤسسة الجزائرية الجديدة للتعليب NCA بالرويبة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الخامس، جوان 2014، ص 64.

**3- مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:**

يصعب تحديد تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهذا راجع إلى الاختلاف والتباين الموجود في النشاط الاقتصادي من مؤسسة إلى أخرى والاختلاف الموجود كذلك بين درجة النمو الاقتصادي ومكانة هذه المؤسسات في السياسات التنموية من دولة إلى أخرى.

بناءا عليه، سنتناول التعاريف التالية:[1]

-**تعريف اللجنة الأوروبية:** المؤسسة الصغيرة هي التي تضم بين 10 عمال إلى 49 عاملا أجيرا، أما المؤسسة المتوسطة، فهي التي تضم بين 50 عاملا إلى 249 عاملا أجيرا وتتميز باستقلاليتها.

- **تعريف لجنة التنمية الإقتصادية الأمريكية:** هي تلك المؤسسات التي تعتمد على استقلالية الإدارة وأن يكون المدير هو مالكها وتتشكل من مجموعة من الأفراد ومحلية النشأة، بحيث يكون أصحاب المؤسسات قاطنين في منطقة هذه المؤسسات.

- **تعريف اليابان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** حسب قانون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعام 1953م الذي نظم إدارة هذه المؤسسات، فإن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي ذالك النوع من المؤسسات التي يتم امتلاكها وإدارتها بطريقة مستقلة، حيث لا تسيطر على مجال العمل الذي تنشط في نطاقه وقد اعتمد على معياري المبيعات وعدد العاملين لتحديد تعريف أكثر تفصيلا، فقد حدد القانون هذه المؤسسات كما يلي:[2]

- مؤسسات الخدمات والتجارة بالتجزئة من01 إلى 05 مليون دولار كمبيعات سنوية؛
- مؤسسات التجارة بالجملة من05 إلى 15 مليون دولار كمبيعات سنوية؛
- المؤسسات الصناعية عدد العمال 250عامل أو أقل.

- **تعريف الاتحاد الأوربي:** وضع الاتحاد الأوربي سنة 1996م تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والذي كان موضوع توصية لكل البلدان الأعضاء:[3]

---

[1] قريشي يوسف، "سياسات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، جانفي، 2006/2005، ص 15.

[2] المرجع نفسه.

[3] تقرير من أجل سياسة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، 2002، ص21.

- المؤسسات المصغرة والمتوسطة هي مؤسسة تضم أقل من10 أجراء؛
- المؤسسة الصغيرة هي تلك التي توافق معايير الاستقلالية وتشغل أقل من 50 أجير وتنجز رقم أعمال سنوي لا يتجاوز 7 ملايين أورو أولا تتعدى ميزانيتها السنوية 5 ملايين أورو؛
- المؤسسة المتوسطة هي تلك التي توافق معايير الاستقلالية وتشغل أقل من250 عامل ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 40 مليون أورو ولا تتعدى ميزانيتها السنوية 27 مليون أورو.

– **التعريف المعتمد بالجزائر:** بالنسبة للجزائر، فقد تراوح هذا القطاع في تحديد مفهومه بين مد وجزر، إلى أن استقر في تعريف رسمي جاء بقانون توجيهي أصدره رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة سنة 2001.

فطبقا للقانون 01–18 المؤرخ في 27 رمضان 1422هـ الموافق لـ 12 ديسمبر 2001م المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفي المادة 4 منه: "تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج السلع و/أو الخدمات:[1]

- تشغل من 01 إلى 250 شخص؛
- لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي ملياري (02) دينار جزائري أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية خمسمائة (500) مليون دينار جزائري؛
- تستوفي شروط الاستقلالية.

ويأتي تفصيل الحدود الفاصلة بين مؤسسة مصغرة، صغيرة ومتوسطة في نص هذا القانون على النحو التالي:

- مؤسسات مصغرة: تضم أقل من 10 عمال وتحقق رقم أعمال سنوي أقل من 20 مليون دينار جزائري أو يكون مجموع حصيلتها لا يتجاوز 10 ملايين دينار جزائري؛

[1] شعباني إسماعيل،"ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطورها في العالم"، الملتقى الوطني الأول حول فرص الاستثمار بولاية غرداية ودور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المعهد الوطني للتجارة، ملحق متليلي، غرداية، الجزائر، يوم 03 مارس 2004.

- مؤسسات صغيرة: تضم من 10 إلى 49 عامل، ولا يتجاوز رقم أعمالها 200 مليون دينار جزائري، أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها 100 مليون دينار جزائري؛
- مؤسسات متوسطة: تضم من 50 إلى 250 عامل وتحقق رقم أعمال محصور بين 200 مليون و02 مليار دينار جزائري، أو يكون مجموع حصيلتها السنوية ما بين 100 و500 مليون دينار جزائري.

## ثانيا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر المديرين: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة

سنتطرق في هذا المحور إلى ما يلي:

### 1- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

#### 1-1- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في الاقتصاد الوطني بولاية باتنة، ونظرا لعدم إمكانية حصرها، فقد تم توزيع الاستبيان على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة 40 مؤسسة صغيرة ومتوسطة منها: 26 مؤسسة صناعية، 5 مؤسسات زراعية و9 مؤسسات تجارية، وكانت من كلا القطاعين العام والخاص. وقد تم الاعتماد على العينة القصدية غير الاحتمالية، أي توزيع الاستبيانات لم يتم بطريقة عشوائية احتمالية، حيث تم توزيع الاستبيان بالمقابلة، فتوجهنا إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة محل الدراسة لمقابلة المديرين، وارتأينا استخدام هذه الطريقة حرصا منا على عدم استبعاد أي من الاستبيانات الموزعة، وتم استرجاع جميع الاستبيانات، أي نسبة الإجابة بلغت 100%، ولقد كانت فترة الدراسة خلال الفترة الممتدة من 22 ماي 2016 إلى 30 ماي 2016.

#### 1-2- أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي:

**- أسلوب جمع البيانات:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الجمع المباشر من خلال: التوزيع المباشر، الملاحظة ومقابلة المستجوبين. وباعتبار الاستبيان من أكثر الأساليب استعمالا في جمع

البيانات، تم تصميم استمارة بحث موجهة إلى مديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، وتكونت استمارة الاستبيان من ثلاثة أجزاء هي:

– الجزء الأول: يغطي الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمجيبين (الجنس، السن، الخبرة، الكفاءة في استخدام الحاسوب)؛

– الجزء الثاني: يغطي الأسئلة المتعلقة بخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

– الجزء الثالث: يغطي الأسئلة المتعلقة بمساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي، وينقسم إلى قسمين:

- ✓ **القسم الأول:** يحتوي على 07 عبارات خاصة بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.
- ✓ **القسم الثاني:** يحتوي على 07 عبارات خاصة بواقع الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة.

تم الاعتماد على سلم ليكرت لتقييم متغيرات الجزء الثالث، والذي يتكون من خمس درجات تتراوح بين 1 و5، حيث تشير الدرجة 1 إلى عدم الموافقة المطلقة ورضا منخفض جدا، 2 إلى عدم الموافقة ورضا منخفض، 3 إلى الحياد ورضا متوسط، 4 إلى الموافقة ورضا كبير و5 إلى الموافقة المطلقة ورضا كبير جدا.

كما تم تقسيم السلم إلى ثلاثة مجالات لتحديد درجة التقييم، كما يلي:

- ✓ 1 إلى أقل من 2.5 يمثل درجة الموافقة والرضا متدنية؛
- ✓ من 2.5 إلى أقل من 3.5 يمثل درجة الموافقة والرضا متوسطة؛
- ✓ من 3.5 إلى 5 يمثل درجة الموافقة والرضا عالية.

وتم الاستعانة باختبار ألفاكرونباخ للتحقق من ثبات أداة التقييم، وتكون القيمة المتحصل عليها ذات دلالة إحصائية عالية إذا كانت أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية البالغة 60%، ويوضح الملحق رقم (01) أن قيمة ألفا كرونباخ لجميع العبارات تساوي 0.88 (88%)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط بين عبارات الاستبيان.

**- أساليب التحليل الإحصائي:**

تم الاعتماد في معالجة البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, version 20)، وتم توظيف الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة؛
- ✓ المتوسطات الحسابية، لتحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد عينة الدراسة لمساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي؛
- ✓ الانحرافات المعيارية، لتقييم درجة تشتت قيم استجابة أفراد العينة عن المتوسط الحسابي؛
- ✓ الانحدار والارتباط لاختبار صحة الفرضية الرئيسية.

**2- المعالجة الإحصائية:**

ستتم المعالجة الإحصائية من خلال التطرق إلى وصف خصائص عينة الدراسة وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتحليل الوصفي لإجابات أفرادها.

**2-1- وصف خصائص عينة الدراسة:**

لقد تم استخدام الجزء الأول لتوضيح الخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، السن، الخبرة، الكفاءة في استخدام الحاسوب.

- **الجنس:** يوضح الملحق رقم (02)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ من خلاله، أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة الذكور، حيث بلغ عددهم 39 فرد وبنسبة مقدارها 97.5%، في حين قدر عدد الإناث بفرد واحد وبنسبة مقدارها 2.5 %.

- **السن:** يوضح الملحق رقم (03)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث نلاحظ من خلاله، أن أغلبية عينة الدراسة أعمارهم أكثر من 40 سنة، حيث بلغ عددهم 32 فرد، بنسبة مئوية تقدر بـ 80 %، وهو ما يعني انتساب أكثرهم إلى فئة المسنين، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة بنسبة 20% والتي شملت 08 أفراد. في حين لم يشكل الأفراد الذين هم من الفئة العمرية أقل من 30 سنة أي نسبة.

- **الخبرة:** يوضح الملحق رقم (04)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، حيث نلاحظ من خلاله، أن أغلبية عينة الدراسة خبرتهم أكثر من 10 سنوات بنسبة 87.5 % والتي تمثل 35 فردا، تليها الفئة ما بين 6-10 سنوات بنسبة 12.5% والتي تمثل 05 أفراد. في حين لم يشكل الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات أي نسبة.

- **الكفاءة في استعمال الحاسوب:** يوضح الملحق رقم (05)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكفاءة في استعمال الحاسوب، حيث نلاحظ من خلاله، أن أغلبية عينة الدراسة متمكنون من استعمال الحاسوب، حيث بلغ عددهم 32 فرد، بنسبة مئوية تقدر بـ 80 %، ثم يليها الأفراد الذين هم خبراء في استعمال الحاسوب، حيث بلغ عددهم 05 أفراد، بنسبة مئوية تقدر بـ 12.5 %، ويليها الأفراد الذين لا بأس بهم في استعمال الحاسوب، حيث بلغ عددهم 03 أفراد، بنسبة مئوية تقدر بـ 7.5 %، في حين لم يشكل الأفراد الذين هم مبتدئين في استعمال الحاسوب أي نسبة.

**2-2- وصف خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة:**

- **التوزيع حسب نشاط المؤسسة:** يوضح الملحق رقم (06) التوزيع حسب نشاط المؤسسة، حيث نلاحظ من خلاله أن أغلبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات نشاط صناعي، حيث بلغ عددها 26 مؤسسة، بنسبة مئوية تقدر بـ 65 %، ثم تليها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات نشاط تجاري، حيث بلغ عددها 09 مؤسسات، بنسبة مئوية تقدر بـ 22.5 %، وتليها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات نشاط زراعي، حيث بلغ عددها 05 مؤسسات، بنسبة مئوية تقدر بـ 12.5 %. في حين لم تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات نشاط خدمي أي نسبة.

- **التوزيع حسب عدد العمال في المؤسسة:** يوضح الملحق رقم (07) التوزيع حسب عدد العمال في المؤسسة، حيث نلاحظ من خلاله أن معظم المؤسسات هي مؤسسات متوسطة والتي يتراوح عدد العمال فيها ما بين 50-250 عامل، حيث بلغ عددها 24 مؤسسة، بنسبة مئوية تقدر بـ 60 %، ثم تليها المؤسسات الصغيرة والتي يتراوح عدد العمال فيها ما بين 10-49 عامل، حيث بلغ عددها 16 مؤسسة، بنسبة مئوية تقدر بـ 40 %.

**2-3- التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:**

**2-3-1- تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد عينة الدراسة لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:**

يوضح الملحق رقم (08)، اتجاهات أفراد عينة الدراسة لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث نلاحظ من خلاله، أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل العبارات كانت ضمن الموافقة العالية، وكان أعلى متوسط حسابي للعبارة الأولى والتي تتمثل في أن المؤسسة تستخدم الحاسب الآلي لجمع المعلومات وتخزينها الذي بلغ

4.52 وانحراف معياري قدر بـ 0.847، تم تليها العبارة الثانية والتي تتمثل في أن المؤسسة تستخدم أجهزة متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات و تحديثها باستمرار بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.00 وانحراف معياري يساوي 0.961، تم تليها العبارة الثالثة والتي تتمثل في أن المؤسسة تملك قاعدة بيانات لزبائنها بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.88 وانحراف معياري يساوي 1.114، تم تليها العبارة الخامسة والتي تتمثل أن المؤسسة تستخدم وسيلة اتصال بالانترنت للحصول على معلومات حول الموردين، الزبائن والعروض الجديدة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.75 وانحراف معياري يساوي 1.198، تم تليها العبارة السابعة والتي تتمثل في أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.65 وانحراف معياري يساوي 1.300، تم تليها العبارة السادسة والتي تتمثل في أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.55 وانحراف معياري يساوي 1.198، أما أدنى متوسط حسابي فقدر بـ 3.47 وانحراف معياري يساوي 1.154 وهو المتعلق بالعبارة الرابعة الخاصة بأن المؤسسة تملك شبكة معلوماتية تشمل كامل وظائفها.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد قدر بـ 4.21، مما يعكس درجة موافقة عالية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، وبإجماع أفراد العينة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.446.

**2-3-2- تحليل البيانات المتعلقة بتقييم أفراد عينة الدراسة لواقع الأداء المالي في المؤسسة:**

يوضح الملحق رقم (09)، اتجاهات أفراد عينة الدراسة لواقع الأداء المالي في المؤسسة، حيث نلاحظ من خلاله، أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل العبارات كانت ضمن الموافقة العالية، وكان أعلى متوسط حسابي للعبارة الخامسة والتي تتمثل في أن المؤسسة تسعى إلى تحسين مردوديتها مقارنة بالمنافسين الذي بلغ 4.77 وانحراف معياري قدر بـ 0.423، تم تليها العبارة السادسة والتي تتمثل في أن المؤسسة تعمل على تخفيض التكاليف بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.68 وانحراف معياري يساوي 0.526، تم تليها العبارة الثانية والتي تتمثل في أن المؤسسة لها سيولة، مما يساعدها على تسديد ديونها القصيرة والمتوسطة المدى في الآجال المحددة، كما يمكنها الوفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.33 وانحراف معياري يساوي 0.865، تم تليها العبارة الأولى

والتي تتمثل أن المؤسسة مستقلة ماليا، أي قادرة على تسديد ديونها بدرجة تامة، ودون اللجوء إلى الاستدانة بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.22 وانحراف معياري يساوي 0.922، تم تليها العبارة الثالثة والتي تتمثل في أن المؤسسة لها قدرة سريعة في تسديد ديونها القصيرة المدى بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.15 وانحراف معياري يساوي 0.755، تم تليها العبارة الرابعة والتي تتمثل في أن المؤسسة متوازنة ماليا وقادرة على التمويل الذاتي بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.04 وانحراف معياري يساوي 0.982، أما أدنى متوسط حسابي فقدر بـ 3.88 وانحراف معياري يساوي 0.648 وهو المتعلق بالعبارة السابعة الخاصة بأن المؤسسة تشهد ارتفاعا في القيمة المضافة الاقتصادية.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد قدر بـ 4.44، مما يعكس درجة موافقة عالية على الوضعية الجيدة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، وبإجماع أفراد العينة كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر بـ .0.349

**3- اختبار الفرضية الرئيسية:**

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية سيتم استخدام تحليل التباين، لإظهار وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي من عدمها للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) المحسوبة أقل من (Sig) النظرية (P. value) والتي تساوي (0.05) والعكس صحيح.

وعليه، نحتاج إلى وضع فرضيتين فرعيتين هما: الفرضية الصفرية والفرضية البديلة، على اعتبار أن الفرضية الصفرية خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

$H_0$: لا يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين.

$H_1$: يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين.

يوضح الملحق رقم (10) تحليل التباين لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث نلاحظ من خلاله أن (Sig= 0,025) وهي أقل من (0,05) وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل

الفرضية البديلة التي تنص على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين.

**4- تحليل علاقة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي:** للتعرف على مدى وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي. ومن أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد ($R^2$) ومعامل التحديد المعدل ($R^{-2}$)، الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة.

يوضح الملحق رقم (11) ملخص تحليل التباين، حيث نلاحظ من خلاله بأن معامل الارتباط بين المتغيرين قدر بـ (0.888)، مما يؤكد على وجود علاقة ارتباط قوية بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2$) 0.769 وهذا يعني أن المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال) يفسر ما نسبته 76.9% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي، أما النسبة المتبقية فتعود إلى عوامل أخرى غير مدروسة.

**5- النتائج ومناقشتها:**

تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية التي خصت بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة، إلى النتائج التالية:

**- نتائج مستمدة من وصف خصائص عينة الدراسة :** تتمثل فيما يلي:

- ✓ هيمنة جنس الذكور على جنس الإناث، إذ بلغت نسبتهم 97.5%، في حين بلغت نسبة جنس الإناث 2.5 %. وهذا راجع لتحمل الذكور المسؤولية وترشحهم للمناصب القيادية في العمل.
- ✓ انتساب نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لفئة المسنين تقدر بـ80%، حيث تفوق أعمارهم 41 سنة. وهو ما يعني تميز أكثرهم بالنضج الفكري والحرص على العمل، وهذا يعود بالنفع على المؤسسة.
- ✓ تمتع نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة بالخبرة تقدر بـ 87.5%، حيث تفوق خبرتهم 10 سنوات. وهو ما يؤكد كفاءة ومهارة أفراد عينة الدراسة لأداء المهام الموكلة إليهم بفاعلية.

- ✓ أغلبية عينة الدراسة متمكنون من استعمال الحاسوب، حيث بلغت نسبتهم 80 %. وهو ما يؤكد كفاءة أفراد عينة الدراسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المبنية على الحاسب الآلي ويسايرون التطورات التكنولوجية.

- **نتائج مستمدة من وصف خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة:** تتمثل فيما يلي:

- ✓ أغلبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة ذات نشاط صناعي، وهي مؤسسات متوسطة يتراوح عدد العمال فيها ما بين 50-250 عامل.

- **نتائج مستمدة من تحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة :** تتمثل فيما يلي:

- ✓ درجة موافقة عالية لأفراد عينة الدراسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.21، وهذا يعكس وعي أفراد عينة الدراسة بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما تعود به من فوائد على المؤسسة مثل: السرعة في أداء الخدمات، المتابعة اليومية من خلال شبكة الانترنيت لجميع أنواع الأخبار المتعلقة بسوق العمل، كسر حاجز المسافة والوقت والتكلفة، المرونة في تلبية رغبات الزبائن وإرضائهم وتحسين صورة المؤسسة وسمعتها.
- ✓ درجة موافقة عالية لأفراد عينة الدراسة على الوضعية الجيدة للأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.21، وهذا يعكس حرص أفراد عينة الدراسة على العمل ومتابعة تحقيق الأهداف المالية المسطرة.

## النتائج والمقترحات:

من خلال الدراسة الميدانية، توصلنا إلى **النتائج** التالية:

- أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة هي من جنس الذكور، وينتسبون لفئة المسنين وهم يتمتعون بالخبرة الكافية ومتمكنون من استعمال الحاسوب، وهو ما يؤكد كفاءة ومهارة أفراد عينة الدراسة لأداء المهام الموكلة إليهم بفاعلية، ويسايرون التطورات التكنولوجية.
- أغلبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة ذات نشاط صناعي، وهي مؤسسات متوسطة يتراوح عدد العمال فيها ما بين 50-250 عامل.

- تم إثبات أن الفرضية الرئيسية القائلة يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة من وجهة نظر المديرين **صحيحة.**
- وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل المتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع المتمثل في الأداء المالي.

بناءا على ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسة الميدانية، يمكن تقديم **الاقتراحات التالية:**

- ضرورة العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي، للحصول على نتائج أشمل وأدق، بالإضافة إلى التحكم في التكاليف المالية من خلال اعتماد نظام معلوماتي ذاتي يعنى بالأداء المالي.
- العمل على استخدام أدوات التحليل المالي المبني على بيانات دقيقة وذات مصداقية، وذلك بتحويل الميزانيات المحاسبية إلى ميزانيات مالية.
- العمل على التواصل بين المؤسسات ومراكز البحث الخارجية كالجامعات، وذلك من أجل تدعيمها وتزويدها بالمعلومات والمعارف العلمية التي تساعدها في أنشطتها وعملياتها.
- ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومة وكيفية استخدامها بوسائل وتقنيات حديثة.

## الملاحق:

**الملحق رقم (01): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لتقييم ثبات أداة التقييم**

| عدد العبارات | درجة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|
| 14 | 0.88 |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس**

| الجنس | التكرار | النسب المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 39 | % 97.5 |
| أنثى | 01 | %2.5 |
| **المجموع** | **40** | **%100** |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن**

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| **أقل من 30 سنة** | 00 | 00 |
| **30-40 سنة** | 08 | 20 |
| **أكثر من 40 سنة** | 32 | 80 |
| **المجموع** | **40** | **100** |

**المصدر**: تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة**

| سنوات الخبرة | التكرار | النسب المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 00 | %00 |
| من 6الى 10سنوات | 05 | %12.5 |
| أكثر من 10 سنوات | 35 | %87.5 |
| **المجموع** | **40** | **%100** |

**المصدر**: تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الكفاءة في استعمال الحاسوب**

| الكفاءة في استعمال الحاسوب | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| **مبتدئ** | 00 | 00 |
| **لا بأس** | 03 | 7.5 |
| **متمكن** | 32 | 80 |
| **خبير** | 05 | 12.5 |
| **المجموع** | **40** | **100** |

**المصدر**: تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (06): التوزيع حسب نشاط المؤسسات**

| حسب النشاط | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| **خدمي** | 0 | 0 |
| **صناعي** | 26 | 65 |
| **زراعي** | 5 | 12,5 |
| **تجاري** | 9 | 22,5 |
| **المجموع** | **40** | **100** |

**المصدر**: تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (07): التوزيع حسب عدد العمال في المؤسسة**

| عدد العمال | التكرار | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| **10- 49 عامل** | 16 | 40 |
| **50 – 250 عامل** | 24 | 60 |
| **المجموع** | **40** | **100** |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | تستخدم المؤسسة الحاسب الآلي لجمع المعلومات وتخزينها. | 4.52 | 0.847 | 1 | **عالية** |
| **2** | تستخدم المؤسسة أجهزة متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات وتحديثها باستمرار. | 4.00 | 0.961 | 2 | **عالية** |
| **3** | تملك المؤسسة قاعدة بيانات لزبائنها. | 3.88 | 1.114 | 3 | **عالية** |
| **4** | تملك المؤسسة شبكة معلوماتية تشمل كامل وظائفها. | 3.47 | 1.154 | 7 | **متوسطة** |
| **5** | تستخدم المؤسسة وسيلة اتصال بالانترنت للحصول على معلومات حول الموردين، الزبائن والعروض الجديدة. | 3.75 | 1.354 | 4 | **عالية** |
| **6** | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات. | 3.55 | 1.198 | 6 | **عالية** |
| **7** | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة. | 3.65 | 1.300 | 5 | **عالية** |
| **الإجمالي** | | **4.21** | **0.446** | - | **عالية** |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات واقع الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة**

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | المؤسسة مستقلة ماليا، أي قادرة على تسديد ديونها بدرجة تامة، ودون اللجوء إلى الاستدانة. | 4.22 | 0.922 | 4 | عالية |
| 2 | المؤسسة لها سيولة، مما يساعدها على تسديد ديونها القصيرة والمتوسطة المدى في الآجال المحددة، كما يمكنها الوفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد. | 4.33 | 0.865 | 3 | عالية |
| 3 | المؤسسة لها قدرة سريعة في تسديد ديونها القصيرة المدى. | 4.15 | 0.755 | 5 | عالية |
| 4 | المؤسسة متوازنة ماليا وقادرة على التمويل الذاتي. | 4.04 | 0.982 | 6 | متوسطة |
| 5 | تسعى المؤسسة إلى تحسين مردوديتها مقارنة بالمنافسين. | 4.77 | 0.423 | 1 | عالية |
| 6 | تعمل المؤسسة على تخفيض التكاليف. | 4.68 | 0.526 | 2 | عالية |
| 7 | تشهد المؤسسة ارتفاعا في القيمة المضافة الاقتصادية. | 3.88 | 0.648 | 7 | عالية |
| **الإجمالي** | | **4.44** | **0.349** | - | عالية |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم: (10): تحليل التباين لاختبار الفرضية الرئيسية**

| المتغيرات | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمةF | المعنوية Sig |
|---|---|---|---|---|---|
| **الانحدار** | 2,749 | 14 | 0,196 | 2,450 | **0,025** |
| **البواقي** | 2,004 | 25 | 0,08 | - | - |
| **المجموع** | 4,753 | 39 | - | - | - |

**المصدر:** تم إعداده اعتمادا على برنامج SPSS.

**الملحق رقم (11): ملخص تحليل التباين**

| معامل الارتباط(R) | معامل التحديد($R^2$) | معامل التحديد المعدل ($R^2$-) | الخطأ المعياري للتقدير |
|---|---|---|---|
| 0.888 | 0.769 | 0.743 | 0.33004 |

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج SPSS.

## المراجع:

### أولا المراجع باللغة العربية:


1. اللبان درويش، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
2. تقرير من أجل سياسة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، 2002.
3. شعباني إسماعيل، "ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطورها في العالم"، الملتقى الوطني الأول حول فرص الاستثمار بولاية غرداية ودور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المعهد الوطني للتجارة، ملحق متليلي، غرداية، الجزائر، يوم 03 مارس 2004.
4. قريشي يوسف، "سياسات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، جانفي، 2006/2005، ص 15.
5. مسعي محي، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999.
6. يحياوي الهام، بوحديد ليلى،"الحوكمة ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية: حالة المؤسسة الجزائرية الجديدة للتعليب NCA بالروبية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد الخامس، جوان 2014.
7. يحياوي الهام، يوحديد ليلى، "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، جامعة الجلفة، العدد 06، مارس 2017.


### ثانيا المراجع باللغة الأجنبية:


1. Angelier. J-P., Economie industrielle. OPU, Alger, 1993.
2. Khemakhem. A., La dynamique du contrôle de gestion, Bordas, paris, 1976.
3. Norme ISO 9000:2000," Systèmes management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire".
4. Saulquin. J-Y., " Gestion des ressources humaines et performance des services: le cas des établissements socio-sanitaires ", revue de gestion des ressources humaines, N°36, Ed ESKA, Paris. 2000.