جـامعــة عبـد الحـميـد إبـن بـاديس – مستــغانم–

كلية علوم الاقتصادية ، علوم التسيير، علوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص : بنوك و أسواق مالية

الموضوع :

دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي و اتخاذ القرارات في البنوك التجارية

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA

من إعداد الطالبة :

- نعيمة رزيقة

تحت إشراف الأستاذة :

- شهرزاد برواين

لجنة المناقشة :

الأستاذة : بن حليمة سليمة	أستاذ مساعد " أ "	رئيسا
الأستاذة : شهرزاد برواين	أستاذ مساعد " أ "	مقررا
الأستاذة : موساوي مباركة	أستاذ مساعد " أ "	مناقشا

السنة الجامعية : 2017/2016

يعبر مضمون المذكرة عن رأي صاحبها بأي حال

الشكر

أولا أحمد الله الذي أعانني على إنجاز هذا البحث ووفقني لإتمامه

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة "شهرزاد بروابن" الذي تفضلت بقبول الإشراف على هذا البحث و لم تبخل علي بنصائحها القيمة و توجيهاتها السديدة علي

كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة وكل الأساتذة الذين ساهموا في تكوين دفعة ماستر بنوك و أسواق مالية

وأخيرا أشكر كل من قدم لي يد المساعدة لإنجاز هذا البحث من قريب او بعيد

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة طيب الله ثراه الذي زرع في قلبي روح االتحدي و الاجتهاد وسقاني بالرعاية والاهتمام وأنار دربي

رحمه الله و اسكنه فسيح جنانه

إلى من أضاءت لي دربي المظلم إلى من كان حبها زادي وعمادي إلى من كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها

إلى أمي حبيبة عمري أسأل الله أن يحفظها ويديم لها الصحة والعافية

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة إخواني و أخواتي حفظهم الله لما قدموه من مساعدة ودعم و تشجيع

إلى كل من أمدني بيد المساعدة من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء جميعاً اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع...

الطالبة

الملخص بالعربية :

تواجه المؤسسات الاقتصادية العديد من التحديات نتيجة ما يشهده العالم من تطورات سريعة و عميقة في مجالات عديدة تنعكس بشكل أو بآخر على هذه الأخيرة و تجعلها في صراع مع محيط يتميز بمنافسة شديدة ليس بالضرورة من أجل تحقيق تقدمها لكن غالبا يكون من أجل الحفاظ على بقائها. و لم تغب المعلومات المالية عن عالم التسابق الدائم حول تحسين أداء المؤسسات لأن دقتها و جودها هو الأساس الذي تبنى عليه القرارات الهامة التي تؤثر مباشرة على المؤسسة ، و بالتالي فإن جودة المعلومات المالية تلعب دورا يتمثل في ترشيد القرارات انطلاقا من التقارير المالية الصادرة عن المؤسسة و ذلك من خلال حساب بعض المؤشرات المالية التي تكون أكثر دلالة و توضح العلاقة بين مختلف عناصر القوائم المالية، كما أن إعداد القوائم المالية و طرق الإفصاح عن المعلومات و جودها تؤثر مباشرة على مستخدميها، لأنهم بصدد اتخاذ قرارات وسط مجموعة من البدائل و هنا يجب إتباع أسس في العرض و الإعداد تساعد في عملية الإبلاغ عن المعلومات و تسهيل عملية المفاضلة.

الكلمات المفتاحية :

المعلومات المالية، القوائم المالية، الأداء المالي، التقارير المالية، جودة المعلومات، اتخاذ القرارات.

Résumé :

Les entreprises économiques sont en face de différents challenges, ceci et due à se passe dans le monde du business, du développement rapide et profond, par contraste avec la situation, c'est le combat permanent avec l'environnement pour non seulement atteindre le haut degré mais aussi maintenir l'entreprise au devant et rester en vie .

Et l'information financière n'est pas perdu du monde de la course durable sur l'amélioration de la performance des institutions parce que l'exactitude et la qualité est le fondement sur lequel bâtir les décisions importantes qui affectent directement l'institution, et donc la qualité de l'information financière est de jouer un rôle dans la rationalisation des décisions en se fondant sur les rapports financiers émis par l'institution et par le biais du compte de certains indicateurs financiers qui sont plus significatives et montrent la relation entre les différents éléments des états financiers .

Pour la préparation les listes financiers et articuler les information ça influence directement la personne qui les utilise à savoir les décision dans un groupe d'échanges , c'est pourquoi , il est important de suivre l'essentiel en offre et préparation par notification et faciliter les engagement favorites .

mots clés:

L'information financière, les états financiers, la performance financière, Les rapports financiers, la qualité de l'information, la prise de décision .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

كلمة شكر

الإهداء

المقدمة

الفصل الأول: الإطار ألمفاهيمي للمعلومات المالية

تمهيد **06**

المبحث الأول: مفهوم المعلومات المالية.....07

المطلب الأول: ماهية البيانات و المعلومات.....**07**

الفرع الأول: ماهية البيانات.....07

الفرع الثاني: ماهية المعلومات.....10

الفرع الثالث: العلاقة بين البيانات و المعلومات.....16

المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات.....**19**

الفرع الأول: مفهوم النظم.....19

الفرع الثاني: تعريف، خصائص، و أنواع نظم المعلومات.....21

المطلب الثالث: ماهية المعلومات المالية.....25

الفرع الأول: تعريف المعلومات المالية 25

الفرع الثاني: خصائص المعلومات المالية 26

المبحث الثاني: مفهوم جودة المعلومات المالية.....28

المطلب الأول: تعريف و قياس جودة المعلومات المالية 28

الفرع الأول: تعريف جودة المعلومات المالية 28

الفرع الثاني: قياس جودة المعلومات المالية 29

الفرع الثالث: أبعاد مهمة لتحقيق الجودة في المعلومة المالية.....30

المطلب الثاني: أهمية المعلومات و دورها في دعم اتخاذ القرار 30

المطلب الثالث: المحددات الأساسية لجودة المعلومة المالية و أهم العوامل المؤثرة فيها..... 33

الفرع الأول: الأهمية النسبية.....33

الفرع الثاني: تكلفة المعلومة.....34

خلاصة 35

الفصل الثاني: فعالية تقييم الأداء في اتخاذ القرارات

تمهيد..... 37

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تقييم الأداء المالي.....38

المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي.....38

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي.....38

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء المالي..... 40

الفرع الثالث: أهمية الأداء المالي..... 40

المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء المالي و مؤشراته 41

الفرع الأول: ماهية تقييم الأداء المالي..... 41

الفرع الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء المالي.....45

الفرع الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي.....46

المطلب الثالث: قواعد و مراحل و نماذج عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.....48

الفرع الأول: ماهية البنوك التجارية..... 48

الفرع الثاني: القواعد الأساسية لتقييم الأداء 55

الفرع الثالث: مراحل عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.....56

الفرع الرابع: نماذج تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية..... 57

الفرع الخامس: الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء 64

المبحث الثاني: دور المعلومات المالية في اتخاذ القرارات المالية 66

المطلب الأول: مفهوم و عناصر عملية اتخاذ القرارات.....66

الفرع الأول: تعريف عملية اتخاذ القرار.....66

الفرع الثاني : عناصر عملية اتخاذ القرار 67

المطلب الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرارات و العوامل المؤثرة فيها 68

الفرع الأول: مراحل عملية اتخاذ القرار.....68

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات 69

المطلب الثالث: الأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات و الصعوبات التي تعترضها..... 70

الفرع الأول: الأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات..... 70

الفرع الثاني: الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرارات..... 71

خلاصة..... 72

الفصل الثالث:دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة مستغانم

تمهيد 74

المبحث الأول:عموميات حول البنك الخارجي الجزائري..... **75**

المطلب الأول: تقديم البنك الخارجي الجزائري..... **75**

الفرع الأول: لمحة عن البنك الخارجي الجزائري..... 75

الفرع الثاني :نشأة و تطور البنك الخارجي الجزائري..... 76

المطلب الثاني: أهداف و مهام البنك الخارجي الجزائري..... **79**

الفرع الأول: أهداف البنك الخارجي الجزائري 79

الفرع الثاني: مهام البنك الخارجي الجزائري.....80

المطلب الثالث: وظائف البنك الخارجي الجزائري..... **81**

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري.....81

الفرع الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري..... 85

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري.....**88**

المطلب الأول:حساب و عرض النتائج للبنك الخارجي الجزائري.....**88**

الفرع الأول: مؤشرات العائد..... 88

الفرع الثاني: مؤشرات المخاطرة..... 92

المطلب الثاني: تفسير النتائج المتعلقة بمؤشرات تقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري..... 95

الفرع الأول : مؤشرات العائد..... 95

الفرع الثاني:مؤشرات المخاطرة..... 96

خلاصة 98

الخاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الفرق بين البيانات و المعلومات	21
2-3	العائد على حقوق الملكية للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	88
3-3	العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	89
4-3	معامل الرفع المالي للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	90
5-3	هامش الربح للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	90
6-3	منفعة الأصول للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	91
7-3	مخاطر الائتمان للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	92
8-3	مخاطر السيولة للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	93
9-3	مخاطر رأس المال للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	94

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	العوامل المؤثرة على استخدام المعلومات و تفسيرها	14
2-1	العلاقة بين البيانات و المعلومات	16
3-2	نموذج العائد على حقوق الملكية	61
4-3	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري	82
5-3	الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري- مستغانم	84
6-3	تطور مؤشر العائد على حقوق الملكية للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	88
7-3	تطور مؤشر العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	89
8-3	تطور معامل الرفع المالي للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	90
9-3	تطور مؤشر هامش الربح للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	91
10-3	تطور منفعة الأصول للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	92
11-3	تطور مخاطر الائتمان للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	93
12-3	تطور مخاطر السيولة للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	94
13-3	تطور مخاطر رأس المال للبنك الخارجي الجزائري للفترة(2012/2009)	95

المقدمة

نعيش في عصر يمكن أن نطلق عليه عصر المعلومات، وأهم ما يميزه حجم الاتصالات التي تتحقق بين الأفراد والشعوب، وتعد تلك الاتصالات نقلا للمعلومات من جهة إلى أخرى، وأصبحت حاجة ملحة يجب توفيرها ونقلها والتصرف فيها بدقة وسرعة، وكلما زادت مقدرة الإنسان على ذلك زادت مقدرته الحضارية، لذا لم يكن غريبا أن تكون الحاسبات الإلكترونية والأقمار الصناعية هي سمة هذا العصر، كما كانت الآلة البخارية سمة الثورة الصناعية، ومن المعروف أن الحاسبات الإلكترونية والأقمار الصناعية تتعلق بتوفير الأجهزة اللازمة للتصرف في المعلومات على نحو أوسع، ولقد وجد من العلماء من يرى أن الإنسان عبارة عن مقدرة للتصرف في المعلومات.

تواجه المؤسسات الاقتصادية العديد من التحديات نتيجة ما يشهده عالم الأعمال من تطورات سريعة وعميقة في مجالات عدة سواء اقتصادية، اجتماعية، سياسية وتكنولوجية تنعكس بشكل أو بآخر على هذه الأخيرة وتجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة ليس بالضرورة من أجل تحقيق تقدمها وازدهارها لكن غالبا ما يكون من أجل الحفاظ على بقائها.

كما أدى كبر حجم المؤسسات بما فيها البنوك التجارية إلى تعقد وتشابك نشاطاتها وأعمالها واشتداد المنافسة وتضخم عدد المعطيات والمؤشرات وكثرتها إلى ضرورة توفير معلومات دقيقة تفيد بشكل فعال متخذي القرارات في كافة المستويات داخل المؤسسة.

تتكون البنوك من عدة أنظمة تعمل في تناسق تام، وذلك من خلال فعالية كافة العمليات والأنشطة والسيطرة على الكم الهائل من المعلومات الناتجة عنها من جهة، وتزويد المسيرين بمعلومات دقيقة في الوقت والشكل المناسب لاتخاذ القرارات الملائمة من جهة أخرى بهدف تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة.

ولم تغب المعلومات المالية عن عالم التسابق الدائم حول تكنولوجيا المعلومات، لأن دقتها وجودتها هو الأساس الذي تبنى عليه القرارات الهامة التي تؤثر مباشرة على المؤسسة، وبالتالي فإن المعلومات المالية تلعب دورا هاما يتمثل في ترشيد القرارات وذلك من خلال التقارير المالية الصادرة عن المؤسسة.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية تقييم الأداء المالي للمؤسسة وذلك بإبراز نقاط القوة والضعف في المركز المالي للمؤسسة، والعمل على تفادي نقاط الضعف والإبقاء على نقاط القوة وتطويرها والتمكن بذلك من مواجهة المؤسسات المنافسة.

1- الإشكالية :

وعلى ضوء هذا جاءت دراستنا هذه لتبين أهمية المعلومات المالية في اتخاذ قرارات مالية صائبة والذي يقود بالضرورة إلى أداء مالي جيد للمؤسسة، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات ؟

2- الأسئلة الفرعية :

وتتفرع الإشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية يمكن حصرها فيما يلي:

1- ما مدى إسهام المعلومات المالية و نظم المعلومات في الإفصاح عن الوضعية المالية للمؤسسات و ما هي الأسس النظرية لها؟

2- ما مدى كفاءة المحتوى ألمعلوماتي للقوائم المالية في الإفصاح عن الوضع المالي للمؤسسة و اتخاذ القرارات؟

3- ما مدى استخدام الأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات في تقديم معلومات مالية تخدم مستعملي البيانات الواردة في القوائم المالية؟

4- ما هو واقع استعمال المعلومات المالية في عرض الوضعية المالية للبنك الخارجي الجزائري؟ وما مكانة الأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات به؟

3- الفرضيات :

1-للمعومات المالية أهمية كبيرة داخل المؤسسة في كل ما يتعلق بتقييم الأداء المالي و اتخاذ القرارات التي لها تأثير مباشر على المركز المالي للمؤسسة.

2-تحتوي القوائم المالية معلومات اقتصادية عن المؤسسة معبر عنها بشكل مالي، تساعد في تقييم الأداء المالي للمؤسسة لفترة معينة.

3-تعتبر المعلومات المالية أساس اتخاذ القرارات فتستمد من القوائم المالية وتنتج عن طريق تشغيل البيانات ضمن نظام للمعلومات.

4- يعتمد البنك الخارجي الجزائري على عدة نماذج لتقييم الأداء المالي له التي تساعد في معرفة المركز المالي للبنك الشيء الذي يسهل عملية اتخاذ القرارات و القيام إجراءات تصحيحية تخدم مصالح البنك.

4- أهداف الدراسة : ومن بين أهم النقاط التي تهدف هذه الدراسة لمعالجتها نذكر ما يلي:

التعرف على المعلومات المالية الداخلية للمؤسسة.

إبراز أهمية استخدام المعلومات الواردة في القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة.

إبراز أهمية القوائم المالية ودورها في إمداد المسيرين في المؤسسة بمعلومات تمكنهم من اتخاذ القرارات المتعلقة بها.

محاولة الإطلاع على كيفية توظيف المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري.

5- أهمية الدراسة :

انطلاقا من أهمية المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة من جهة، واتخاذ القرارات الصائبة المتعلقة بها من جهة أخرى، يقوم متخذ القرارات بتوظيف المعلومات المالية التي يتحصل عليها المحيط الداخلي للمؤسسة بالدرجة الأولى في بناء القرارات التي تحافظ على بقاء المؤسسة واستمرارها

6- منهج الدراسة :

بغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة واثبات صحة الفرضيات، نعتمد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم والمعلومات الخاصة بمجال البحث مع الاعتماد على المنهج التحليلي في تفسير تلك المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج منها هذا في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فسوف نحاول الاعتماد على المنهج الخاص بدراسة حالة بغرض البحث المعمق والمفصل لحالة معينة على ارض الواقع وإسقاط نتائج الدراسة النظرية عليها.

7- حدود الدراسة :

- ✓ **الحدود المكانية للدراسة :** تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة على نطاق البنك الخارجي الجزائري، وكالة مستغانم.
- ✓ **الحدود الزمنية للدراسة :** تمثل البعد الزمني للدراسة في الفترة الممتدة من 2009 إلى 2012، و هذا حسب التقارير المالية الموجودة لدي البنك

8- صعوبات الدراسة :

من بين أهم الصعوبات التي أثرت على البحث أثناء إعداده ما يلي:

- قلة المراجع المتخصصة في المعلومات المالية البنكية في حدود علمنا.
- عدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع في المكتبات الجامعية القريبة، إضافة إلى غيرها من المراجع كالكتب والدوريات المتخصصة في هذا المجال.
- افتقار المؤسسات البنكية عينة البحث لمتخصصين أكفاء في المعلوماتية مما صعب الحصول على المعلومات المستهدفة والدقيقة.
- صعوبة الحصول على المعلومات المالية الخاصة بالبنك كميدانيا و عدم إمدادنا بالمعلومات اللازمة التي تساعدنا في إتمام عملنا.

9- هيكل الدراسة :

ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية وعلى الأسئلة الفرعية ولإثبات صحة الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول وهي كالتالي:

- ✓ الفصل الأول تحت عنوان **"الإطار ألمفاهيمي للمعلومات المالية"** فحاولنا في هذا الفصل تحديد مفهوم المعلومات المالية هذا في المبحث الأول حيث قمنا أولا بالتعرف على المفاهيم الخاصة بالبيانات والمعلومات وتحديد الفرق بينهما وأيضا نظم المعلومات ثم تحديد مفهوم المعلومات المالية في المؤسسة، أما المبحث الثاني فحاولنا تحديد مفهوم جودة المعلومات المالية

و كيفية قياسها مع ذكر الأبعاد المهمة لتحقيق هذه الجودة ، ثم بينا أهمية هذه المعلومات في دعم اتخاذ لقرارات و أخيرا تطرقنا إلى المحددات الأساسية للمعلومات المالية

- ✓ أما الفصل الثاني فبعنوان" **فعالية تقييم الأداء في اتخاذ القرارات** "، حيث يضم المبحث الأول مفاهيم أساسية حول الأداء المالي بصفة عامة ثم نتطرق إلى تحديد مفهوم تقييم الأداء المالي بصفة خاصة في البنوك و ذلك من خلال التعرف على مؤشرات التقييم و القواعد التي تحكمه ونماذج تقييمه و الأخطاء التي تواجه عملية التقييم إضافة إلى هذا سوف نقدم لمحة عن البنوك التجارية أما المبحث الثاني سنبين دور المعلومات المالية في صنع القرار من خلال التعريف بعملية اتخاذ القرار و مراحله و أيضا العوامل المؤثرة فيه و أخيرا الصعوبات التي تعترضه
- ✓ وأخيرا في الفصل الثالث الذي يعتبر محاولة لتجسيد وتطبيق أهم النقاط التي تم التطرق لها في الجانب النظري من هذا البحث ميدانيا، من خلال دراسة حالة تطبيقية للبنك الخارجي الجزائري فجاء هذا الفصل بعنوان " **دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري**"، وقسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، فخصص المبحث الأول لتقديم البنك الخارجي الجزائري من خلال التعريف بالمؤسسة وعرض هيكلها التنظيمي، ثم وظائف البنك و نشاطاته و أهدافه ، أما المبحث الثاني تطرفنا فيه إلى المحتوى ألمعلوماتي للقوائم المالية وتقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري من خلال تقديم القوائم المالية للفترة المدروسة و معالجتها، ثم قمنا بتفسير هذه النتائج و تحليلها.

الفصل الأول

تمهيد:

تتبع المؤسسة عدة إجراءات معقدة حتى تصل إلى القيام بوظائفها و أنشطتها بصفة منتظمة، تسمح لها بخلق مكانة في السوق و المحافظة عليها، خاصة في ظل التطورات السريعة التي يعرفها هذا الأخير، فأصبح على المسيرين جمع معلومات لتساعدهم في أداء مهامهم الإدارية بمختلف مستوياتها، وللمعومات المالية أهمية كبيرة على المستوى الداخلي و الخارجي للمؤسسة، فهي تخدم المسيرين داخل المؤسسة في كل ما يتعلق باتخاذ القرارات التي لها تأثير مباشر على المركز المالي للمؤسسة، أما على المستوى الخارجي فهي تمد الجهات التي لها علاقة بالمؤسسة كالمستثمرين بالمعلومات اللازمة للتعرف على الوضعية المالية للمؤسسة لاستثمار أموالهم.

إن الحجم الكبير للمعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة أدت هذه الأخيرة إلى إتباع نظام يكفل لها السيطرة على ذلك الحجم من المعلومات تخزينا معالجتا و نشرا، وهذا ما يسمح بتوفير المعلومات المطلوبة لمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع إدارة مهامها على أسس سليمة بما يحقق مصالح المؤسسة.

و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال العناصر التالية:

-مفهوم المعلومات المالية

-مفهوم جودة المعلومات المالية

المبحث الأول: مفهوم المعلومات المالية

يستخدم البعض لفض البيانات و المعلومات للدلالة على نفس المفهوم، بينما في الواقع كل مفهوم مختلف عن الآخر، وهذا ما سنوضحه في هذا المبحث، حيث سنتطرق في المطلب الأول لماهية البيانات وماهية المعلومات ونوضح الفرق بين البيانات و المعلومات ثم في المطلب الثاني مفهوم نظم المعلومات و أخيرا في المطلب الثالث سنتطرق إلى ماهية المعلومة المالية.

المطلب الأول :ماهية البيانات و المعلومات

تحتاج الإدارة إلى المعلومات والبيانات فتقوم بجمع البيانات، تصنيفها، تحليلها ومعالجتها لاستخراج معلومات مفيدة تساعد على اتخاذ القرارات في المنظمة و قبل البدء بمفهوم المعلومات سنحاول توضيح مفهوم البيانات لأنه يكثر الخلط بينها وبين المعلومات.

الفرع الأول: ماهية البيانات

1- تعريف البيانات:

لقد أعطيت عدة تعاريف للبيانات فعرفت على أنها :" عبارة عن الحروف و الجمل والعبارات و الأرقام والرموز غير منظمة و غير مرتبطة بموضوع واحد، و التي لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل و الشرح، و التي إذا ما فرزت و صنفت و بوبت و نظمت فإن هذه البيانات تتحول إلى معلومات".[1]

و عرفت أيضا على أنها : " المادة الخام التي تشتق منها المعلومات فهي تمثل الأشياء و الحقائق و الأفكار والآراء و الأحداث و العمليات التي تعبر عن مواقف و أفعال أو تصف هدفا أو ظاهرة أو واقع معين (ماضيا أو حاضرا، أو مستقبلا) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة".[2]

و عرفت أيضا على أنها: " تسجيل الوقائع و المواضيع عن طريق ملاحظاتها أو معرفة في مجال معين بحيث يمكن نقلها بين الأفراد في المؤسسة ".[3]

من التعاريف المذكورة نستنتج أن البيانات عبارة عن حقائق مجردة ليس لها أي معنى أو دلالة في حد ذاته ،بمعنى أنها إذا تركت على حالها فلن تضيف أي شيء إلى مستعملها مما يؤثر على سلوكهم في اتخاذ القرارات، أما إذا عولجت من خلال عمليات التحليل و الشرح أصبحت ذات دلالة و فائدة مما يمكن اعتبارها بعد ذلك معلومات يمكن أن تخدم متخذي القرارات و يتم بناء القرارات الصائبة على أساسها.

---

[1] إيمان فاضل السمرائي، هيثم محمد الزعبي، "**نظم المعلومات الإدارية**"، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002، ص24.

[2] سليم الحسنى، "**مبادئ نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 1998، ص38.

[3] jean- pierre briffaut, "**systèmes d information en gestion industrielle**", hermès science publication, paris, 2000, p 92

2-خصائص البيانات:

حتى يستفيد المتلقي للبيانات منها فيجب أن تتصف بخاصيتين هما: [1]

1.2- الإضافة المعرفية : حتى يستطيع المتلقي الاستفادة من البيانات المرسلة إليه فإنها يجب أن تشكل إضافة معرفية بالنسبة إليه، أما إذا كان يعرف محتوى البيانات المرسلة إليه بشكل مسبق فإنها لا تشكل أي إضافة معرفية، وبالتالي لا يمكن الاستفادة منها، و عندما تقوم البيانات بالتقليل من حالة عدم اليقين عند المتلقي تتحول إلى معلومات.

يتم التمييز بين المعلومات و البيانات وفق المعيار الشخص للمتلقي (المستفيد) فإذا ما أدت البيانات إلى إضافة معرفة لدى الشخص المتلقي تحولت إلى معلومات، أما إذا لم تؤد البيانات إلى أي إضافة معرفية لدى الشخص المتلقي فتبقى مصنفة في إطار البيانات.

2.2- الارتباط : حتى تتحول البيانات إلى المعلومات فيجب أن تكون هذه البيانات مرتبطة بمشكلة معينة أو حدث معين يتم اتخاذ القرار بشأنه من قبل المتلقي، فالبيانات تعد معلومات إذا كانت تؤثر في القرار المتخذ، أو تؤدي إلى تغيير القرار أو تعديله لذلك ما يعتبر بيانات في لحظة معينة قد يتحول إلى معلومات في أوقات أخرى.

3- أنواع البيانات:

يمكن تقسيم البيانات إلى الأقسام التالية:

1.3- البيانات الكمية : و هي بيانات رياضية و إحصائية تبرز علاقة معينة بين عدد من العوامل .والمتغيرات و تتميز بالدقة و الثقة.

2.3- البيانات النوعية : وهي تتضمن أحكاما أو تقديرات غير محدودة بأرقام، لذا فهي أقل دقة و ثقة من سابقتها لأنها تتضمن التحيز و نقص الموضوعية.

4- مصادر البيانات:

يمكن القول بشكل عام أن المصدر الأساسي للبيانات هو الشخص الذي يقوم بتجميع هذه البيانات من خلال مشاهدته و ملاحظته و تجاربه على الواقع المحيط به، إلا أنه في المجال الإداري و فيما يخص المؤسسة نستطيع القول أن مصادر البيانات هو في الواقع يمكن تقسيمها إلى نوعين: [2]

1.4- المصادر الداخلية للبيانات : و هي البيانات التي تجمع من الإدارات المختلفة و الأقسام والعاملين في مختلف جوانب نشاط المؤسسة، وذلك مثل الفواتير، و أوامر الشراء، و الشيكات الصادرة والواردة.

2.4- المصادر الخارجية للبيانات : و هي البيانات التي تأتي من الزبائن و الموردين، ومن مختلف المؤسسات ذات العلاقة مع المؤسسة المعنية، و السوق و آلية العرض و الطلب السائدة فيه، و من ردود أفعال المستهلكين....إلخ

[1] عبد الرزاق محمد قاسم، "**تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية** "، دار الثقافة للنشر و التوزيع، دمشق، 2006، ص 12.

[2] عبد الرزاق محمد قاسم، مرجع سابق، ص- ص13-14.

و سواء كانت البيانات من جهات داخلية أو خارجية للمؤسسة فإنه ينبغي تبويبها و تصنيفها و تحليلها ومعالجتها لكي يمكن الاستفادة منها .

5- طرق الحصول على البيانات:

تتعدد طرق الحصول على البيانات و تتنوع حسب احتياجات المستخدم و من بين هذه الطرق نذكر: [1]

1.5- البحث و فحص السجلات : يتم ذلك من خلال متابعة الخريطة التنظيمية والملفات و التقارير و نماذجها و سجلات القرارات ت الهامة و الشكاوي و المشاكل التي سجلت عند إعداد و تنفيذ الخطط علاوة على المراسلات الخاصة.

2.5- استخدام أسئلة الاستبيان : و هو عبارة عن وسيلة لجمع البيانات عن طريق استمارة تملئ من طرف الأفراد ونجد أن هذا الأخير هو سيد الموقف فهو الذي يملئ الاستمارة، ولذلك يستخدم الاستبيان للكشف عن حقائق الممارسات الحالية و استطلاعات الرأي و ميول الأفراد.

3.5- المقابلة الشخصية : و تعتبر من أهم الطرق للحصول على البيانات و المعلومات ، رغم ذلك توجد بعض البيانات لا يمكن الحصول عليها بالمقابلة و وجها لوجه.

تساعد وسيلة المقابلة الشخصية في ملاحظة سلوك الأفراد و الجماعة و التعرف على آرائهم و معتقداتهم وفيما إذا كانت تتغير بتغير الأشخاص و ظروفهم و تساعد كذلك على تثبيت صحة البيانات التي حصل عليها الباحث من مصادر مستقلة و تمتاز بأنها أفضل الوسائل لاختبار و تقييم الصفات الشخصية كما أا مفيدة في مجال الاستشارات ، و هي الوسيلة الوحيدة لجمع البيانات في المجتمعات الأمية.

4.5- الملاحظة : يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكلة معينة عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة بها ، و يتم تجهيز البيانات المجمعة بهذه الطريقة للحصول على معلومات عن المشكلة ، فمثلا إذا تبين للإدارة عدم فعالية كفاءة بعض الأنشطة الصناعية فإن الملاحظة الفعلية للأنشطة المرتبطة قد توفر بيانات ليتم معالجتها لتوفير معلومات تساعد في استبعاد المشاكل المرتبطة بها.

5.5- التقارير : تقوم هذه الطريقة على أساس الملاحظات أو الأحاديث الغير الرسمية، قد تكون هذه التقارير قاصرة و متحيزة ، و لكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة.

[1] محمد الفيومي، "**نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية و البنوك و شركات التأمين**"، الدار الجامعية، لبنان، 1990، ص135.

الفرع الثاني: ماهية المعلومات

1- تعريف المعلومات:

من بين التعاريف التي أسندت إلى المعلومات نجد:

"هي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة و المرتبطة بموضوع معين و التي تشكل الحقائق و المفاهيم و الآراء و الاستنتاجات التي تشكل خبرة و معرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع ،و نحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب و التصنيف و التحليل و التنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين" .[1]

و عرفت المعلومات أيضا علة أنها : " صورة الأهداف و النتائج حيث تمثيلها و تأتي بمعرفة لا يملكها المستلم أو لا يستطيع التنبؤ بها ، فالمعلومات تقلل من عدم التأكد و ليس لها قيمة إلا إذا كان لديها تأثير مفيد على القرارات و الأعمال" .[2]

- و قد حاول الباحث برامان تعريف المعلومة حيث اقترح أربعة تعاريف رئيسية و هي كالتالي:[3]

-**المعلومة كمورد :** هذه هي الفكرة الكلاسيكية عن المعلومات ، يعتبر المنشؤون و المعالجون للمعلومات و المستفيدين منها كبيانات معزولة عن بعضها البعض.

-**المعلومة كسلعة :** مع ما يصعب ذلك من تطبيق المفاهيم المتصلة بالبيع و الشراء و المتصلة بسلسلة الإنتاج.

-**المعلومة كإدراك حسي :** و يضيف العالم برمان أن المعلومات عند هذا المستوى تعالج كتقليل للشك ، كما أنها تختلف من شخص لآخر أي أنها نسبية الإستفادة منها.

-**المعلومات كقوة تشكل المجتمع :** و هنا يرى الباحث أن المعلومات كقوة في حد ذاا و يعتقد أن فكرة المعلومات هذه يجب أن تكون نقطة الإنطلاق لجميع القائمين بوضع السياسات.

كما عرفت المعلومات تعريفا رياضيا على أنها :" بيان أو مجموعة من البيانات الضرورية لحل مشكل معين أو الإجابة عن سؤال معين" .

من التعاريف السابقة الذكر نستنتج أن المعلومات عبارة عن بيانات معالجة باستعمال الطرق الرياضة و الإحصائية و تجهيزها لتصبح وسيلة متاحة لمتخذي القرارات للاعتماد عليها في إصدار قراراتهم.

---

[1] إيمان صابر السموائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[2] Catherine Leanad et Sylvie verbruggle , "**organisation et gestion de L'entreprise**",2eme edition,edition dunod,paris,1995,p07

[3] أحمد بدر،جلال الغندور، إسماعيل المتولي، "**السياسات المعلوماتية و إستراتيجية التنمية**" ، دار غريب للطباعة والنشر،القاهرة، 2001، ص13.

2- خصائص المعلومات:

ترتبط المعلومات بالخيارات المتاحة أمام صانع القرار لحل مشكلة ، و ترتبط معظم القرارات بالمستقبل، لذلك فإن المعلومات المستعملة في اتخاذ القرارات تأخذ شكل التوقعات التي يمكن أن ترتقي إلى مستوى الحقائق المؤكدة و لكي يمكن الاستفادة من المعلومات في اتخاذ القرارات المناسبة لا بد أن تتصف بمجموعة خصائص يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:[1]

1.2- الدقة : تتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيلها للموقف أو الحدث الذي تصفه و تتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم و طبيعة المشكلة ، و عدم الدقة هي المشكلة التي تعاني منها المعلومات في معظم الدول النامية مما يجعل تحويلها إلى معلومات من أجل اتخاذ القرارات على ضوء معطياتها أمر محفوف بقدر كبير من المجازفة.

2.2- الملائمة : و هي أن تكون المعلومات مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام بدون زيادة أو نقصان أو الخروج عن الموضوع بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله.

3.2- عمر المعلومة : أي تقديم المعلومة في الوقت المناسب ، و بالتالي تصل المعلومات إلى متخذ القرار قبل أن تفقد قدراتها على التأثير على القرار المتخذ.

إذا المعلومات يجب أن تتصف بالوقتية و بالتالي انعدام وقتية المعلومات تفقدها دورها في اتخاذ القرار بعد أن يكون القرار قد أتخذ

4.2- الشمول : بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة كاملة تغطي كافة جوانب الموضوع و اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها، أي أن تكون المعلومات التي جمعت من أجل اتخاذ قرار في موضوع معين شاملة لكل جوانبه دون أي نقص للوصول إلى قرارات سليمة.

5.2- الوضوح : و هي أن تكون المعلومات بسيطة ومفهومة وغير معقدة، وسهلة التطبيق، و وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب.

بمعنى أن تكون المعلومات واضحة و مفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تعبيرات رياضية غير معروفة و لا يستطيع المستخدم فهمها.

6.2- المرونة : وهي إمكانية المعلومات و قدراتها على تلبية احتياجات المستخدم و أن يستفيد منها في أكثر من غرض في نفس الوقت.

7.2- التكلفة : و هي أن لا تزيد تكلفة الحصول على المعلومات على العائد المتوقع لاستخدامها.

8.2- إمكانية المقارنة : يقصد بإمكانية المقارنة القابلية لتحديد خصائص معينة نتيجة مقابلة جزئين من المعلومات مثل العناصر المشتركة و الاختلافات.

[1] نجم عبد الله الحميدي، "**نظم المعلومات الإدارية**"، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص-ص 42-43.

9.2- الجودة : و يمكن أن تتحقق جودة المعلومات بأمرين ، أحدهما الموضوعية و الثاني تجنب الأخطاء والتزوير، و يقصد بالموضوعية عدم التحيز في معالجة البيانات و طرق عرضها، و يرجع التحيز إلى عدة أسباب و نذكر منها المصلحة الشخصية لمعالج البيانات و حالته النفسية، و درجة تفاؤله و تشاؤمه ... الخ .

10.2- القابلية للقياس : يعني إمكانية تسجيل المعلومات و فحصها من خلال تدوينها و تحليلها و تبويبها و تصنيفها بشكل يمكن استرجاعها في أي وقت.

3- أنواع المعلومات:ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها حسب معايير مختلفة نذكر منها: [1]

أ- حسب المصدر: يمكن أن نقسم المعلومات إلى ما يلى :

1- مصادر داخلية : وتكون من خلال المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة و ميزانية المؤسسة ومعلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة.

2- مصادر خارجية : ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة، أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية وتحتوي معلومات عن خارج المنظمة كتقارير دراسة السوق ويتعلق بالعملاء الموردين وغيرهم.

ب- حسب زمن المعلومة : يمكن تقسيم المعلومة كما يلي:

1- معلومات تاريخية : لمتابعة الأداء في المنظمة.

2- معلومات مستقبلية : وتستعمل لأهداف التنبؤ والرقابة في المنظمة.

ج- حسب درجة التغير : وتقسم المعلومات بناءا على ما يلي:

1- معلومات ثابتة : وهي المعلومات التي لا تتغير ونذكر من أمثلة ذلك أسماء العمال وتاريخ الميلاد.

2-معلومات متغيرة : ونقصد بها المعلومات التي يطرأ عليها التغيير مثل العناوين، المناصب، الحالة الاجتماعية...إلخ

د-حسب درجة الرسمية: وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما هو موضح في مايلي:

1- المعلومات الرسمية : وتكون المعلومات رسمية إذا كانت من مصدر رسمي ومن طرقها الصحيحة كوسائل الإعلام، الكتب الموثوقة وكبنوك المعلومات، التقارير الرسمية، المواقع الرسمية في الانترنت و الدراسات والابحاث.

2- المعلومات الغير رسمية : كالتي لا يعرف مصدرها كالإشاعات، المنافسين، الموردين للمنظمة والآراء والأحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة ونلجأ إليها في حالة عدم وجود معلومات رسمية.

هـ- حسب شكل المعلومات : ومن خلال هذا المعيار يمكن أن نقسم المعلومات إلى مايلي :

1- معلومات ملخصة : وتكون في المستويات الإدارية العليا.

[1] نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص-ص 44-45.

2- معلومات تفصيلية : وتكون في المستويات الدنيا أو التشغيلية.

و- حسب الوظيفة : وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المنشأة كمعلومات الإنتاج والتسويق والتمويل ومعلومات الموارد البشرية

4- مصادر الحصول على المعلومات:

و يمكن تقسيم مصادر الحصول على المعلومات إلى المصادر الداخلية ، و هي المعلومات الموجودة و المتوفرة داخل المؤسسة ، و المصادر الخارجية هي المعلومات التي يتم الحصول عليها من البيئة الخارجية للمؤسسة ، وبشكل عام تقسم مصادر المعلومات إلى المصادر التالية : [1]

1.4- المصادر الثانوية:

و هي المعلومات التي تم تجميعها و تجهيزها في أوقات سابقة من قبل جهات أخرى و تم تعميمها لتكون جاهزة الاستخدام للمؤسسات و الأفراد في أي وقت ، و من هذه المصادر المعلومات الموجودة في المراجع والكتب و الدوريات و النشرات و المجلات و مراكز البحث ... إلخ .

2.4- المصادر الأولية:

و هي البيانات التي يتم تجهيزها و تجميعها عند الطلب و اختبارها و تعميمها من قبل الجهة التي تحتاج إلى هذه المعلومات أو المكلفة بإعدادها ، و تكون هذه المعلومات حول موضوع تخص الجهة الطالبة و يمكن أن تستفيد جهات أخرى من هذه المعلومات بعد تجهيزها ، ومن هذه المصادر الملاحظة الشخصية و الاستقصاء و التجربة و الاختبار.

3.4- بنوك المعلومات:

و هذا النوع ظهر حديثا و حيث يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض و تخزينها بحيث يمكن استرجاعها بسرعة حتى يمكن الاستفادة منها.

4.4- الإنترنيت:

و هي شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر العالم بكافة دولها و هي اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب للارتباط مع بعضها البعض ، و لهذا يطلق عليها (شبكة الشبكات)و هي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادر على الوصول إلى آلاف المصادر و الخدمات المختلفة في مجال المعلومات ؛ أما المعلومات التي تهم المؤسسة و التي يتسنى لها الحصول عليها من هذه الشبكة عبارة عن البيانات والمعلومات التي تجمعها و تنظمها و تجهزها المؤسسات من كافة أنحاء العالم و تعرضها على مواقعها من خلال شبكة الإنترنيت الدولية ليتسنى للجميع تداولها و الاستفادة منها. و الجدير بالذكر أن شبكة الإنترنيت كانت في بداية عهدها حكرا على المؤسسات الكبرى فقط ، إلا أن هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر ، و أصبحت المؤسسات بمختلف أحجامها و المصالح التجارية و الأفراد مرتبطين بها.

[1] إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره ، ص24.

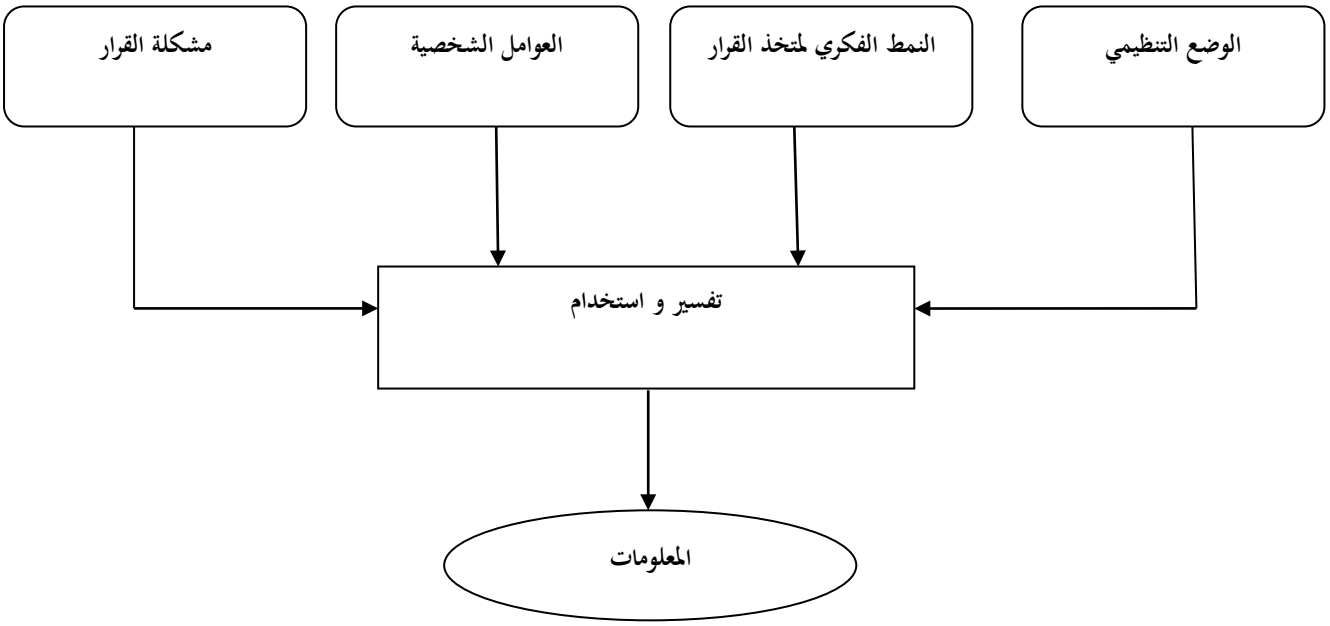
و في الأخير يمكن القول أن الإنترنيت هي وسيلة تربط بين المؤسسات والأفراد المتواجدين في أماكن مختلفة عبر العالم بطريقة لا تسمح ا أي شبكة أو تكنولوجيا أخر

5- العوامل المؤثرة على تفسير المعلومات و استخدامها:

أوضحت بعض الدراسات أن النمط الذهني للفرد متخذ القرار تؤثر على عملية تفسير و استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات ، ونقصد بالنمط الذهني تفكير و أفكار الفرد ، كما أن للعوامل الشخصية أهمية كبيرة ، والشكل أدناه يوضح العوامل التي تؤثر في تفسير و استخدام المعلومات.

و سنقوم بتلخيصها في الشكل التالي: [1]

الشكل (1-1): العوامل المؤثرة على استخدام المعلومات و تفسيرها



المصدر: كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، "نظم المعلومات الإدارية" :مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، جامعة المالك سعود، المملكة العربية السعودية، 1997، ص 33.

[1] كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، "**نظم المعلومات الإدارية**" :مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، جامعة المالك سعود، المملكة العربية السعودية، 1997، ص-ص 32-34.

كما يوضح الشكل أعلاه فإن هناك أربعة عوامل تؤثر بشكل مباشر على تفسير المعلومات و استخدامها وهي كالآتي: [1]

1.5- الوضع التنظيمي:

يقصد به مكانة و موقع متخذ القرار في المؤسسة، فالطريقة التي يعالج بها المستخدم في المؤسسة المشكلات المتعلقة بعمله تختلف عن الطريقة التي يستخدمها المسئولون في هذه المؤسسة في تفسير و مواجهة المشاكل التي تواجه الإدارة في هذه المؤسسة.

2.5- النمط الفكري لمتخذ القرار:

إن اختلاف أفكار و طريقة تفكير الأفراد تؤثر على تفسير المعلومات التي يتلقونها، كل منهم يقوم بتفسير المعلومات المتاحة لديه بطريقة تختلف عن الآخر.

3.5- العوامل الشخصية:

تؤثر العوامل الشخصية في تفسير الأفراد للمعلومات بشكل كبير، حيث تبين بعض الدراسات أن متخذي القرارات يفسرون المشكلات التي يتعرضون إليها بطرق مختلفة حتى ولو كانت المعلومات المطلوب تفسيرها نفسها من طرف عدة أفراد فيمكن من خلال نفس المعلومات اكتشاف مشكلات في التمويل في الوقت نفسه الذي يتم اكتشاف مشكلات في التسويق.

4.5- مشكلة القرار:

تؤثر المشكلة المطروحة أمام متخذ القرار في تفسير المعلومات المتاحة لديه ، فإذا كانت المشكلة المطروحة تؤثر بشكل مباشر على استمرار المؤسسة و بقائها ، فيكون هنا متخذ القرار في موقع حرج لأن القرار يؤثر على مسار حياة المؤسسة كلها.

6- دور المعلومات في المؤسسة:

قيمة المعلومات تتجلى أساسا في اعتبارها المادة الأولية أو الخام لاتخاذ القرارات كما أنها تساعد في تحفيز العاملين و التنسيق بينهم ، و عموما تتجلى أهمية المعلومات في المؤسسة فيما يلي: [2]

1.6- المعلومات أساس اتخاذ القرارات:

اتخاذ القرارات داخل المؤسسة من أهم الوظائف التي يقوم ا المدير و الهيئة المسيرة ، و هذا ما يستوجب توفر معلومات ذات جودة ، إذ تعتبر أساس اتخاذ القرار ، فهي تساهم في التخفيض من درجة عدم التأكد التي تواجه متخذ القرار.

2.6- المعلومات عنصر اتصال:

أي وظيفة داخل المؤسسة (تموين،إنتاج،...)يجب أن تزود بالمعلومات حتى يمكن تنفيذها، و لا يكفي وجود المعلومة و لكن يجب أن تستخدم للربط بين مختلف أفراد و هياكل المؤسسة، أي أن المعلومات تصبح أداة اتصال داخلية، و تسمح أيضا للمؤسسة بأن تبقى على اتصال دائم بمحيطها.

[1] مرجع سابق، ص34.

[2] كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، مرجع سابق، ص 36.

3.6- المعلومة وسيلة تنسيق و فعالية:

تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية أو في نفس المستوى هذا يسمح بالتنسيق بين مختلف النشاطات، فالمعلومة ذا الشكل تربط مختلف الوظائف فيما بينها و السير الحسن لتدفق المعلومات يكسب المؤسسة فعالية و قدرة على المنافسة.

4.6- المعلومات كعامل تحفيز:

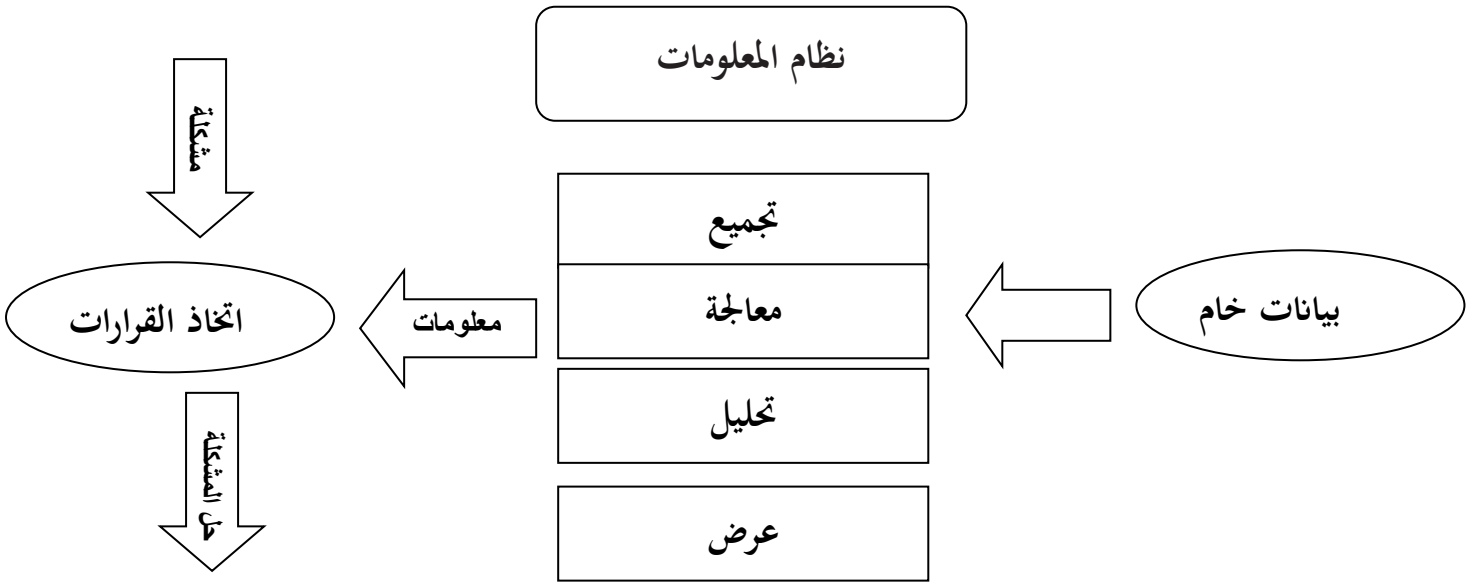
المناخ الاجتماعي الجيد داخل المؤسسة يكون في الغالب مرتبط بوجود نظام اتصال فعال، و حتى يتسنى للفرد أن يدمج في المؤسسة يجب أن يكون على علم بقرارات و خيارات الإدارة و أهدافها المرجوة ، و بعض المعلومات تعد مصدرا لتحفيز الأفراد فهي تزودهم بتقرير عن درجة كفاءتهم في أداء العمل ، و هي أيضا تساعدهم في التعرف على نتائج قراراتهم مما يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد

الفرع الثالث: العلاقة بين المعلومات و البيانات و الفرق بينهما

1- العلاقة بين البيانات و المعلومات:

من خلال ما سبق من تعاريف وخصائص للبيانات ، فإنه يمكن تلخيص العلاقة بين البيانات و المعلومات في الشكل التالي :[1]

الشكل (1-2): العلاقة بين البيانات و المعلومات



المصدر:محمد أحمد حسان ، "نظم المعلومات الإدارية" ،الدار الجامعية الإسكندرية ،2008، ص20.

[1] محمد أحمد حسان، "**نظم المعلومات الإدارية**"،الدار الجامعية الإسكندرية، 2008، ص20.

يتم معالجة المعلومات الخام و تجميعها و تحليلها و عرضها بطرق ملائمة للحصول على معلومات يمكن استخدامها من طرف متخذي القرارات لحل المشكلات التي يواجهونها ، يمكن البيانات أن تكون معلومات إذا ما كانت تخدم متخذ القرارات في شكلها الأولي ، لكن في نفس الوقت قد تكون غير نافعة للمستخدمين لآخرين على شكلها الحالي ، لذا يجب معالجتها من خلال عدة مراحل لتصبح معلومات يمكن بناء قرارات عن طريقها.

2-الفرق بين البيانات و المعلومات:

من خلال التعاريف السابقة الذكر حول البيانات و المعلومات يتبين أن هناك فروق بينهما ، حيث يتم تجميع البيانات و معالجتها من خلال سلسلة من المراحل للحصول في الأخير على معلومات تصبح نافعة و ذات معنى و دلالة يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات و من أهم الفروق الموجودة بين المعلومات و البيانات نجد:[1]

-تمثل البيانات أرقام و أعداد غير مفسرة(مبهمة) على عكس المعلومات التي تمثل أرقاما و أعداد مفسرة واضحة

-تمثل البيانات مدخلات النظام أما مخرجاته فتسمى معلومات.

-البيانات تعتبر أرقام مبهمة لا يمكن اتخاذ القرارات بناءا عليها ، و المعلومات يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات.

-البيانات أرقام غير تامة المعالجة ، أما المعلومات فهي أرقام تامة المعالجة بواسطة النظام.

[1] محمد الصرفي، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، مصر، 2005ص 129.

-ولزيادة التوضيح نبرز أهم الفروقات بين البيانات والمعلومات من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-1) : الفرق بين البيانات والمعلومات

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظم في هيكل تنظيمي	منظمة في هيكل تنظيمي
القيمة	غير محدودة القيمة	محدود القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	متعددة المصادر	محدودة المصادر
الدقة	منخفضة الدقة	عالية الدقة
الموقع	عبارة عن مدخلات	عبارة عن م
الحجم	متوفرة بشكل كبير جدا	متوفرة بشكل صغير جدا

المصدر: محمد الصرفي، "نظام المعلومات الإدارية"، مؤسسة حورس للنشروالتوزيع، مصر،2005، ص129.

المطلب الثاني : ماهية نظم المعلومات

بعد التطرق في و الإلمام في المبحث الأول إلى الجوانب النظرية للمعلومات و البيانات سنتطرق في هذا المبحث إلى نظم المعلومات بداية من تعريف للنظام في المطلب الأول يليه كل ما يخص نظم المعلومات في المطالب المتبقية.

الفرع الأول : مفهوم النظم

1- تعريف النظام :

و هو عبارة عن مجموعة من الأجزاء المرتبطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول مدخلات و إنتاج مخرجات من خلال تحويل منظم، كما أن هذه الأجزاء تكون في حالة تفاعل مع بيئتها.[1]

كما عرف على أنه :" مجموعة من العناصر المادية و المعنوية (أفراد، آلات، ...) المتفاعلة فيما بينها للعمل على تحقيق هدف من خلال تحويل مجموعة العناصر الواردة إلى مخرجات" .[2]

و بعبارة أخرى فإن النظام عبارة عن:

-**مجموعة عناصر :** حيث يجب أن يحتوي النظام على عديد من الأجزاء و المكونات.

-**عناصر متكاملة :** حيث يجب أم تكون هناك علاقة منطقية بين كل أجزاء النظام تتسم بالتوافق.

-أنها ذات غرض مشترك لتحقيق هدف معين

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف النظام على أنه :"مجموعة من العناصر المادية و المعنوية التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف في ظل الظروف المحيطة بها."

2-مكونات النظام:

من خلال التعاريف السابقة يمكن تحديد العناصر التي يضمها النظام و هي: [3]

1.2- المدخلات:

و هي عبارة عن القوة الدافعة لتشغيل النظام ، و هذه المدخلات يحددها الهدف النهائي للنظام ، و قد تكون هذه المدخلات ممثلة في مواد أولية ، عمالة ، رأس مال ، معلومات أو أي شئ يحصل عليه النظام من البيئة المحيطة به.

2.2- التشغيل (المعالجة) :

و هي العملية التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات ، و التشغيل بهذا يمثل تفاعل كل العوامل داخل النظام مثل عوامل الإنتاج في المؤسسة في صورة نشاط ينتج عنه عملية تحويل المواد الأولية إلى منتجات نهائية ، و يتم تحويل البيانات في نظام المعلومات إلى معلومات بطرق التشغيل المختلفة من تسجيل،تلخيص،حساب،...إلخ.

3.2- المخرجات:

[1] محمد نور برهان ،غازي إبراهيم رحو، "**نظم المعلومات المحاسبية**"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 1998، ص18

[2] أمين السيد أحمد لطفي،" **مراجعة وتدقيق نظم المعلومات**"، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 10.

[3] عبد الرحمان الصباح، "**نظم المعلومات الادارية**"، دار زهران للنشر و التوزيع، الاردن، 1998، ص152.

و عي عبارة عن الناتج النهائي للنظام و الذي يذهب إلى البيئة المحيطة أو إلى أنظمة أخرى ، و قد تكون هذه المخرجات في صورة منتج نهائي أو وسيط لخدمة المستخدمين ، فتستعمل هذه المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية أو تستخدم كبيانات لنظام معلومات آخر.

3-أنواع النظم:

تميز نظرية النظم بين أربعة أنواع رئيسية للنظم حيث يمكن تصنيف أي نظام ليكون ضمن واحد من أنواع النظم الأربعة التالية: [1]

1.3- النظام المفتوح:

و هو النظام الذي يتفاعل مع البيئة المحيطة ، و يتأثر بها و يؤثر فيها ، و يعتبر وجود نظام مفتوح بشكل رئيسي على العلاقات المتبادلة بينه و بين بيئته ، فهو يحتاج لبعض المدخلات من بيئته ليقوى على الاستمرار ليعطي نتائجه إلى بيئته كنتيجة للعمليات التي يقوم بها ، و من الأمثلة على هذا النوع ، النظم الاجتماعية إذ يستقبل هذا النوع مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة.

2.3- النظام المغلق:

و هو النظام المعزول تماما عن البيئة المحيطة به و لا توجد أي روابط خارجية بين النظام و أنظمة البيئة المحيطة به ، و علاوة على ذلك فإن البيئة الخارجية المحيطة بالنظام تكون عديمة التأثير على النظام و إجراءات تشغيله ، و يعتبر النظام المغلق حالة نظرية أكثر منها واقعية.

3.3- النظم المغلقة نسبيا:

هو النظام الذي يتفاعل مع البيئة المحيطة به بطريقة محددة و معروفة و قابلة للتحكم فيها ، كما تتوفر لهذا النوع خاصية إمكانية التحكم في تأثير متغيرات البيئة على إجراءات تشغيلية ، و يعتبر ناتج تفاعل البيئة مع مثل هذا النظام بمثابة مدخلات للنظام ، كما أن ناتج تأثير النظام على البيئة المحيطة يمكن اعتباره بمثابة مخرجات للنظام ، و أمثلته الأنظمة الزراعية و الصناعية حيث يتم تصميمها بحيث لا تتأثر بالبيئة الخارجية إلا بحدود معينة سلفا.

4.3- نظم التحكم بالتغذية العكسية:

يعتبر النظام واحد من مجموعة نظم التغذية العكسية إذا تمت إعادة بعض من مخرجاته إلى النظام في صورة مدخلات له، ويمكن تصميم النظام بحيث تتحقق هذه التغذية العكسية للمساهمة في تحقيق أهداف النظام، ومن الأمثلة على هذا النوع من الأنظمة نظم القيادة التلقائية في الطائرات.

[1] سليمان مصطفى الدلاهمة، "**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر و التوزيع، 2008، ص-ص 24-23.

الفرع الثاني: تعريف، خصائص و أنواع نظم المعلومات

بعد أن قمنا بعرض للنظام بصفة عامة ، ننتقل الآن إلى عرض طبيعة نظام المعلومات في المؤسسة.

1- تعريف نظم المعلومات:

و عبارة على نظام من الأفراد و المعدات و الإجراءات و المستندات و وسائل الاتصال الذي يجمع البيانات ويقوم بعمليات تشكيل و تخزين و استرجاع و عرض البيانات لاستخدامها في التخطيط، و في المحاسبة و الرقابة و غيرها من العمليات الإدارية، و منه نظم المعلومات عبارة عن مجموعة العناصر المرتبطة فيما بينها، تقوم بمهمة تجميع البيانات و تحويلها إلى مجموعات حسب إجراءات و قواعد محددة ، تساعد بها متخذي القرارات الخاصة بالمؤسسة في مختلف النشاطات.[1]

2- خصائص نظم المعلومات:

و يمكن تلخيص خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية: [2]

1.2- شبكة اتصال:

يمثل نظام المعلومات شبكة اتصال لأنه يقدم معلومات إلى عدة أشخاص في المؤسسة ، و هو يمكن من تدفق المعلومات إلى كافة المستخدمين سواء كان ذلك داخل أو خارج المؤسسة.

2.2- وسيلة تحويل البيانات و تخزينها:

يقوم نظام المعلومات بتحويل المدخلات و التي هي عبارة عن بيانات خام إلى معلومات تعبر عن مخرجات النظام و ذلك من خلال ثلاثة مراحل أساسية و هي: مرحلة المدخلات، مرحلة التشغيل، مرحلة المخرجات.

و هناك وظائف مرتبطة بالمراحل السابقة مثل : وظائف تجميع البيانات ، تشغيل البيانات، إدارة البيانات ومراقبتها

3.2- إدخال البيانات واستخراج المعلومات:

يتم إدخال البيانات لإجراء عمليات التشغيل خلال مرحلة المدخلات بينما يتم استخراج المعلومات من خلال مرحلة المخرجات ، و بالتالي فإن البيانات تمثل المواد الأولية التي يتم تحويلها إلى معلومات كمنتج نهائي.

4.2- مستخدمي المعلومات:

يتم استخراج المعلومات بواسطة النظام لاستخدامها من طرف مستخدمين داخليين،وهم عبارة عن الموظفين في المؤسسة، أما المستخدمين الخارجيين فهم الأطراف المهتمة بعمليات المؤسسة مثل الدائنين، الموردين،

المستهلكين...إلخ .

5.2- الأهداف:

أي نظام معلومات بأي مؤسسة له ثلاثة أهداف رئيسية و هي:

- التزويد بالمعلومات المساعدة لعملية إتخاذ القرارات.

[1] صلاح الدين عبد المنعم مبارك ،"**اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية**"،دار الجامعة للنشر و التوزيع، مصر، 2001، ص 51.

[2] كمال الدين الظهراوي، "**مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**"، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 1998، ص-ص17-18.

- التزويد بالمعلومات المساعدة للعمل اليومي الروتيني.
- التزويد بالمعلومات العامة لمسايرة المنافسين .

6.2- الموارد:

يحتاج نظام المعلومات إلى موارد من أجل إتمام وظائفه، ويمكن تبويب هذه الموارد على أنه ابيانات معدات، أفراد...إلخ ؛ و عموما يتم ربط نظم المعلومات حسب مواردها إلى نظام المعلومات الذي يعمل باستخدام الموارد البشرية و هو نظام يدوي ، أما نظام المعلومات الذي يركز على استخدام المعدات يعرف على أنه نظام معلومات آلي.

3- الوظائف الأساسية لنظم المعلومات:

سبق أن أشرنا إلى الهدف الأساسي لنظم المعلومات وهو إنتاج و جمع و توصيل المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات ، و أن البيانات هي المدخلات الرئيسية لنظم المعلومات لذلك لابد من دراسة وظائف نظم المعلومات و التي تبدأ بتجميع البيانات و تنتهي بتوصيل المعلومات، و تتم عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال سلسلة من الخطوات يطلق عليها مصطلح تشغيل البيانات. و من خلال ذلك يمكن تقسيم هذه الوظائف إلى خمسة وظائف رئيسية و هي : تجميع البيانات، تخزين البيانات (إنتاج المعلومات)، إدارة البيانات، رقابة و أمن البيانات، تجميع و توصيل المعلومات، وسنوضح ذلك من خلال ما يلي : [1]

1- تجميع البيانات:

هناك عدة خطوات تتم في هذه المرحلة ، فتبدأ بتحديد البيانات التي ستعتبر مدخلات للنظام، ثم تجمع البيانات من مصادرها المختلفة و إدخالها للنظام و إعدادها للتشغيل، بعد تحديد نوعية و حجم البيانات المطلوبة، و تحديد الأشخاص المسؤولين عن عملية التجميع، تأتي هنا الأنشطة التنفيذية لوظيفة تجميع البيانات و هي:

1.1- الحصر و التسجيل:

يتمثل هذا النشاط في جلب البيانات الخاصة بالأحداث العمليات إلى النظام ثم تسجيلها حتى يمكن أن تستعمل في عملية التشغيل ، و يمكن تسجيل هذه البيانات في شكل مادي ملموس مثل المستندات المكتوبة ،أوامر الشراء، فواتير البيع و غيرها ، كما يمكن تسجيلها إلكترونيا.

2.1- الترميز:

هو إعداد البيانات في شكل أكثر ملائمة لأغراض التشغيل ، حيث يتم استخدام نظام ترميز يمكن به معرفة هذه البيانات ، و عادة ما يكون الترميز باستخدام حروف ،...الخ.

3.1- التدقيق:

يتضمن هذا النشاط عملية فحص البيانات للتأكد من اكتمالها و صحتها ، و ذلك بالتأكد من أن عملية الحصر و التسجيل قد تمت بطريقة صحيحة.

[1] محمد الفيومي ، أحمد حسن علي حسن، "**تجميع و توصيل المعلومات تصميم و تشغيل نظم المعلومات مع التطبيق باستخدام قواعد البيانات**"، مرجع سبق ذكره ، ص17-21.

4.1- التحويل:

و هو النشاط الأخير في وظيفة تجميع البيانات حيث تتم عملية تحويل البيانات من وسيلة إلى أخرى ، مثل ذلك يتم تحويل بيانات فواتير البيع المكتوبة إلى شرائط أو أسطوانات،...الخ.

2- تشغيل البيانات: [1]

إن المشاهدات المسجلة يمكن أن تكون مفيدة تماما و بطريقة فورية لمتخذ القرار ، ويعتبر نشاط تشغيل البيانات هو قلب نظام المعلومات ، إنها تحول البيانات الخام إلى معلومات قابلة للإستخدام، و منه يقصد بعلمية تشغيل البيانات معالجتها و تحويلها إلى معلومات تفيد المستخدم من خلال مجموعة من العمليات و هي:

1.2- **التصنيف:**

و ذلك بتجميع البيانات في شكل فئات أو مجموعات حسب الأنشطة ، فمثلا تصنيف عناصر التكاليف على أساس وظيفي إلى تكاليف صناعية ، و تكاليف البيع ، ...إلخ ، و عادة ما تتم عملية التصنيف باستعمال نظام الترميز المشار إليه سابقا.

2.2- الترتيب:

تتمثل هذه العملية في وضع البيانات في صورة معينة طبقا لصفة شائعة بين هذه البيانات ، مثلا باستخدام أرقام أو أحرف،...الخ.

3.2- المقارنة:

نقصد بعملية المقارنة هنا أن نقوم بمقارنة نوعين أو أكثر من البيانات لاستخلاص نتائج معينة أو اكتشاف حقائق لها معنى يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات.

4.2- التلخيص:

يقصد بالتلخيص تجميع و تركيز البيانات التفصيلية بغرض التأكد من نقاط أساسية أو اتجاهات معينة في صورة مجاميع أو نتائج أو انتقاء البيانات الهامة الحساسة ضمن كم هائل من البيانات.

5.2- التقرير:

يقصد به تقديم نتائج العمليات السابقة و التي أصبحت عبارة عن معلومات يمكن الإستفادة منها لمتخذي القرارات بالشكل و المضمون و الوسيلة المناسبة ، و بطبيعة الحال يجب أن تصل هذه المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب و بكل الخصائص التي تحملها المعلومات لكي تكون مفيدة ، و إلا أصبحت كل الجهود المبدولة في العمليات السابقة دون جدوى.

[1] مرجع سابق، ص-ص18 -19.

3- إدارة البيانات: [1]

و هي الوظيفة الثالثة من وظائف نظم المعلومات ، و نقصد بإدارة البيانات الأنشطة الخاصة بالتنظيم والتخزين و التحديث و الإسترجاع كالتالي:

1.3- التخزين:

يقوم نشاط التخزين في نظم المعلومات مقام الذاكرة بالنسبة للإنسان ، حتى تتم عملية تخزين البيانات بطريقة منظمة و مدروسة حيث يسهل إسترجاعها عند الحاجة إليها.

2.3- التحديث:

و يتمثل في تعديل البيانات المخزنة لتعكس الأحداث و العمليات و القرارات المتخذة حديثا ، و يؤدي التحديث إلى عكس البيانات الوضع الحالي للمؤسسة.

3.3- الإسترجاع :

و هو النشاط العكسي لنشاط التخزين حيث يقصد به استرجاع البيانات المخزنة لأغراض التشغيل و استرجاع النتائج ، و هو نشاط أساسي من أنشطة نظم المعلومات ، حيث أنه من الصعب تشغيل البيانات المجمعة فور الحصول عليها في وقت واحد ، لذلك لابد من وجود إمكانية لتشغيل و حفظ هذه البيانات ثم إمكانية إسترجاعها في وقت الحاجة لها.

4-الرقابة و أمن المعلومات : [2]

تتكون وظيفة الرقابة و أمن المعلومات من وظيفتين أساسيتين هما:

1.4- التغذية العكسية :

هي عملية قياس ردة فعل المستفيدين من عمل النظام ، فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما يفترض عند تصميمه ، ويكن أن تكون بعض المعلومات التي يقدمها قد لا تتلاءم مع حاجات المستخدمين ، عندئذ يقوم المستخدمين بطلب إحداث تغيرات في النظام و هذه الطلبات يطلق عليها التغذية العكسية ، و منه فإن التغذية العكسية تعمل على تقييم أداء النظام و تصحيح الأهداف إذا كانت هناك عيوب في هذا النظام.

2.4- الرقابة:

و هي تقيم معلومات التغذية العكسية لتحديد ما إذا كان النظام يعمل وفقا للإجراءات التي قام بها المستخدمين بطلبها أم لا ، فإذا لم تتوفر المعلومات بالخصائص المرجوة لا بد من إتخاذ إجراءات تصحيحية أخرى من أجل إنتاج معلومات بالجودة المطلوبة.

5- تجميع و توصيل المعلومات: [3]

تهدف هذه الوظيفة إلى نقل و إيصال المعلومات المنتجة من طرف النظام إلى الأشخاص المعنيين و المصرح لهم

[1] مرجع سابق، ص 20.

[2] مرجع سابق، ص20.

[3] ممرجع سابق، ص 21.

بالحصول على هذه المعلومات ، و هي الوظيفة النهائية لنظام المعلومات و يكون هذا في خطوتين أساسيتين هما :
-إنتاج التقارير و التي تحتوي على معلومات الناتجة من عملية التشغيل.
-نقل التقارير المنتجة إلى المستخدمين.
و إجمالا يمكن تلخيص أنشطة هذه الوظيفة فيما يلي:

1.5- التجميع : أي تجميع المعلومات الناتجة من عملية التشغيل الجارية تمهيدا بإرسالها فورا إلى مستخدميها دون الحاجة إلى تخزينها.

2.5- الاسترجاع : أي إرجاع البيانات التي تم تخزينها سابقا و ذلك حسب حاجة المستخدم للمعلومات والمشكلة المراد معالجتها.

3.5- النقل : أي نقل المعلومات من موقع إلى آخر من أجل إيصالها للمستخدم النهائي و مثل ذلك نقل المعلومات بين فروع المؤسسة.

المطلب الثالث : ماهية المعلومات المالية

غالبا ما تكون المعلومات المالية المصدر الوحيد المتاح للمحلل الخارجي ، و هنا تبرز أهمية وجود تعليمات تفصيلية تعكس الواقع المالي للمؤسسة، فتعتبر المعلومات المالية المادة الخام للمستثمرين لاتخاذ قراراتهم .

الفرع الأول : تعريف المعلومات المالية

يهدف مستعملي المعلومات المالية إلى وضع تشخيص لوضعية المؤسسة، و الوسيلة المستخدمة لتوصيل هذه المعلومات هي التقارير المالية بصفة عامة و القوائم المالية بصفة عامة و القوائم المالية بصفة خاصة و التي يجب أن تكون ملائمة و موثوقة حتى يتم استخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة لهذا تولي المؤسسات اهتماما خاصا لإعداد و عرض هذه التقارير و المتمثلة أساسا في: الميزانية، جدول حسابات النتائج، الجداول الملحقة؛

إن التقارير المالية هي مجموعة من الأوعية المالية التي تصب فيها المعلومات وفقا لأشكال مختلفة يحددها الهدف منها ، يقوم هذا المفهوم على الأساس القاضي بأن كل الأطراف الداخلية و الخارجية عن المؤسسة ذات الاهتمامات بنشاطاتها التجارية و الآفاق المستقبلية لها يجب أن تجد حاجاتها من المعلومات متضمنة في التقارير المالية..[1]

[1] http/ :Fr.wikipedia.org/wik/information,le 17/02/2017,à 21:00 h.

الفرع الثاني: خصائص المعلومات المالية

و يشترط في هذه التقارير المالية توفر الخصائص التالية[1]:

-أن تكون التقارير المالية ذات مدلول بخصوص كل الجوانب التي يراد قياسها و دراستها للخروج باستنتاجات واقعية، و كل وضع غير ذلك سيؤدي إلى نتائج مضللة.

-أن تكون التقارير المالية سهلة الفهم و الاستعمال.

-يشترط في التقارير المالية الدقة في المعلومات ، فالتنبؤ بالمستقبل يتوقف إلى حد كبير على درجة الدقة التي تتصف بها التقارير المالية.

-التوقيت المناسب لأن أي تأخر لجعل التقارير المالية في متناول مستخدميها ينقص من قيمتها.

إن الهدف الرئيسي للتقارير المالية هي توفير المعلومات اللازم ة لتغطية احتياجات كل الأطراف المستخدمة لها،هذه المعلومات قد تكون تقديرات مالية و اقتصادية متعلقة بالمؤسسة، و كفاءة التشغيل لديها، أي أنها تقدم ترجمة مالية للعمليات التي تتعلق بالموارد المتوفرة و الاستخدامات.

و فيما يلي عرض مختصر للقوائم المالية : [2]

1- الميزانية العامة:

هي عبارة عن جدول مكون من قسمين قسم لعناصر الأصول و آخر لعناصر الخصوم، فهي بمثابة صورة لوضعية المؤسسة في وقت ما، فعند بدء المؤسسة لنشاطها (بداية الدورة) تسمى الميزانية الإفتتاحية و هي توضح عناصر الأصول و الخصوم في مرحلتها الإبتدائية، و عند نهاية الدورة تسمى بالميزانية الختامية؛ تظهر الميزانية العامة و التي تسمى أيضا بقائمة المركز المالي لعناصر الأصول و الخصوم للمؤسسة في تاريخ معين.

2- قائمة الدخل(جدول حسابات النتائج):

تعتبر قائمة الدخل كتقرير لقدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح ، و ذلك من خلال مقارنة الإيرادات الخاصة بفترة زمنية معينة بالمصروفات التي تساهم في تلك الإيرادات ، و تسمى أيضا بجدول حسابات النتائج ، فالنتيجة هي الفرق بين التدفقات النقدية الداخلة و الخارجة للمؤسسة ، و النتيجة عن ذلك تعبر عن الربح أو الخسارة لهذه الفترة .

[1] Paul amadieu, veronique bessière, "**analyse de l'information financière:Diagnostic, èvaluation, prevision et risque**s", edition Economica, 2007, p10.

[2] paul amadieu, veronique bessière, op cit, p 11.

3- الجداول الملحقة:

هي عبارة عن قوائم تحتوي على الشروحات اللازمة من أجل فهم أفضل لمستندات و وثائق التحليل الأخرى، أو تقدم بصفة أخرى المعلومات التي تحتويها تلك الأخيرة.

و يمكن تلخيص أهم القوائم الملحقة بالقوائم المالية فيما يلي :[1]

1.3- جدول حسابات النتائج:

يحتوي على كل المعلومات الموجودة في جدول حسابات النتائج المذكور سابقا ، إلا أن هذا الملحق يعرض بعض التفاصيل خاصة فيمل يخص التنازلات بين الفروع.

2.3- جدول حركة الذمة المالية المدينة:

يظهر هذا الجدول تفصيل عن حركة حسابات الأصول بين مدين و دائن من رصيد أول المدة إلى رصيد آخر المدة

3.3- جدول حركة الذمة المالية الدائنة:

يظهر هذا الجدول تفصيل لحسابات الخصوم من أول المدة إلى آخرها.

4.3- جدول الاستثمارات:

و يحتوي على الحسابات الرئيسية للاستثمارات و المبالغ الإجمالية بالتفصيل.

5.3- جدول الإهتلاكات:

يحتوي هذا الجدول على الحسابات الثانوية للاهتلاكات بالتفصيل خلال الدورة.

6.3- جدول الذمم : يضم هذا الجدول جميع حسابات الحقوق التي اكتسبتها المؤسسة نتيجة علاقاتها التجارية و المالية بالغير.

7.3- جدول الأموال المملوكة:

يحتوي هذا الجدول على حسابات الأموال الخاصة بالتفصيل.

8.3- جدول الدائنين:

يوضح كل الديون التي على المؤسسة بالتفصيل.

9.3- جدول المخزونات:

و يحتوي هذا الجدول على تفصيل لحركة المخزون في المؤسسة من رصيد أول المدة وصولا في نهايتها إلى رصيد آخر المدة.

10.3- جدول التنازلات عن الاستثمارات:

إن لهذا الجدول أهمية كبيرة لأنه يقدم معلومات تفصيلية عن كافة الاستثمارات التي تم بيعها أو التنازل عنها.

[1] Alain David ,"**l'information comptable outil de communication**" , L'édition d'organisation ,paris, 1987, p129 .

11.3- جدول المعلومات المختلفة

يحتوي هذا الجدول على معلومات متفرقة مثل طبيعة المساهمات عينية أو نقدية، مصاريف النقل...الخ.

المبحث الثاني: مفهوم جودة المعلومات المالية

تحدد مفاهيم جودة المعلومات الخصائص التي تتسم بها المعلومات المالية المفيدة أو القواعد الأساسية الواجب استخدامها لتقييم نوعية المعلومات المالية ، ويؤدي تحديد هذه الخصائص إلى مساعدة المسئولين عند إعداد القوائم المالية في تقييم المعلومات المالية التي تنتج من تطبيق طرق محاسبية ، وفي التمييز بين ما يعتبر إيضاحا ضروريا ومالا يعتبر غير ذلك ، ويجب تقييم فائدة المعلومات المالية على أساس أهداف القوائم المالية التي يرتكز فيها الاهتمام على مساعدة المستفيدين الخارجيين الرئيسيين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالمؤسسات، ويجب أن يوجه المسيرون اهتمامهم إلى هؤلاء المستفيدين كما يجب أن تتجه عنايتهم إلى إعداد القوائم المالية التي تساعدهم في اتخاذ قراراتهم.

المطلب الأول : تعريف و قياس جودة المعلومات المالية

إن الحجم الكبير للمعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة أدى بهذه الأخيرة إلى إتباع نظام يكفل لها السيطرة غلى ذلك الحجم من المعلومات تخزينها،معالجتها،نشرها، وهذا ما يسمح بتوفير المعلومات المطلوبة لمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع أداء مهمتها على أسس سليمة بما يحقق مصالح المؤسسة.

الفرع الأول: تعريف جودة المعلومات المالية:

هي الخصائص التي تتسم بها المعلومات المالية وكذا القواعد الواجب استخدامها لتقييم نوعية المعلومات المالية. ويؤدي تحديد هذه الخصائص إلى مساعدة المسئولين عند وضع المعايير المحاسبية و المالية ، كما تساعد المسئولين عند إعداد القوائم المالية في تقييم المعلومات المحاسبية التي تنتج من تطبيق طرق محاسبية بديلة.[1]

الفرع الثاني: قياس جودة المعلومات المالية

إن قياس جودة المعلومات يبقى نسبي ، لكن أن تكون المعلومة بجودة عالية أفضل من لا جودة ، وهذه بعض

[1] ناصر محمد علي اهلي، "**خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات**"، مذكرة ماجستير غير منشور،جامعة باتنة، 2008/2009، ص72.

المعايير لقياس الجودة وهي:[1]

1- المنفعة:

هي استخدام المعلومة من أجل منفعة معينة، وتكمن جودة المنفعة في كمية المعلومات وسهولة الحصول عليها كما يمكن التمييز بين عدة أشكال للمنفعة:

-**منفعة شكلية** :تجانس الشكل مع احتياجات المستخدم.

-**منفعة زمنية** :الحصول عليها وقت الحاجة لاستخدامها.

-**منفعة مكانية** :سهولة الحصول عليها.

-**منفعة التقييم(تصحيحية)**: أهميتها في تقييم القرارات المتخذة.

2- الدقة:

إن المعلومات الدقيقة تكون مهمة في التقييم الدقيق للأحداث سواء في المستقبل أو الحاضر أو الماضي.

3- التنبؤ:

كلما كانت المعلومة مساعدة على التنبؤ كلما كانت أكثر جودة ، لأن من بين أهم أهداف المعلومة استخدام معلومات حقيقية عن الماضي في التنبؤ بمعلومات متوقعة عن المستقبل

4- الفعالية:

هي العلاقة بين الأهداف والنتائج ، أي مدى تحقيق المعلومة للأهداف المسطرة لأجلها وذلك بمقارنتها مع نتائج استخدامها.

5- الكفاءة:

هي العلاقة بين الاستخدام والنتائج ، أي أن تكون المعلومة بأقل التكاليف وبأكثر منفعة من وراءها.

الفرع الثالث: أبعاد مهمة لتحقيق الجودة في المعلومة المالية

إن احترام أبعاد معينة في معالجة وإعداد المعلومات المالية يؤثر بالإيجاب على جودتها، وهذه الأبعاد هي:[2]

[1] مرجع سابق، ص-ص 72-73.

[2] مرجع سابق ، ص 71.

- **التحديد :** أي أن تكون المعلومة محددة بدقة.
- **السرعة :** إن سرعة الإيصال للمعلومات لها دور في تكافؤ الفرص لاستخدام المعلومة.
- **شمولية المعلومة :** يجب أن تكون المعلومة مترابطة فيما بينها وشاملة في وصف الأحداث المعبرة عنها.
- **الملائمة :** ملائمة المعلومة هي المقياس الأساسي لجودة المعلومات.
- **التوافق في التصوير أو التمثيل :** يجب أن يتطابق شكل المعلومة مع وصفها للحدث.
- **التأكد :** يجب أن تكون المعلومة المعدة من أطراف مختلفة تؤدي إلى نتيجة واحدة.

المطلب الثاني :أهمية المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار

في هذا المطلب سنقوم بإيضاح أهمية المعلومات و سنبين دورها و مدى أهميتها في دعم اتخاذ القرارات كالأتي:[1]

تكتسب المعلومات أهميتها من واقع الدور الذي تمثله في تزويد الإنسان بما يحتاج إليه من معارف يستمد منها تقديراته وتصوراته لما يتطلب منه القيام به ، وعبر مراحل تاريخية متتالية تزايدت أهمية المعلومات بصورة مطردة ارتباطا بما تحدثه من أثار عميقة في توسيع المعرفة الإنسانية وتنمية وعي الفرد وإدراكه لما يحيط به من ظواهر ومتغيرات مختلفة.

واليوم في ظل عالمنا المعاصر أخذت المعلومات دوراً أكثر عمقاً وشمولية واكتسبت بفعل ذلك قدراً يفوق كثيراً ما كانت تمثله من أهمية فيما مضى ، فلقد أدى اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا الحاسوب (الكمبيوتر) إلى إحداث تغير جذري في مجال المعلوماتية لم يكن مسبوقاً في التاريخ بكامله ، وغدت المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الرائدة وثروته المتميزة التي تمكن من يمتلكها امتلاك زمام التطور حيث لم تعد المعلومات محصورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطور التاريخي وتنمية المعرفة الإنسانية في هذا السياق بل أصبحت إضافة إلى ذلك أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة المستقبل ، وصار بمقدورنا القول أن ما يجري في الواقع الراهن هو تحول نحو بناء المجتمع المعلوماتي في عالم يعيش عصر المعلومات. ولا شك أن ذلك يمثل الشيء الكثير بالنسبة لراسم السياسة وصانع القرار وهو المعنى بالتعامل مع واقعه في ظل الاهتمام باستيعاب خصوصيته وما تحيط به من متغيرات وإعطاء الجدية الكاملة لاستخدام وتوظيف الأدوات الأكثر فعالية لتطويره والنهوض به ، وإذا كانت المعلومات على تلك الدرجة من الأهمية والأثر الفاعل في إيصال المعرفة وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الحاضر ودقة التنبؤ بالمستقبل وتدعيم عوامل النمو العلمية والفنية والمادية فإن القيام بعملية صنع القرار في أي من المجالات دونما الارتكاز على المعلومات يفقد متخذ القرار الاستفادة من عامل جوهري وربما حاسم لضمان تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه بقراراته المتخذة بل ويقود ذلك في حالات مختلفة إلى التعرض لتقديرات خاطئة والوقوع في اتخاذ قرارات غير موفقة

-ويجدر بنا الإيضاح أن دور المعلومات بالنسبة لصانع القرار وإن كان يتخذ أبعاداً ومفاهيم شاملة، إلا أنه يتباين في مستوياته وآثاره ارتباطاً بتباين مستويات التطور والواقع الذي يؤدي مفعوله فيه، وفي كل الأحوال فإن الأثر الفعلي لذلك الدور يتحدد عملياً بمدى إنتاج وتبادل المعلومات واستخدامها كمرجعية شرطية لازمة لعملية اتخاذ القرار .

[1] سني محمد امين، مقال حول:" **اهمية المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار**"، مدونة احمد السيد سبكي،عدد31، في 08 ديسمبر 2010.

ولذلك فإن تحقيق القدر المناسب لأهمية المعلومات ودورها في دعم صانع القرار في ظل وضعنا المعلوماتي الراهن يتطلب قبل كل شئ إعطاء الأولوية فيما يتخذ من قرارات لدعم وتطوير مجال المعلومات ذاته ومده بالمقومات اللازمة للإيفاء بدورة وتمكينه من خدمة احتياجات صانع القرار وتلبية متطلباته المعلوماتية بكفاءة عالية. فالمعلومات التي يتطلب الاعتماد عليها في عملية صناعة القرار ويكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات متخذ القرار هي تلك التي تتحقق من خلال نظام معلوماتي مبني على أسس علمية ويجري تحضيرها عن طريق استخدام هذا النظام والتعامل مع مخرجاته من قبل أناس مختصين، ولكي تشكل مثل هذه المعلومات المرجعية والإسناد الكامل لصانع القرار لابد أن تكون مستوفية لكافة المتطلبات المعلوماتية اللازمة لدراسة الموضوع محل البحث والتحضير لاتخاذ القرار ، وبصرف النظر عن اختلاف محتويات المعلومات المطلوبة بهذا الشأن ارتباطا باختلاف وتنوع موضوعات القرارات؛

إلا أنه يتوجب أن تتوفر فيها بصورة عامة تغطية واضحة ودقيقة لما يلي :[1]

1. إيضاح طبيعة الموضوع أو المشكلة المطروحة وما يرتبط بذلك من خلفيات ومسببات ودوافع
2. التحليل الدقيق لمكونات الموضوع وما يتداخل معه من تأثيرات وتفاعلات متبادلة
3. إيضاح متطلبات ودواعي اتخاذ القرار
4. تقديم الإستخلاصات والتصورات وتحديد البدائل المتعلقة باتخاذ القرار
5. تحديد الإمكانيات المتوفرة والمطلوبة واللازمة لتنفيذ أي من البدائل المعروضة لاتخاذ القرار
6. إيضاح حدود اختصاصات ودور الجهات الأخرى فيما يتعلق بموضوع القرار
7. تحديد المترتبات والآثار المحتملة عن اتخاذ وتنفيذ القرار

- وبطبيعة الحال فإن القيام بعمل معلوماتي يدعم التحضير لاتخاذ القرار على هذا النحو يشترط في المقام الأول الاعتماد على آلية مؤسسية معلوماتية تؤدي اختصاصاتها بكفاءة عالية وفي إطار نظام وطني متكامل للمعلومات وقناعتنا في ذلك منشأها أن واقع العلاقة بين المعلومات وصناعة القرار تظهر صعوبات متبادلة من حيث الاعتماد على المعلومات في عملية اتخاذ القرار ومقدرة المعلومات على تلبية متطلبات اتخاذ القرار ، وبالتالي فإن الارتقاء بطرق وأساليب صناعة القرار وربط عملية اتخاذه بقاعدة المرجعية المعلوماتية يتوقف إلى حد كبير على مدى الارتقاء بواقع المعلوماتية ذاتها وهذه مسألة في غاية الأهمية والضرورة.

والحقيقة أن الحاجة إلى المعلومات وضرورتها بالنسبة لصانع القرار تتزايد بصورة مطردة كلما اتسعت وتعقدت مجالات وغايات القرارات المطلوب اتخاذها وهو أمر ماثل أمامنا فالقرار الذي يتم اتخاذه (مع الأخذ في الاعتبار اختلاف وتباين مستوياته (يظل محكوماً بالإطار الدستوري والقانوني وبطبيعة الأوضاع السياسية والاقتصادية القائمة ومستوى الوعي الثقافي والتكوين الاجتماعي السائد إلى جانب ما يتداخل مع ذلك من عوامل ومؤثرات خارجية ، وبالتأكيد فإن الانطلاق من هذه الأمور مجتمعه والحصول على معلومات كافية بشأنها يمد صانع القرار بمقدرة مطلقة لاتخاذ قراراته على نحو سليم ومدروس وعدى ذلك فإن غياب المعلومات التي يحتاج إليها يجعل مهمة اتخاذ القرار بالغة الصعوبة والتعقيد ومعرضة لاحتمالات الخطأ.

[1] سني محمد امين، مرجع سابق.

ونجد في سياق ما يتم بحثه من مشكلات متنوعة وفي مختلف جوانب التنمية ومجالات الحياة أن توفر المعلومات الكافية واعتماد مرجعية معلوماتية دقيقة يمكن القائمين ببحث تلك المشكلات من دراستها وتحليلها بعمق وشمولية ويساعد على تكوين فهم مشترك حولها وتصورات متكاملة لمعالجتها ويوصل بالنتيجة إلى اتخاذ قرارات مدروسة ومتناسقة.

إن عملية اتخاذ القرارات كثيراً ما ترتبط بتقييم مسار تنفيذ إجراءات وتدابير سابقه حيث يتوجب المتابعة والتأكد من أن ما يتحقق فعلياً يسير وفقاً لما أريد له أن يتم ، ولذلك فإن وجود نظم المعلومات الخاصة برصد القرارات ومتابعة تنفيذها يشكل ضرورة بالغة وأهمية لازمة للتعرف المتواصل على كيفية التعامل مع تلك القرارات وتقييم مستويات تنفيذها بصورة دقيقة ،كما أن انتظام تدفق المعلومات إلى صانع القرار يمكنه من متابعة مختلف التطورات وما يجري في نطاق مجال اختصاصه ويجعله قادراً على اكتشاف أية انحرافات قد تحدث و إدراك اللحظة المناسبة التي يتعين عليه اتخاذ القرار اللازم عندها ، إذ كثيراً ما نجد أن أسباب ضعف بعض القرارات ناتج عن عدم دقة توقيتها وليس عدم صحة محتوياتها وعن طريق تزويد صانع القرار بما يحتاج إليه من معلومات شاملة في مختلف المجالات تتسنى إمكانية دعمه وإفادته مما هو متاح في رصيد المعلومات العالمي وتمكينه من الاطلاع على خبرات وتجارب الآخرين والاستفادة منها في نطاق عمله وتوظيفها كمعارف علمية وعملية فيما يتخذه من قرارات وبالتالي مساعدته على تجنب التعرض لتكرار أخطاء الآخرين وتحمل الأعباء الناتجة عن الاجتهاد في التجارب والمحاولات،

وتجدر الملاحظة من ناحية أخرى إلى أن مسألة توفير رصيد ضخم من المعلومات في مجالات المعرفة المختلفة لابد وأن يقابله اهتمام بتحديث نظم الاستفادة من هذه المعلومات ومتابعة تقييم توظيفها في المجالات المختلفة لبرامج الإصلاح والتطوير التنموي وربطها بالمستفيدين في مواقع صنع القرار.

وبشكل عام فإن الاهتمام بالمعلومات اللازمة لتحقيق دورها الفاعل في دعم صناعة القرار سوف يكون له نتائج إيجابية بالغة الأهمية وعلى نحو شامل وفي مقدمتها: [1]

1-تنمية قدرة الدولة على الإفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الأخرى

2-ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة من جهد في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات

3-كفالة قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات

4-توفير البدائل والأساليب الحديثة لحل المشكلات الفنية والاختيارات التي تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل

5-رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاعات الإنتاج والخدمات

6-والأهم من كل ذلك ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسئولية.

المطلب الثالث: المحددات الأساسية لجودة المعلومة المالية و أهم العوامل المؤثرة فيها

حسب الدراسة التي أجريت هناك قيدين أساسيين لتحديد محتوى المعلومات المالية وهي : الأهمية النسبية و التكلفة.

الفرع الاول: الأهمية النسبية:

[1] سني محمد امين، مرجع سابق.

تكمن أهمية المعلومة من خلال تقدير انعكاس مدى إهمالها أو عدم الدقة فيها على متخذ القرار ، حيث أن المعلومة المهمة نسبيا هي التي يؤدي نسيانها أو إهمالها إلى تحريف القرار والعكس، و من خلال هذا نجد أن المعلومات المالية تنقسم إلى قسمين هامة نسبيا وغير هامة نسبيا وهذا نتيجة لوضعيتها من عتبة الاعتراف، أي المعلومة الهامة نسبيا يجب إدراجها ومعالجتها بشكل دقيق، أما المعلومة غير الهامة نسبيا فالعكس إن اختبار درجة الأهمية النسبية للمعلومات تكون من خلال العناصر التالية: [1]

-البيانات الكمية المرتبطة بالقوائم المالية.
-حدود التجميع أو التفصيل للبيانات الكمية الواردة في القوائم المالية.
-البيانات الكمية التي يمكن تقديرها بدقة كافية لإدراجها في القوائم المالية.
-الخصائص التي يجب الإفصاح عنها بعبارات وجمل وصفية.

-العلاقات الخاصة بين الوحدات والأفراد أو الجماعات المعنية ، والتي تعبر على حقوق ومصالح أشخاص آخرين أو جماعات أخرى.
-الخطة والتوقعات الملائمة للإدارة.
إن صعوبة التعامل مع كل المعلومات المالية من طرف المستخدمين أوجبت أن يكون:
-عملية إعداد القوائم المالية تحمل تلخيصا للكم الكبير من المعلومات بطريقة تجعلها ذات معنى لمستخدمي تلك القوائم.
-عدم عرض بيانات غزيرة تكون مظللة وكذا عند عرض بيانات ملخصة؛
-عدم التوسع في العرض للمعلومات المالية غير الملائمة.

الفرع الثاني: تكلفة المعلومة:

يسعى المستخدم للمعلومة المالية إلى تحقيق فائدة أو منفعة لاتخاذ القرار، لكن المستخدم يكون أمام قيد وهو تكلفة الحصول عليها مقابل الفائدة التي يجنيها من استخدامها، وبالرغم من أن المؤسسة هي التي تتحمل تكاليف

[1] نمر محمد الخطيب، صديقي فؤاد، المؤتمر العلمي الدولي حول:"**الإصلاح المحاسبي في الجزائر**"، مدى انعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية تجربة الجزائر (النظام المحاسبي المالي SCF)، يومي 29و 30نوفمبر 2011.

عملية المعالجة و العرض للبيانات لتصبح عبارة عن معلومة جاهزة للاستعمال، إلا أن الأطراف الخارجيين هم الذين يقررون منفعتهم منها، إن العلاقة بين المنفعة و التكلفة تظهر إشكالية ارتفاع التكاليف الخاصة بمعالجة ونشر المعلومات، وكذا مصاريف المراجعة والتدقيق التي تتحملها المؤسسة، إلا أن المؤسسة وخاصة الشركات المدرجة في البورصة تسعى لإظهار صورة راقية عن وضعيتها المالية من اجل كسب ثقة المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

هناك قيود أخرى وهي:

العرف الصناعي:

إن العرف الصناعي للمؤسسة هو عبارة عن عادات يتصف بها إما نشاط معين أو قطاع معين ، وتعود أهمية هذه القيود كون المؤسسة تسعى إلى أن تكون متميزة في الإفصاح في قطاعها أو على الأقل في نفس المستوى لتمكين المستخدمين من المقارنة بين مختلف المؤسسات المتنافسة في نفس النشاط.

التحفظ:

إن التحفظ عبارة عن سياسة الحيطة والحذر وهي نتيجة لعدم التأكد في بعض ظروف أو بسباب تعدد طرق القياس ،كل هذا يجعل المؤسسة تتحفظ في الاعتراف والعرض لمعلوماتها المالية في القوائم المالية المنشورة.

تغليب الجوهر الاقتصادي على الشكل القانوني:

من بين أهم خصائص المعلومات الملائمة أن تكون معبرة بصدق عن الأحداث والظروف الاقتصادية المتعلقة بها ، أي يجب تفضيل الجانب الاقتصادي على حساب الجانب القانوني في قياس وعرض المعلومات المالية

خلاصة :

يختلف مفهوم المعلومات عن البيانات بالرغم من العلاقة الوثيقة بينهما، فتمثل البيانات أرقاما أو كلمات أو

أسماء أو رموز يمكن تخزينها بأي أسلوب، أما المعلومات فهي البيانات المفيدة في إتخاذ القرارات سواء تمت معالجتها من قبل أو لا.

نظم المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها في شكل نظام لتقوم بتحويل مدخلات هذا النظام من بيانات خام إلى معلومات يمكن الاستفادة منها.
تعد المعلومات المالية التي يتم عرضها في التقارير المالية بمختلف أنواعها ذات دلالة واضحة على الوضعية المالية للمؤسسة، كما تعتبر الجودة في المعلومات المالية من أهم الخصائص التي يطلبها المسيرون من أجل اغتنام أي فرصة تسمح للمؤسسة من زيادة قدراتها و كذلك من أجل إعطاء قرارات لا تتعارض و أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني

تمهيد:

يحتل موضوع تقييم الأداء أهمية كبرى للمؤسسات خاصة في الفترة الحالية نظراً لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة وإفلاس العديد من المؤسسات الكبرى، ويهدف تقييم الأداء في البنوك إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها، ويختلف تقييم الأداء من بنك لآخر وهذا حسب الغرض من التقييم ونوعية المستفيدين منه، حيث يركز المودعون على السيولة والمساهمون على الربحية وهذا ما يجعل موضوع تقييم الأداء يزداد أهمية يوماً بعد يوم، إلى جانب ذلك فإن المعلومات هي العصب الأساسي في جميع مراحل اتخاذ القرار، فبقدر ما تتوفر المعلومة الصحيحة و الدقيقة و في الوقت المناسب تتوقف درجة فعالية اتخاذ القرار، و مما لاشك فيه أن صحة القرار و مدى فعاليته يتوقفان على مستوى دقة المعلومات المتوفرة وصحتها، فالمعلومات الدقيقة الوافية هي التي تمهد طريق العمل أمام متخذي القرار.

ومن خلال هذا الموضوع سوف يتم التطرق إلى تقييم الأداء وأهدافه و كذا بعض النماذج التي يمكن قياس الأداء من خلالها، ومن هنا فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول:مفاهيم عامة حول تقييم الأداء المالي.

المبحث الثاني: دور المعلومات المالية في اتخاذ القرارات المالية

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تقييم الأداء المالي

مهما كان متاحا للمؤسسة من موارد من مختلف أنواعها فلا يمكن لها استغلالها إلا عن طريق إدارة رشيدة جيدة ومتطورة، ولا تستطيع هذه الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص، إلا عن طريق تقييم أدائها خاصة الأداء المالي، وهذا سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول : عموميات حول الأداء المالي

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف والخطط، ويعبر على أداء المؤسسات حيث يعتبر الدعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة.

الفرع الاول: مفهوم الأداء المالي

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء المالي نعطي تعريف على الأداء حيث اختلف المفكرين في إيجاد مفهوم موحد للأداء حيث أن أصل كلمة أداء تنحدر من اللغة اللاتينية أين توجد كلمة **PERFORMARE** التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، وبعده اشتقت اللغة الانجليزية منها لفظ **PERFORMANC** والتي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.[1]

ونذكر منها ما يلي:

- يشير الأداء إلى" درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلّبات الوظيفة." [2]

- كما يعرف الأداء على انه "السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المؤسسة، و بما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب." [3]

- ولا يختلف مفهوم الأداء على الأداء المالي فيعتبر الأداء المالي نوع من أنواع الأداء الذي تسعى المؤسسات للوصول إليه وتحقيقه حيث يعرف على أنه:

---

[1] احمد قايد نور الدين وحمزة بن خليفة، النظام المحاسبي المالي آلية لدعم الحوكمة في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الخامس حول:" **دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والإسلامية**"، جامعة حمه لخضر، الوادي، 8/7ديسمبر، 2014، ص12.

[2] حسن راوية ، "**إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)**"، بدون طبعة، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2003، ص209.

[3] سناء عبد الكريم الخناق، "**مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية** "، مطبوعات الملتقى العلمي الدولي : الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005، ص 10.

- هو مدى قدره المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها و مصادرها في الاستخدامات ذات الآجال الطويل و القصير من اجل تشكيل ثروة.[1]

- الأداء المالي هو الكفاءة والفاعلية معا للنشاط المالي المتعلق بالمجموعة، أي القدرة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرف المؤسسة

- مدى مساهمة الأنشطة في خلق قيمة أو فعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف مالية. [2]

و أيضا يمكن أن يعرف الأداء المالي من خلال العوامل التالية: [3]

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية.

- اثر السياسات المالية المنشأة من طرف المسير على مردودية الأموال الخاصة.

- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية من خلال تحقيق فوائض مالية

و بذلك يمكن القول أن الأداء المالي يعكس مدى نجاح المؤسسة في نشاطها و عن الأطراف الفاعلة في المؤسسة ككل، لذلك فهو يعالج انطلاقا من الوسائل والعمليات والمهارات التي يقتضيها بلوغ الأهداف .

[1] عبد الغني دادن ومحمد الامين كماسي، "**الأداء المالي من منظور المحاكاة المالية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول:" **الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005، ص 10.

[2] اسماعيل سبتي وفائزة محلب، "**فعالية حوكمة الشركات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية**"، الملتقى الدولي الخامس حول :دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والإسلامية، جامعة حمه لخضر، الوادي، 8/7ديسمبر 2014، ص 09.

[3] Lorrino Philipe,Comptes et Recits De La Performance ,Edition D'organisation, Paris, 1996,p: 48.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي :

تواجه المؤسسة خلال القيام بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقلها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمسيرين إلى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي نجد: [1]

أ- العوامل الداخلية : وهي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة والتي يمكن للمؤسسة التحكم فيها والسيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

- الرقابة على التكاليف.
- الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة.
- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.

ب- العوامل الخارجية :تواجه المؤسسة مجموعة من التغييرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي حيث لا يمكن للإدارة السيطرة عليه، وإنما يمكن توقع النتائج المستقبلية لهذه التغييرات ومحاولة إعطاء خطط لتقليل من تأثيرها وتشمل هذه العوامل:

- مخاطر الأزمات المالية.
- التغييرات العلمية والتكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمات.
- القوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة وقوانين السوق.
- السياسات المالية والنقدية والاقتصادية ككل للدولة.

الفرع الثالث: أهمية الأداء المالي :تكمن أهمية الأداء المالي في: [2]

- زيادة فرص الوصول لمصادر التمويل الخارجي الذي يقود بدوره إلى فرص استثمارية اكبر، ونمو وارتفاع في نسبة استخدام واستغلال العمالة الموجودة.
- انخفاض تكلفة رأس المال والتي ترتبط بارتفاع قيمة المؤسسة مما يجعل الاستثمار أكثر جذب للمستثمرين والعملاء.
- أداء تشغيلي أفضل ناجم عن تخصيص أفضل الموارد المتاحة.
- خفض وإمكانية التحكم في الأزمات المالية التي تصيب المؤسسة.
- بناء علاقة أفضل مع كل أصحاب وأطراف المصالح مما يساعد على تحسبن العلاقات مع كل من المجتمع المحلي والدولي.
- تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير، بما يمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة وفي الوقت المناسب .
- تساعد على توجيه الإدارة العليا إلى مراكز المسؤولية التي تكون أكثر حاجة إلى الإشراف والمراقبة.

---

[1] عبد المليك مزهودة،" **المقاربة الإستراتيجية للاداء مفهوما وقياسا**"، المؤتمر العلمي الدولي حول :"**الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8مارس، 2005، ص 487.

[2] أسيا جنوحات وياسمين العلايبية ، "**فعالية الحوكمة في تحسين أداء المؤسسات وأثرها على الإفصاح المحاسبي**"، الملتقى الدولي الخامس حول :"**دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسيبة الدولية والإسلامية**"، جامعة حمه لخضر، الوادي، 8/7ديسمبر2004، ص 16.

المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء المالي ومؤشراته

إن عملية تقييم الأداء بصفة عامة سواء مالي أو غير مالي تهدف إلى إظهار واستخلاص جوانب القوة و الضعف في المؤسسة، وذلك بمقارنة ما كانت تهدف إليه أو ماتخطط له المؤسسة لتحقيقه مع ما حققته بالفعل أو ما تم الوصول إليه فعليا.

الفرع الأول: ماهية تقييم الأداء المالي

1-مفهوم تقييم الأداء المالي

أستأثر موضوع تقييم الأداء المالي باهتمام واسع لدى الكتاب والباحثين في مجالات الدراسة العلمية الاقتصادية منها والإدارية والمالية والمحاسبية والمصرفية كذلك، و وردت عدة مفاهيم لعملية تقييم الأداء المالي منها:

تقييم الأداء المالي هو عملية قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفا لتحديد ما يمكن قياسه، ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة.[1]

قياس النتائج المحققة في ضوء معايير محددة مسبقا وتقديم حكم على إدارة الموارد الطبيعية والمالية المتاحة للمؤسسة وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالمؤسسة.

بمعنى أخر يعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا، تقدم إجراءات ووسائل طرق القياس للتعريف الوحيد لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم فهي تكشف عن أهميتها للإدارة وذلك لأسباب التالية:[2]

- تحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج مما يسمح بالحكم على الفعالية.

- تحديد الأهمية النسبية بين النتائج الموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على الكفاءة.

[1] عبد الغني دادن ،" **قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول:" **الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005، ص41.

[2] جليلة بن خروف، "**دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات** " دراسة حالة المؤسسة الوطنية لانجاز القنوات "KANAGHAZ" (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة أمحمد بوقره، بومرداس، 2009)ص 77.

حيث أن الفعالية تقوم على تحقيق أهداف المؤسسة وفقا للموارد المتاحة، فحين أن الكفاءة تقوم على الاستخدام للموارد المتاحة مما يساعد على وصول للأهداف.

وتهدف المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة إلى تحقيق الربح، لذا فتقييم الأداء المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي في المؤسسة، فهو يظهر عن طريق تصحيح وتعديل الإستراتيجية والخطة الموضوعة، وترشيد استخدامات الموارد المتاحة، وهذا يساهم في بقائها في بيئة تنافسية وهي ترتكز على المصادر التمويلية والاستثمارية لها.

-ويختلف تقييم الأداء في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها وتتمثل هذه المستويات أساسا في:[1]

- **المستوى القومي** :وفي هذا المستوى يظهر دور البنوك التجارية في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد القومي، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع.
- **المستوى القطاعي** :يتضمن هذا المستوى الجهاز المصرفي بأكمله وعلى رأسه البنك المركزي، ويتم تقييم أداء البنوك التجارية في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور هذه البنوك والسياسات النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.
- **مستوى البنك التجاري في حد ذاته** :وفيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الأهداف المخططة والمرسومة لها، من تنظيم للربحية وتحقيق التحسن والرشد في أداء الخدمة ، حيث تضع البنوك عدة مؤشرات أو نسب مالية تكون صالحة لتقييم أدائها، وتمكن هذه المؤشرات إلى حد كبير من التعبير على المستويات الثلاثة السابقة.

والأغراض المرجوة من عملية تقييم الأداء كثيرة نذكر منها :

-التحقق من تنفيذ الأهداف الرقمية القياسية التي تضمها الخطط الموضوعة من طرف البنك التجاري في الوقت المحدد لها.

-الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ البنك لأهدافه، وممارسة أعماله المختلفة بكفاءة مختلفة، وذلك باستخدام موارده المتاحة أفضل استخدام ممكن.

-تقييم النتائج ويعني ذلك الكشف عن التطورات والاتجاهات التي أسفر عنها أداء البنك الفعلي، ومدى انسجامها مع الاتجاهات المستهدفة، مع التعرف على نواحي القصور في الأداء وبيان أسبابه وتحديد المسؤولين عنه، بما يمكن من تصحيح هذه الأخطاء مستقبلا.

وفي الأخير نذكر أنه في البنوك التجارية يمكن تقييم الأداء الكلي في البنك أو أداء العاملين أو تقييم أداء كل خدمة على حدا، ولكن في بحثنا هذا سنركز على تقييم الداء الكلي للبنك، وذلك باستخدام أساليب التحليل المالي، ومن خلال العائد والمخاطرة.

[1] السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي للمنظمات الأعمال، بدون طبعة، دار المريخ للنشر، الرياض، مملكة العربية السعودية، 2000، ص 38.

2-الوظائف الأساسية لعملية تقييم الأداء المالي

عملية التقييم الأداء المالي عبارة عن متابعة لمدى تحقيق المؤسسة للخطط التي رسمتها، ويمكن قياسها باستعمال عدة أساليب ذلك لتمكين المسيرين من الإشراف على تلك الخطط ومراقبتها، ويمكن تلخيص أهمية تقيم الأداء المالي في الوظائف التالية: [1]

متابعة تنفيذ الأهداف الاقتصادية للمؤسسة وذلك بالتعريف على مدى تحقيقها للأهداف المسطرة مسبقا وللفترة المحدودة اعتمادا على البيانات والإحصائيات التي توفرها مختلف أقسام المؤسسة، لذلك يجب على المسيرين تحديد الأهداف مسبقا بدقة ووضوح.

الرقابة على كفاءة الأداء للتأكد من قيام المؤسسة بممارسة نشاطها وتنفيذ خططها بأعلى درجة من الكفاءة الممكنة، وذلك بتشخيص الانحرافات وأسبابها والعمل على تفاديها في المستقبل، وهنا يجب التأكد من أن المؤسسة قد استخدمت كافة مواردها بأعلى درجة ممكنة.

تحديد الجهات والمراكز الإدارية المسئولة عن الانحرافات التي حصلت.

البحث عن الحلول والوسائل المناسبة لمعالجة الانحرافات مع ضرورة اختيار البديل الأفضل.

3- ركائز تقييم الأداء المالي

هناك ركائز عدة أساسية يستند عليها نظام تقييم الأداء المالي في المصارف أو المؤسسات الاقتصادية منها: [2]

1.3-التحديد الدقيق لأهداف البنوك التجارية وفي مختلف المجالات :إذ يتطلب عملية تقييم الأداء المالي تحديد واضحا ودقيقا للأهداف التي يسعى البنك التجاري لتحقيقها، ويتضمن ذلك تحديد جميع الأهداف التفصيلية والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف قصيرة الأمد والأهداف البعيدة الأمد، وأهداف رئيسية وأخرى فرعية، كذلك يجب أن تكون تلك الأهداف واضحة ومفهومة لجميع الأفراد العاملين في البنك.

2.3-وضع الخطط التفصيلية في كل مجالات مع مراعاة التنسيق بينهما :بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق، لابد من وضع الخطط التفصيلية لكي تكون مؤشرا لتحقيق الأهداف بالشكل والصيغة والمدد المطلوبة، على أن تتضمن تلك الخطط تحديدا للموارد المتاحة وأسلوب استخدامها علميا وبالشكل الذي يمكن من تحقيق الأهداف بأقل كلفة ممكنة، مع مراعاة أن تكون الخطط واقعية ومتناسقة مع الأهداف المحددة، بالإضافة إلى مرونتها لغرض إجراء التعديلات عليها عندما تستدعي الضرورة لذلك.

[1] جليلة بن خروف، مرجع سابق، ص 80.

[2] نصر حمود مزنان فهد،" **اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية**"، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص32-33.

3.3-التحديد الواضح لمراكز المسؤولية الإدارية :وتتضمن القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية تحديدا لمراكز المسؤولية، ويقصد بالمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء نشاط محدد ولها سلطة في اتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها، فمثلما هو معروف إن البنك التجاري يمارس العديد من الفعاليات والأنشطة، وتبعا لذلك يوجد هناك عدد من مراكز المسؤولية لها فعالية أو نشاط في البنك، لذلك من الضروري تحديد مسؤولية كل وحدة من تلك الوحدات الإدارية والفنية وبصورة واضحة من اجل تسهيل عملية الرقابة والمتابعة وكذلك تشخيص الانحرافات والمساهمة في وضع حلول الناجحة للتغلب عليها أو لتقليل من أثارها السلبية.

4.3-الاختيار السليم لمؤشرات التقييم الأداء المالي :إذ تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية تحديد وضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء المالي من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها

5.3-إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره :بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة وتصحيح مسارات الأداء في الوقت اللازم وضمان عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي الى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

4- عناصر تقييم الأداء:

من أهم عناصر تقييم الأداء نجد ما يلي: [1]

1.4- الكفاءة: إن مفهوم الكفاءة يتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المؤسسات كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة في المخرجات، باعتبار أن المؤسسة أداة تحويل المدخلات إلى مخرجات .

- هنا نرى أن الكفاءة هي الحصول على ماهو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى.

2.4- الفعالية: تتمثل في السبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية استخداماً قادراً على تحقيق الأهداف والنمو والتطور .

- وتشير الفعالية هنا إلى مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

3.4- الإنتاجية: وتتمثل في مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسة،واستغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج، وهي تسعى للوصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من إنفاق للموارد .

- هنا الإنتاجية تشير إلى وجود علاقة نسبية بين مدخلات ومخرجات المؤسسة.

4.4- الجودة: هي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستهلكين وبأقل تكلفة .

- وهنا الجودة تشير وجود علاقة بين المستهلك والمنتج

[1] نور الله كمال، "**وظائف القائد الإداري**"، دار ظلا للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، الطبعة الأولى، 1992، ص15.

الفرع الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء المالي

لاشك أن أهداف عملية تقييم الأداء المالي تختلف حسب توقعات المستفيدين من تقارير الأداء، إذ يركز المودعين مثلا مؤشرات السيولة ومدى ضمانهم للقدرة على استرجاع أموالهم في حين يهتم المساهمين بمؤشرات الربحية بينما تهتم إدارة البنك بقدرة البنك على توفير الخدمات للمتعاملين دون تعريض أموال المودعين للأخطار.

وعموما فان عملية تقييم الأداء المالي للبنك تهدف إلى عدة نقاط يمكن حصرها فيما يلي: [1]

- يعتبر تقييم الأداء المالي وسيلة مهمة في تحسين المردودية للمنظمات الاقتصادية حيث يبين للمسيرين كل نقاط القوة والضعف ويساعد على تحليل النتائج .
- تطوير الأداء وتحسين مستوى النشاط المصرفي ليتماشى في تطوره مع التوسع والتقدم الاقتصادي للبلد
- إعطاء معلومات دقيقة للقيادة الإدارية العليا في المنشأة أو البنك عن الأوضاع والمستويات الأداء جميعا
- مراجعة دورية ومستمرة للتغييرات التكنولوجية والاقتصادية وغيرها من التغييرات التي قد تؤثر في كفاءة وفاعلية المعدلات والمعايير الكمية .
- إن نظام تقييم الأداء يجب أن يكون نقطة انطلاق من خلاله يستطيع الموظف والمسئول الانتقال من علاقة رئيس ومرؤوس إلى علاقة ديناميكية مثل لاعب ومدرب في فريق كرة قدم، حيث يقوم المدرب من خلاله بدور الموجه والمعلم في جو يسوده روح الفريق وأن كلا من الرئيس والمرؤوس يكمل بعضهم البعض .
- يبين تقييم الأداء المالي مدى فاعلية المتغيرات المحيطة بظروف العمل والتي تنعكس مباشرة على الإنتاجية والأرباح، كما تقدم الحلول والوسائل المتاحة لتطويرها وتحسينها .
- الدفع بالمسيرين الى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، حيث تعمل على تشخيص الوضعية المالية للبنوك والمؤسسات لمعرفة أهم المشاكل والبحث عن أسبابها ومحاولة اقتراح قرارات تصحيحية.

[1] عبد الرحيم وشبي جازيه بن بوزيان، "**تقييم كفاءة أداء النظام المصرفي**"، الملتقى الوطني حول:" **المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية**"، جامعة بشار، 25/24افريل 2006، ص 30.

الفرع الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي:

يعد اختيار مؤشرات الأداء المالي وتركيبها من أهم مراحل عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، فهي تتطلب التحديد الواضح والدقيق لمدلولات المؤشرات المستخدمة في التقييم وتركيبها وطرق حسابها... الخ، وفي دراستنا هذا تم التركيز على المؤشرات التالية: [1]

اولا:مؤشرات الربحية Profitability Indicators

تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية، وتعني ربحية البنك هي محصلة لمختلف السياسات المتخذة في إدارة مختلف شؤونها، لذلك فان المؤشرات الأخرى توفر معلومات معبرة عن الطريقة التي تدار بها البنك أما مؤشر الربحية فيعبر على مدى كفاءة التي تتخذ فيها الإدارة قراراتها الاستثمارية.

وتندرج ضمن مؤشرات الربحية أنواع عدة من المؤشرات منها:

1-معدل العائد على حقوق الملكية :يعد هذا المعدل من أهم مؤشرات قياس كفاءة استخدام الأموال، ويعمل البنك التجاري دائما على زيادته بما يتناسب مع حجم المخاطر التي يتحملها مساهمو البنك ويوضح هذا المعدل ما تحققه كل وحدة من حقوق الملكية في صافي الأرباح **"العائد "**التي حققها المصرف.

2-معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات :تبين هذه النسبة الصافي الأرباح التي حققها البنك التجاري بالنسبة لإجمالي الإيرادات، وزيادتها يعني زيادة كفاءة الأداء المالي بالنظر إلى زيادة تحقيق معدلات اكبر من الأرباح بالنسبة لإجمالي الإيرادات

ثانيا: مؤشرات السيولة Liquidity Indicators

تستخدم هذه مؤشرات كأدوات لتقييم المركز الائتماني للبنوك والذي يعبر عليه عادة عن مدة قدر ة البنك بوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل.

ونذكر من مؤشرات السيولة مايلي:

1-نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات :تقيس هذه النسبة نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول في البنك التجاري، وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى البنك التجاري مما يقلل من العائد النهائي المتوقع، ونقص نسبة عن معدلاتها النمطية يعني مواجهة البنك التجاري لأخطار عدة مثل خطر السحب وخطر التمويل

2-المعدل النقدي :يشير هذا المعدل إلى قدرة البنك على تلبية التزاماته النقدية المتوفرة لديه في الصندوق وأرصدته لدى البنوك الأخرى، ويجب تجنب الإفراط في الارتفاع أو الانخفاض في هذا المعدل.

[1] مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، طبعة1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص-ص 327-328.

ثالثا: مؤشرات ملاءة رأس مال Solvency Indicators

هذا النوع من المؤشرات يعطي نسب دقيقة حول الوضع المالي للبنك على المدى الطويل، كما يبين قدرة البنك على تسديد ديونه والتزاماته الطويلة المدى وهي بالتالي تبين مقدار مساهمة الديون الى رأس مال.

وهناك عدة مؤشرات منها: [1]

1.:مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات :ويبين هذا المؤشر مدى كفاية حقوق المالكيين لمواجهة الاستثمارات في الموجودات الثابتة، يعتبر هذا المؤشر دليل على نوع التمويل الذي يحتاجه البنك مستقبلا .فإذا كانت هذه النسبة أقل من 100%هذا يعني حاجة البنك إلى نوعين من الأموال فالأولى منها أموال طويلة الأجل لاستثمارها في الموجودات الثابتة التي لم تكفي مصادر البنك الذاتية لمواجهتها، والثانية قصيرة الأجل لاستثمارها في الموجودات المتداولة، أما إذا كانت النسبة اكبر من 100%فهذا يعني أن المصادر طويل الأجل قد أتيحت لمواجهة جميع الاستثمارات مع فائض منه يستثمر في الموجودات المتداولة .

2-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع :تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك التجاري على حقوق الملكية بوصفها مصدر من مصادر التمويل، ومدى قدرة البنك على رد الودائع من الأموال المملوكة له وارتفاع هذه النسبة يعني توفير الحماية اللازمة لأموال المودعين .

رابعا: مؤشرات توظيف الأموال

تستهدف هذه المؤشرات الحكم على كفاءة المصرف التجاري في توظيف الأموال المتاحة له في المجالات المختلفة في إطار السياسة الائتمانية للبنك، وسياسة استخدام الأموال، وتقيس هذه مؤشرات أداء البنوك التجارية في استخدام الأموال المتاحة وإنتاجية العمالة والعائد الذي حققه البنوك نتيجة للاستثمار في المجالات المختلفة.

ومن أهم مؤشرات التي تقيس كفاءة البنك التجاري في توظيف الأموال هي: [2]

1-مؤشر إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات :يبين هذا المؤشر كفاءة البنك في الاستثمار وكلما ارتفع هذا المؤشر ارتفع معه حصيلة الإيرادات التي يحصل عليها البنك من الاستثمارات المختلفة، وبذلك فان هذا المؤشر من بين أهم المؤشرات التي يجب على البنك أن يراقبه باستمرار وان يرفعه دائما لان ذلك يعني التوجه بالاستثمار نحو أفضل الحالات.

2-مؤشر الإيرادات إلى إجمالي الموجودات :يوضح هذا المؤشر كفاءة البنك التجاري في تشغيل الموارد المتاحة وكفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية والمادية الأخرى في أداء الخدمات المصرفية كافة التي يتمثل عائدها أو جزء كبير منها في العمولات والفوائد المحققة، وكلما زاد هذا المعدل كان ذلك دليلا على الاستغلال الأمثل والسليم لتلك الموجودات.

[1] مفلح محمد عقل،مرجع سابق، ص 328.

[2] مفلح محمد عقل،مرجع سابق، ص 329.

المطلب الثالث: قواعد ومراحل ونماذج عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية

تمر عملية تقييم الأداء المالي بمراحل للوصول إلى ما يسعى إليه البنك، ومن البديهي انه عند قيام البنوك بعملية تقييم الأداء المالي فهي تسعى بذلك إلى أهداف، ولذلك خصصنا هذا المطلب إلى فرعين الأول حول أهداف عملية تقييم الأداء المالي، والفرع الثاني إلى مراحل عملية تقييم الأداء المالي

الفرع الاول: ماهية البنوك التجارية:

1- مفهوم البنوك التجارية

- "هي تلك البنوك التي تقوم بقبول الودائع، تدفع عند الطلب أو لأجل وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عملية تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات." [1].

ومن هنا يمكن القول أن البنوك هي تلك المؤسسات التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع، وبما يتماشى ذلك مع التغير المستمر في البيئة المصرفية.

-كما تعرف كذلك "هي المنشأة أو الشركة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الأشخاص المعنوية) تحت الطلب ولأجل، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات والقروض بغرض الربح". [2]

من خلال التعريف يتبين أن البنوك التجارية عبارة عن مؤسسات مالية تتعامل بالأموال المودعة من طرف الزبائن وهدفها هو الربح.

-"هي مؤسسات مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى هو تقديم نوعين من الخدمات وهما: قبول الودائع، وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرها". [3]

ومن هنا يمكن القول أن البنوك التجارية هي مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء هما: أصحاب الفائض (المودعين) وأصحاب العجز (المقترضين.)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن البنوك التجارية هي عبارة عن وسيط مالي بين طرفين وهما: عارضوا الأموال (أصحاب الفائض المالي) وطالبي الأموال (أصحاب العجز المالي)، بحيث تقوم بتجميع الأموال الفائضة من عند أصحاب الفائض المالي، وإقراضها لأصحاب العجز المالي مقابل نسبة فائدة، والشكل التالي يوضح دور البنك كوسيط مالي.

---

[1] حسين محمد سمحان وإسماعيل يونس يامن، "**اقتصاديات النقود و المصارف**"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011،ص 105.

[2] سلمان أبو دياب،" **اقتصاديات النقود والبنوك**"، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، 1996ص 110.

[3] محمد صالح الحناوي وعبد الفتاح عبد السلام،" **المؤسسات المالية- البورصات والبنوك التجارية**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص214.

كما تتميز البنوك التجارية بجملة من الخصائص التالية: [1]

- تقبل الودائع التجارية "تحت الطلب" فتتعامل معها فئات المجتمع كافة من الأفراد والمؤسسات الصغيرة، المتوسطة وكبيرة الحجم، سواء كانت خاصة أو حكومية، مما يجعلها مستعدة دائما لدفع هذه الأموال لأصحابها في أي وقت
- انها الأكثر انتشارا، إذ تشكل الجزء الأكبر من المؤسسات البنكية، من حيث العدد والحجم.
- تقبل جميع أنواع الودائع، فتساهم في تلبية رغبات المدخرين في المجتمع من خلال تجميع مدخراتهم الصغيرة والكبيرة.
- عملهم باستمرار على تطوير أنواع مختلفة من الودائع.
- يمثل رأس مال نسبة بسيطة من إجمالي مواردها.
- لا تستطيع إستثمار ودائعها بالكامل.
- تمنح القروض القصيرة الأجل لغايات التجارة أو الاستعمال الشخصي على النحو الخاص.
- تساهم مساهمة كبيرة في إيجاد النقود، عن طريق قيامها بقبول الودائع و منح الائتمان.

2- وظائف البنوك التجارية

إتجه التطور البنكي الى اتساع نطاق الوظائف التي تزاولها البنوك التجارية على وجه الخصوص و يمكن حصر أهم الوظائف الاقتصادية للبنوك التجارية في النقاط التالية: [2]

- **التوسط بين المقرضين و المقترضين (قبول الودائع-الإقراض)** : "تعني بذلك قبول الودائع من المودعين بصفتهم مقرضين للبنك ووظائفها في متناول الأفراد و المؤسسات الراغبة في الاقتراض ، كما تقوم بوظيفة الوسيط المالي بين المستوردين و المصدرين من خلال فتح الاعتمادات المستندية.
- **خلق النقود (إنشاء أو توليد النقود):** هي وظيفة تميز البنوك التجارية عن سائر المؤسسات المالية وتعتبر وظيفة جوهرية لهذه البنوك، التي لم تعد تكتفي بتقديم قروض من ودائع تملكها ، بل من ودائع ليس لها وجود لديها "أي تخلق هذه الودائع" وهذه أهم وظيفة للبنوك التجارية.

- **تقديم خدمات مصرفية متنوعة :**زيادة على المهام الرئيسية للبنوك التجارية، نجدها تتكفل أيضا بتقديم خدمات تتعلق بالأسهم والسندات وما يتعلق بالصرف، وبعض الحسابات الخاصة بالأجور و تحصيل الأوراق المالية و التجارية و تسديد الديون وتقديم استشارات للزبائن، وخدمة الأمانات.

ومنه يمكن القول أن البنوك التجارية أصبحت حاليا تقدم لعملائها الكثير من الخدمات والعمليات البنكية تطبيقا لمبدأ الخدمة المتكاملة.

[1] هشام جبر، "**إدارة المصارف**"، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2008،ص11.

[2] عبد القادر خليل، "**مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي**"، جزء 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص116.

3- موارد واستخدامات البنوك التجارية والمبادئ التي تحكم أعمالها.

تتنوع موارد البنوك التجارية من حيث المصادر المتحصل عليها، حيث تمثل هذه الموارد التزاماً للبنك اتجاه الغير، أما استخداماته فتتمثل في الطريقة أو الكيفية التي من خلالها يشغل البنك الموارد المتاحة لديه من أجل تحقيق أرباح وعوائد، وفي هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى مصادر كل من الموارد واستخدامات البنوك التجارية. **أولا:موارد البنوك التجارية:**

تنقسم موارد البنوك التجارية إلى موارد ذاتية وموارد غير ذاتية وهي كالآتي: [1]

أ- الموارد الذاتية:

وتتمثل فيما يلي:

1- رأس المال المدفوع: أي رأس المال الذي يدفعه الملاك والمساهمون عند إنشاء البنك، والذي يدفعوه أيضا عند التفكير بزيادة رأس المال، وهو ضروري لبداية عمل البنك.

2- الاحتياطات: هو مبلغ من صافي أرباح المؤسسات المالية يقتطع لمواجهة أي طارئ قد يتعرض له البنك في المستقبل وتنقسم إلى :

- احتياطي قانوني: وهو نسبة مئوية يقتطعها البنك كل عام من صافي أرباحه وبشكل إجباري، وفي الغالب تكون هذه النسبة ، 10%ويبقى البنك يقتطع هذه النسبة حتى تعادل القيمة الاسمية لأسهم البنك (أي حتى يساوي الاحتياطي القانوني مع رأس المال المدفوع بالكامل)، ويعد الاحتياطي القانوني وسيلة للوقاية من أي خسارة قد تنتج عن قيام البنك بعمليات مختلفة.

- الاحتياطي الاختياري: وهو احتياطي يكونه البنك من تلقاء نفسه بشكل اختياري، وذلك بأن يقتطع نسبة معينة من صافي الأرباح كل عام كاحتياطي اختياري، يودع لدى البنك

- الاحتياطي العام: وهو احتياطي آخر يقتطعه البنك من صافي أرباحه بنسبة معينة، لمواجهة أي خسارة قد يتعرض لها، تزيد على الاحتياطي القانوني و الاختياري.

3- الأرباح الغير موزعة: عادة ما يترتب عن نشاط البنك أرباح في نهاية السنة لا يقوم بتوزيعها كلها، بل جزء منها والباقي يضاف إلى رأس المال البنك .

4- المخصصات: وتستخدم المخصصات في تعديل الأصول لتجعلها مماثلة لقيمتها الحقيقية في تاريخ إعداد الميزانية، طبقا لأسس التقييم المتعارف عليها، ومن أمثلة المخصصات نجد: مخصص الديون المشكوك فيها، مخصص الاستهلاك، مخصص هبوط أسعار الأوراق المالية.

[1] رشيد العطار ورياض الحلبي، "**النقود والبنوك**"، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000، ص ص78-79.

ب- الموارد الغير ذاتية:

وتتمثل الموارد الغير ذاتية فيما يلي: [1]

1- الودائع: تمثل الودائع المصدر الرئيسي لموارد البنك ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية :

- ودائع التوفير: هي المبالغ التي يدخرها صغار المدخرين وتلجأ إليها البنوك لتشجيع ذوي الدخل المحدود على الادخار،وفي نفس الوقت تكون مصدراً من مصادر البنك، وإجراءات الإيداع والسحب على هذا النوع من الودائع يكون أسهل ولكن معدل الفائدة عليها يكون أقل مقارنة بالودائع الأخرى .

- الودائع الجارية: وتعرف كذلك باسم ودائع تحت الطلب، حيث أن الزبون يستطيع أن يسحبها في أية لحظة من الزمن وبدون إخطار البنك بذلك، وهي ودائع لا تدفع عنها فوائد.

- الودائع لأجل: وتكون لأجل محدد ولا يمكن سحبها قبل انتهاء المدة، وتدفع البنوك فوائد لأصحاب هذه الودائع.

-الودائع بإخطار: وهذه الودائع تكون عليها فائدة، لكن يتعين على صاحبها أن يخبر البنك قبل سحبها بزمن معين، والفائدة تكون أعلى مقارنة منها بالودائع لإخطار.

2-الأرصدة الدائنة للبنوك المحلية والمراسلون: وتشمل الأرصدة الدائنة للبنوك المحلية سواء التجارية أو المتخصصة، وكذلك الأرصدة الدائنة للبنوك والمراسلين بالخارج، والناتجة عن التعامل المصرفي فيما بينهم .

3-موارد من البنك المركزي والبنوك الأخرى:يعتبر البنك المركزي مصدراً أساسياً من مصادر تمويل البنوك التجارية، عن طريق تقديم قروض لها بضمان أصولها أو بإعادة خصم ما لديها من أوراق تجارية، وتعتبر هذه العملية من الوظائف الأساسية للبنك المركزي التي يلتزم بأدائها لهذه البنوك في أوقات الأزمات أو العسر المالي، وهذا لا يعني التزام البنك المركزي بتمويل نشاطات هذه البنوك، ولكن المقصود من قيامه بمهمة تقديم العون المالي لها هو توفير القدر اللازم لها من الأموال النقدية السائلة للوفاء بالتزاماتها تجاه المودعين في أوقات الأزمات الاقتصادية فقط، وذلك للحفاظ على النظام المصرفي وحمايته من الانهيار في هذه الظروف،كذلك من أجل توفر العلاقات بين البنوك التجارية الأخرى العاملة معه في حقل النشاط المصرفي .

[1] مرجع سابق، ص79.

ثانيا: استخدامات البنوك التجارية.

تتمثل استخدامات البنوك التجارية فيما يلي:[1]

أ-القروض:

وتمثل القروض أهم استخدامات البنوك التجارية لمواردها ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية :

1-قروض طويلة الأجل: هو الائتمان الذي تفوق مدته سبع سنوات، وهذا النوع من القروض موجه لتمويل الأصول الثابتة، أي الاستثمارات الثقيلة،كالمباني والمعامل، التجهيزات الضخمة...إلخ، أي الاستثمارات التي فترة إهلاكها تتجاوز سبعة سنوات، وهذا النوع يمكن أن يصل في بعض الأحيان إلى عشرون سنة أما الضمانات المقدمة لهذا النوع من الائتمان فهي الرهن الرسمي بالدرجة الأولى، الرهن العقاري والرهن الحيازي، أما الفائدة عن هذا النوع من القروض فتحددها السلطات المعينة.

2-قروض متوسطة الأجل: هذا النوع من القروض تزيد فترته عن سنة وتقل عن عشرون سنة، فبعد أن كان يقتصر التعامل المالي على التمويل القصير الأجل، اتجهت البنوك التجارية إلى تمويل المشروعات والمنشآت بقروض متوسطة الأجل تصل إلى خمس سنوات وغالبا ما يتم هذا النوع من القروض في شكل أقساط يتم تحديد مواعيد استحقاقها وقيمتها في شروط عقد الإقراض، ويكون سعر الفائدة فيها أعلى من سعر الفائدة للقروض قصيرة الأجل

3-قروض قصيرة الأجل: هي نوع من أنواع القروض التي لا يتجاوز أجلها سنة، ويشكل هذا النوع من القروض الجزء الأكبر من أنواع القروض التي تقدمها البنوك التجارية، ويتم الوفاء بها مع نهاية العملية التي استهدفت تمويلها، وله عدة صور أهمها: الخصم، تسهيلات الصندوق، القرض الموسمي الذي يمنح للمؤسسات التي تقوم بنشاط موسمي وليس هناك خطورة من زيادة هذا النوع من القروض في المجتمع لأنه لا يتجاوز أجلها السنة حيث يدل التوسع فيها على زيادة مستوى النشاط الاقتصادي .

ب-المستحقات على المصارف:

وتتمثل هذه المستحقات في السندات الحكومية المضمونة بواسطة الحكومة، وكذلك الأوراق المالية الأخرى مثل: الأسهم والسندات التي تصدرها المشروعات والمؤسسات غير الحكومية المختلفة، حيث أن استثمار البنوك التجارية لجزء من مواردها في مثل هذا النوع يعطيها عائد مرتفع نسبياً ، إلا أن هذا النوع من الأصول المالية تتوقف درجة سيولته على مدى نمو واتساع وتطور السوق المالي،فكلما كان هذا الأخير واسعا ونشطاً أصبح الاستثمار فيه مناسبا وأكثر ا انتشارا واستقراراً في مستويات أسعار هذه الأوراق .

[1] موسى ولد الشيخ،" **البنوك التجارية ودورها في التنمية الاقتصادية**"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص08-10.

ج- الأرصدة النقدية الجاهزة:

تتمثل في النقود الموجودة في صندوق البنك ولدى البنك المركزي والغرض منها مواجهة عملياته اليومية، ويحتفظ بها البنك كاحتياطات أولية ولا يترتب على وجودها أي عائد وإن كانت اعتبارات الأمان هي السبب في وجودها .

د- أصول ثابتة:

على الرغم من أهمية الدور الذي تلعبه هذه الأصول في أعمال البنوك التجارية،إلا أن دورها يعتبر ثانوياً في أنشطة البنوك التجارية بالمقارنة مع دورها في مشروعات أخرى.

هـ- أوراق حكومية قصيرة الأجل:[1]

وتكون عادة في شكل أذونات خزانة، وهي عبارة عن سندات تصدرها الحكومة وتقدمها إلى البنك التجاري مقابل حصولها على قرض من هذا الأخير تتميز بتوافر الضمان في استرداد قيمتها مع تحقيقها لعائد مقبول، ويكون البنك المركزي على استعداد دائم لتحويل قيمتها إلى نقود حاضرة

و- الأوراق التجارية القابلة للخصم:[2]

يعتبر خصم الأوراق التجارية من أهم المجالات التي يستثمر فيها البنك التجاري، وذلك للحصول على نقود حاضرة مقابل التنازل عن جزء من قيمة الورقة التجارية التي لم يحن تاريخ استحقاقها بعد، إذ يقوم البنك التجاري بتقديم قيمة الورقة إلى الزبون مقابل حصوله على عمولة والمتمثلة في سعر الخصم، ويحتفظ بالورقة التجارية حتى موعد استحقاقها،كما يستطيع إذا ما احتاج إلى سيولة أن يقوم بإعادة خصم بعضها لدى البنك المركزي مقابل سعر إعادة خصم أقل من سعر الخصم الذي حصل عليه من العملاء .

وتقبل البيئة التجارية على التعامل هذه الأوراق (الكمبيالة والسند الإذني) كأداة لتسوية الديون،نظراً لسهولة تحويلها إلى نقود قبل حلول أجل الوفاء بتقديمها للخصم لدى البنوك، ويقصد بالخصم دفع البنك لقيمة الورقة التجارية قبل موعد استحقاقها بعد خصم مبلغ معين يمثل فائدة القيمة المذكورة عن المدة بين تاريخ الخصم وميعاد الاستحقاق، مضاف إليها عمولة البنك ومصاريف التحصيل، فيسمى سعر الفائدة الذي تخصم بمقتضاه بسعر الخصم

[1] مرجع سابق، ص10 .

[2] مرجع سابق،ص 10.

4- المبادئ التي تحكم أعمال البنوك التجارية:

يوجد عدة مبادئ هامة تلتزم بها البنوك لأداء وظائفها، وذلك لاكتساب ثقة المتعاملين وتنمية معاملاتها ومن أهم هذه المبادئ نجد ما يلي: [1]

أولاً: السرية:

إن المعاملات بين البنك وعملائه تقوم على الثقة المطلقة فيه وفي العالمين لديه، فالمودع عندما يودع أمواله لدى البنك والتي تعتبر جزء من خصوصياته، فلا يجوز للبنك أن يذيعها أو يفشيها وإلا انصرف عنه المودعون وهذا يمس بصمعة البنك،كذلك بالنسبة للمقترضين عندما يلجئون إلى البنك عند حاجتهم إلى قرض، فلا يجوز للبنك إذاعة ذلك لأنه تضر بسمعة العميل وتزعزع ثقة المتعاملين معه، لهذا فالتزام البنك بالسرية التامة في معاملاته تعتبر شيء مهم للحفاظ على سمعته،كذلك هو التزام عام تقتضيه أصول المهنة وظروف معاملاته التي تتسم بالحساسية فائقة الحد، ولا يجوز للبنك أن يمد معلومات وبيانات لأي شخص كان عن أحد المتعاملين معه إلا بإذن من هذا الأخير، ويستثنى الالتزام بمبدأ السرية عند طلب جهة رقابية عامة في الدولة بيانات عن أحد المتعاملين مع البنك

ثانياً: حسن المعاملة:

إن المعاملة الحسنة التي يلقاها عميل البنك من العاملين فيه هي الأساس في تحويل العميل إلى عميل دائم، وهي التي تجتذب أكبر شريحة ممكنة من العملاء، بالرغم من أن الخدمات التي تقدمها البنوك واحدة فواجب البنك هنا اختيار العاملين فيه والاعتناء بهم وتدريبهم بما يمكنهم من تقديم خدمات مصرفية ممتازة إلى عملائه، ويجب أن يكون المصرفي صريحا وحازما في عمله، كما يجب أن يتصف بالشجاعة التي تجعله يقول لا دون حرج، مهما كانت العلاقة الشخصية التي تربطه بالعميل أي الابتعاد عن التحيز أو التفرقة بين العملاء أثناء عمله،كذلك يجب أن يتسم بالبشاشة التي تحبب الناس إليه.

ثالثاً: الراحة والسرعة:

إن إحساس العميل بالراحة عند وجوده بالبنك يغريه على كثرة التردد عليه والتعامل معه، لهذا تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة للعملاء كإعداد أماكن مناسبة لاستقبالهم لقضاء وقت الانتظار وكذلك السرعة في تقديم الخدمة شيء مهم بالنسبة للعميل، فالمتردد على البنك يهمه أن ينصرف في أسرع وقت مهما كانت الراحة التي يتمتع بها أثناء الانتظار، لهذا يجب أن توضح الإجراءات الروتينية للعمل داخل البنك، بحيث تكفل الخدمة السريعة للعملاء دون تعقيدات، ومما يساعد كذلك على الراحة والسرعة في إنجاز الأعمال داخل البنك هو استخدام الأجهزة الحديثة التي تكفل استخراج البيانات المعقدة في لحظات وتحقق الدقة في تلك البيانات، وتساعد على حفظ المستندات بالأسلوب السليم مما يمكن من استخراج ما يلزم في أقصر وقت ممكن، وتتيح الاتصالات السريعة مع الفروع أو المراسلين.

---

[1] عبد الواحد غردة،" **ضوابط منح الائتمان في البنوك التجارية**"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2003/ 2004، ص-ص 11-12.

رابعاً : كثرة الفروع:

إن البنوك عامة والتجارية خاصة تسعى دائما إلى توسيع نشاطها وذلك بفتح فروع لها في المناطق التي تأمل أن يغطيها نشاطه،وانتشار وكثرة الفروع في مناطق جغرافية مختلفة يعود بفوائد كثيرة بالإضافة للفوائد المذكورة سابقا منها:

1-تسيير وتسهيل على عملاء البنك إجراء معاملاتهم وذلك من ناحية الوقت والمال.

2-البنك ذا الفروع الكثيرة يتمتع بمزايا المشروعات الكبيرة فيتمكن من تقسيم العمل على نطاق واسع، ويقل عنده الاحتياطي النقدي اعتماداً على تبادل المساعدات بين الفروع.

3-توزيع المخاطر التي يواجهها البنك على جهات مختلفة،مثلاً إذا كسدت صناعة ما في منطقة جغرافية معينة فإن هذا الكساد لن يؤثر إلا على الفرع الموجود بهذه المنطقة وحده، وبالتالي يمكن تعويض خسارة هذا الفرع بالأرباح الناتجة عن عمليات فروع أخرى.

4-السهولة والسرعة وقلة التكاليف التي يتحملها البنك عند تحويل النقود من جهة إلى أخرى، وذلك بعدم الاستعانة بالمراسلين ومنحهم عمولات عن عمليات التحويل

الفرع الثاني: القواعد الأساسية لتقييم الأداء:

وتتمثل فيما يلي: [1]

1- تحديد الأهداف :هي الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء لذا يجب على المؤسسة تحديد أهدافها ودراستها قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها، ولا يقتصر الأمر على الهدف العام للوحدة الاقتصادية إنما تتوسع لتشمل جميع الأهداف التفصيلية لها، والتي تصنف إلى أهداف قصيرة المدى وبعيدة المدى وأهداف رئيسية وأخرى فرعية.

2- وضع الخطط التفصيلية لإنجاز العمل :بعد تحديد الأهداف الواجب تحقيقها مستقبلا، يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل لكل مجال من مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بالموارد اللازمة وكيفية الحصول عليها من ناحية، ومن ناحية أخرى يتم تحديد الكيفية التي تستخدم بها تلك الموارد بشكل يحقق أقصى عوائد ممكنة.

3- تحديد مراكز المسؤولية :حيث يتم وضع لكل قسم من أقسام البنك مسؤول خاص من أجل الرقابة والإشراف في عملية تقييم الأداء هنا تتطلب إيضاح اختصاصات كل من مركز مسؤولية، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض، ومدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى،كما يسهل ركن تحديد مراكز المسؤولية في عملية الكشف عن الانحرافات وتفسيرها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز المسؤولة عنها.

[1] عمر تيم جدين، "**دور إستراتجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكر2013/2012 ،ص-ص 62-63

4- **تحديد معايير ومؤشرات واضحة للأداء** :وتتمثل في تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية بأكملها أو على مستوى مراكز المسؤولية فيها، وهي أكثر صعوبة في الوقت نفسه وهذا في ظل وجود عدة معايير تؤخذ بعين الاعتبار عند المفاضلة بينها، مثل وجوب تحديد ماهية المعايير المختارة،كذلك اختيار المعايير المناسبة لدراسة مستوى الأداء،كما تختلف هذه المعايير من وحدة لأخرى وهذا حسب طبيعة نشاط كل وحدة.

الفرع الثالث: مراحل عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية:

تتضمن عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية خمس مراحل مكملة لبعضها البعض غياب واحدة منها تعرقل العملية ككل ويمكن توضيحها كالأتي : [1]

1-جمع المعلومات الضرورية لعملية التقييم :تعد المعلومات مورد من الموارد الأساسية في عملية تقييم الأداء بمختلف مستوياته وأنواعه، فالمعلومات شيء أساسي في تقييم ولكن توفر المعلومات ليس بالشيء الكافي بل يجب الحصول عليه بالجودة العالية وفي الأوقات المناسبة، فالمعلومات فضلا عن أهميتها في تقييم الأداء فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجأ المؤسسات إليها لتحسين أدائها الاقتصادي والحصول على مزايا تنافسية وتحقيق الأهداف المرجوة .

إن عملية التقييم تتطلب مجموعة من المعلومات يمكن إرجاعها إلى ثلاث مصادر:

الملاحظات الشخصية: تتمثل في نزول الملاحظين إلى ميدان العمل والملاحظة شخصياً ما يجري فيه، حيث يشعر هنا المسؤولون بالرضا على قيامهم بالملاحظة، فهذه الطريقة تعتبر من أقدم الوسائل للحصول على المعلومة،مع كل هذا توجد فيها عدة عيوب كعدم قدرتها على تقديم معلومات كمية ودقيقة فضلا عن الوقت الكثير الذي تحتاجه الطريقة.

التقارير أو البيان الشفوي: تتمثل في سلسلة المحادثات واللقاءات التي تكون بين الرئيس ومرؤوسيه، حيث يتم من خلالها التعرف على أهم الانجازات والمشاكل التي تعترض مختلف الأعمال، وعموما هذا المصدر من المعلومات أحسن من الملاحظة الشخصية من حيث كم المعلومات وصحتها.

التقارير المكتوبة: تقدم التقارير الكتابية معلومات ومعطيات كاملة في شكل إحصاءات مفصلة، ولها عدة أنواع فبعضها وصفية والبعض الآخر إحصائية، ومن مصادر المعلومات الكتابية نجد: الميزانية، جدول حسابات النتائج...إلخ.

[1] عادل عشي، "**الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم**"، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص :تسيير المؤسسات المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003، ص-ص: 30-31.

2-قياس الأداء الفعلي :يقصد بقياس الأداء الفعلي تقييم كافة الموارد المالية المتاحة، وهذا بمقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض لأجل التعرف على الاختلالات التي تحدث وقياس درجة ومستوى الأداء في توظيف هذه الموارد في العملية الإنتاجية وهذا طبعا يتطلب تحليل المؤشرات المالية الفعلية للسنة المالية المعنية و تطوراتها عبر الفترات محددة خلال السنة، وعلى ضوء ما تكشفه المعايير والنسب المالية التحليلية المعتمدة في البنك ومقارنتها مع المؤشرات والأرقام المخطط لها وذلك يتم من خلال المرحلة التي تليها .
وتتم عملية قياس الأداء الفعلي أو عملية التقييم باستخدام النسب والمؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشتمل عليها أداء البنوك التجارية .

3-مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المخطط له :وتتم في هذه المرحلة التحقيق من مدى الوصول إلى الأهداف المخطط لها، وذلك عن طريق مقارنة مؤشرات الأداء الواردة في المخطط والسياسات الموضوعة مع المؤشرات الفعلية وهذا وفق فترات ز منية دورية، فيمكن أن تكون شهرية أو فصلية أو سنوية وربما تكون لفترات متوسطة المدى من ثلاث إلى خمس سنوات، وهذا بهدف إظهار مدى التطور في الأداء الفعلي للأنشطة.
4-دراسة الانحرافات وإصدار الحكم :وتسمى أيضا بمرحلة تحديد الانحرافات والهدف منها هو معرفة الفروق والانحرافات بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع ومعرفة الأسباب التي أدت إلى حدوث الانحرافات وتحليلها، كما يتم في هذه المرحلة معالجة هذه الانحرافات لتجنبها في الفترة القادمة وهي ما تسمى بالتغذية العكسية

الفرع الرابع: نماذج تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية
لتقييم أداء أي وظيفة من وظائف المنشآت سواء مؤسسات مالية أو مؤسسات اقتصادية أو مؤسسات أخرى يواجه المسيرين إشكالية اختيار وانتقاء المعايير أو المؤشرات أو نماذج التقييم، فهي بطبيعة الحال كثيرة ومتعددة تختلف حسب توجه وطبيعة المؤسسات، فنجاح التقييم الأداء المالي يعتمد أساسا على قدرة المسيرين على انتقاء أفضل وانسب نموذج للتقييم الأداء المالي للمنشأة

أولا : بطاقة التقييم المتوازن

تعد بطاقة التقييم المتوازن Balanced Scorecard إحدى الوسائل الإدارية المعاصرة،ومن أهم خمسة عشر مفهوما إداريا التي تستند إلى فلسفة واضحة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة وقياس مستوى التقدم في الأداء باتجاه تحقيق الأهداف، ويرجع بداية الاهتمام بهذا الأسلوب إلي بداية 1990عندما قررت مؤسسة Nolan Nortonأن ترعى دراسة أعدت خصيصا لإيجاد نموذج تقييم شامل ومتوازن.

1- تعريف بطاقة التقييم المتوازن:

ظهر مفهوم بطاقة التقييم المتوازن في عام 1992على يد كل من Robert S.Kaplanو David، P.Nortonوهناك عدة تعاريف لها ومنها:

يمثل نظاما لأداء المؤسسة وليس فقط نظاما لقياس حيث يساعد هذا النظام مؤسسات الأعمال على توضيح وعرض الرؤيا الخاصة بالمؤسسة وإستراتيجية وكيفية تحويل كلا منها الى خطة عمل تنفيذية..[1]

هو نظام لقياس الأداء ويعتبر أداة لترجمة إستراتيجية المؤسسة الى أعمال تنفيذية، ويتضمن تقييم الأداء من أربعة جوانب وهي: جانب التمويل، جانب عمليات المنشآت، جانب العملاء وجانب التعلم والنمو..[2]

يتحدد مفهوم بطاقة التقييم المتوازن على أنهاا نظام لتقييم الأداء يتضمن محاور رئيسية عدة يتم تحديدها وفقا للأهداف والمقاييس والغايات والمبادرات الخاصة بكل محور من محاور البطاقة.

يمكن القول أن بطاقة التقييم المتوازن أداة تعتمدها الإدارة في قياس مستوى التقدم الأداء باتجاه تحقيق

الأهداف الإستراتيجية للوحدة الاقتصادية. كما يمكن وصف بطاقة التقييم المتوازن بأنها:[3]

⇔**نظام قياس** :إن بطاقة تقييم المتوازن تتيح إمكانية ترجمة ورؤية إستراتيجية المنظمة إلى أهداف أكثر تحديدا ومؤشرات أكثر دقة في القياس يتقاسمها الجميع وتجعل من استراتيجيات المنظمة استراتيجيات نشطة وفعالة ليس مجرد أطروحات نظرية لا تجد لها قياسات فعلية على ارض الواقع.

⇔**نظام إدارة استراتيجي** :توصف بذلك لكونها توازن الأداء المالي وتضعه بصورته الصحيحة من خلال توجهات الأداء تأخذ بنظر الاعتبار ربط ومحاذاة الأفعال القصيرة الأمد مع استراتيجيات المنظمة وأهدافها البعيدة.

⇔**أداة اتصال وتواصل** :إن بطاقة التقييم المتوازن ومن خلال قدرتها على ترجمة الاستراتيجيات الى أفعال حقيقية فإنها تساهم في عمليات التواصل بين مختلف المستويات وللجوانب الضرورية من العمل، فالقياسات في

---

[1] عبد الرؤوف جودة ومحمد زغلول، "**استخدام مقياس الأداء المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية**"، كلية إدارة الأعمال، جامعة ملك سعود، الرياض، 2010ص15 .

[2] Kaplan S.Rebert &Norton P.David,The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance,Harverd Business Review,1992,p: 71.

[3] نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص 49 .

إطار البطاقة تعطي إمكانية لتقاسم مشترك لمعرفة ضمنية كانت أو صريحة كما أن المقاييس تساهم في اغناء الحوار والتعلم وتطوير جوانب التحسين والتغيير اللازمة بأكفأ الطرق وبسهولة

2- مكونات بطاقة التقييم المتوازن:

تضم بطاقة التقييم المتوازن أربع محاور أو أبعاد رئيسية وهي كالتالي:[1]

1- البعد المالي :يعد البعد المالي احد الأبعاد الرئيسية للبطاقة التقييم المتوازن، ويمثل نتاج هذا البعد مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف او الوقوف على مستوى الأرباح المحققة لإستراتيجية الوحدة الاقتصادية بالعمل على تخفيض مستويات التكاليف مقارنة بالوحدات الاقتصادية المنافسة، ويركز أيضا على مستوى الدخل التشغيلي أو العائد على رأس مال المستثمر الناتج من تخفيض التكاليف ونمو حجم المبيعات لمنتجات الحالية والعائد على حقوق المساهمين والعائد على إجمالي الموجودات والقيمة المضافة ونمو التدفقات النقدية المتولدة من أنشطة التشغيل.

2- بعد العملاء :تم العديد من الوحدات في الوقت الحاضر بالمحافظة على عملائها الحاليين ومحاولة جذب واكتساب المزيد من العملاء الجدد و أصبحت الأولوية الأولى من اهتمامات الوحدات في الوقت الحاضر تتجه صوب إرضاء العملاء والوفاء باحتياجاتهم وكسب ثقتهم وذلك من خلال تقديم مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات الجديدة والمتطورة .

3-بعد العمليات الداخلية :يهدف هذا البعد في بطاقة التقييم المتوازن الى إعطاء أهمية لجميع العمليات التشغيلية الداخلية للمؤسسة، وفي نفس الوقت يهدف الى رفع مستوى الأداء داخلها وتحسين مستوى عملياتها الداخلية، ويؤكد كل من كابلان ونورتن انه على المؤسسة بناء "سلسلة قيمة" ذات جودة عالية خصوصا فيما يتعلق بكل من مرحلة الابتكار، الإنتاج، ومرحلة خدمات ما بعد البيع بحيث تعتبر هذه العمليات هي الأهم داخل المؤسسة

4- بعد التعلم والنمو :ويحدد هذا البعد البنية التحتية التي يجب على المنظمة بنائها لخلق نماء وتحسين طويل الأجل، ويأتي التعلم والنمو من ثلاث مصادر رئيسية "الناس، الأنظمة والإجراءات" وللوصول الى الأهداف ولتطوير الأداء يجب على الشركات الاستثمار في إعادة تطوير مهارات الموظفين وتحسين تكنولوجيا المعلومات

[1] وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، "**أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن**"، ط1، دار وائل للنشر، عمان ،2009ص153.

4- فوائد بطاقة التقييم لمتوازن(BSC):

تسمح بطاقة الأداء المتوازن بتقييم أداء المؤسسة بشكل متوازن وشامل، وتعمل على تفادي أوجه القصور في أنظمة التقييم التقليدية مما جعلها تتميز عن غيرها من الأنظمة بما يلي:[1]

1-تعد نظاماً للتسيير يقوم بترجمة الإستراتجية إلى أهداف ملموسة ويوازن بين:

-المؤشرات الخارجية الخاصة بالمساهمين والعملاء والمؤشرات الداخلية الخاصة بالعمليات الأساسية، الإبداع وتطوير المؤهلات.

-مؤشرات الأداء السابق التي تسمح بمتابعة الأداء المستقبلي.

-المؤشرات الكمية التي تعكس المؤشرات النوعية المحددة للأداء.

2-تشكل بطاقة الأداء المتوازن أداة لمراقبة التسيير الاستراتيجي.

3-تشجع بطاقة الأداء المتوازن على تقسيم المؤسسة إلى عمليات ومراكز، ويتناسب هذا التقسيم مع تحديد المؤشرات والمحاور الإستراتجية التي تتضمنها

4-تؤكد بطاقة الأداء المتوازن على الأهداف والمؤشرات المالية، في حين تظهر المؤشرات غير المالية كمقدمة منطقية للنتائج المالية.

5-تعتمد بطاقة الأداء المتوازن إلى تقديم المؤشرات الأساسية من أجل منع تشتت المسيرين، وجعلهم يركزون على المؤشرات المحددة لتنفيذ الإستراتجية.

6-تساعد على تكامل البرامج المختلفة للمؤسسة مثل: الجودة، إعادة الهندسة ومبادرات خدمة العملاء وكذلك التركيز على التنظيم ككل .

7-دمج مختلف أقسام الشركة وجعلها تعمل بالتوازن لتحقيق النتائج المرجوة من خلال تحسين قدرات الشركة ككل في وقت، واحد وكذلك إزالة الحواجز بين القطاعات.

ثانيا : نموذج العائد على حقوق الملكية

في عام 1972استنتج دافيد كول نموذج لتقييم الأداء البنك، من خلال تحليل النسب والذي سمي بنموذج العائد على حقوق الملكية، وهذا النموذج يمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم الأرباح البنك الخاصة بمخاطر تم اختيارها تتمثل أساسا في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر معدل الفائدة، وكذلك مخاطر التشغيل ومخاطر رأس مال.[2]

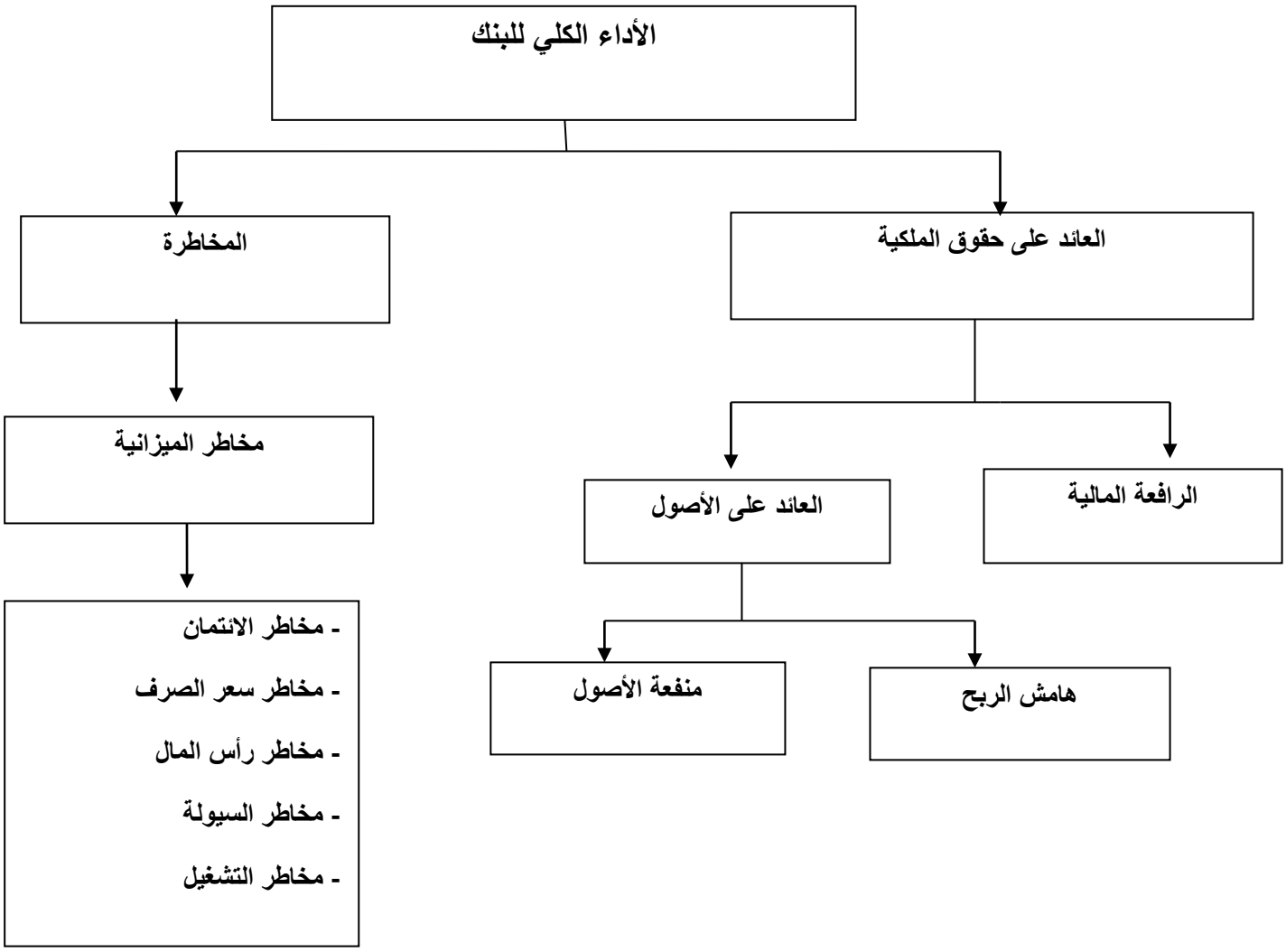
---

[1] نعيمة يحياوي وخديجة لدرع، **بطاقة الأداء المتوازن BSCأداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية)**، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يومي22 و 23نوفمبر2011، ص83.

[2] طارق عبد العالي حماد، "**تقييم أداء بنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)**"، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001، ص78.

واعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية لفترة طويلة مؤشرا متكاملا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة ويمكن تلخيص مؤشرات هذا النموذج في مجموعتين، مجموعة تتعلق بقياس العائد والربحية ومجموعة تقيس المخاطر المختارة.[1]

الشكل رقم (2-3): نموذج العائد على حقوق الملكية



المصدر: طارق عبد العالي حماد،" تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999، ص79.

[1] محمد جموعي قريشي،" **تقييم أداء المؤسسات المصرفية**"، عدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2004ص90 .

1- مكونات القوائم المالية:

1-الميزانية: هي عبارة عن بيان يوضح المركز المالي للبنك في لحظة زمنية معينة، وما له من حقوق على الغير (جانب الأصول)، وما عليه من التزامات نحو الغير (جانب الخصوم)، وتتكون الميزانية من جانبين وهما كالآتي:[1]

-**جانب الأصول**: ويتكون من خمسة مجموعات رئيسية:

- المجموعة الأولى : وتشمل هذه المجموعة النقدية لدى البنك، وكذلك أصول ذات طبيعة متشابهة، فهي أصول سائلة حاضرة تتمثل أساسا في النقود المحلية والعملات الأجنبية في خزائن البنك والاحتياطي النقدي بما فيه الإحتياطي القانوني بالبنك المركزي، بالإضافة إلى أرصدة الحسابات الجارية لدى البنوك المحلية وأيضا لدى البنوك والمراسلين بالخارج،بالإضافة إلى الشيكات والحوالات تحت التحصيل

- المجموعة الثانية : الأوراق المالية والإستثمارات المالية، حيث تشمل هذه المجموعة الأوراق المالية الحكومية في شكل سندات، قروض عامة وسندات الخزينة وصكوك صناديق الاستثمار وجميع أنواع الأسهم)محفظة الأوراق المالية.)

- المجموعة الثالثة : وتشمل جميع التسهيلات المصرفية وتتضمن الإئتمان وجميع الأوراق التجارية المخصومة وكذا القروض والسلفيات التي تشمل كافة الإعتمادات الممنوحة للعملاء والبنوك المتخصصة بضمانات، وكذلك الديون المشكوك في تحصيلها.

- المجموعة الرابعة : الأصول الثابتة وتضم ممتلكات البنك وأصوله الثابتة بعد خصم الإهتلاك صفر.

- المجموعة الخامسة : الأصول الأخرى وتشمل القيود تحت التسوية والإيرادات المستحقة والمصروفات المدفوعة مقدماً ، ومصروفات التأسيس والتأمين والممتلكات التي ألت ملكيتها للبنك وفاءاً لديونه وغيرها من الحسابات المدينة التي لا تدرج في أي مجموعة من المجموعات السابقة.

-**جانب الخصوم**: ويتكون من مجموعتين:

- المجموعة الأولى : حسابات رأس المال وتضم كل من رأس المال المساهم والاعتبارات التي تعتبر المصدر الأساسي لحماية أموال المودعين فهي بمثابة خط الدفاع الأول لامتصاص الخسائر، بالإضافة إلى المخصصات التقويمية مثل استبدال الأصول الثابتة والديون المشكوك في تحصيلها وتدني قيمة الأوراق المالية.

- المجموعة الثانية : وتتمثل في الالتزامات والتي تتضمن الودائع بأنواعها والأرصدة الدائنة للبنوك المحلية والمراسلين،كذلك المبالغ المقترضة ومخصصات الالتزامات الخارجية)مخصص كفاءات ترك الخدمة، مخصص الضرائب، التعويضات القضائية(، وخصوم أخرى

[1] محمد سعيد السمهوري، "**اقتصاديات النقود والبنوك**"، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 200-202.

2- جدول حسابات النتائج: تعكس قائمة الدخل للبنوك التجارية الطبيعة المالية لأعمال هذه البنوك، فمعظم مصادر الأموال تأتي من الودائع والاقتراض، ويسدد البنك مقابل ذلك فوائد،كما يوجه البنك معظم استخدامات أمواله نحو الاقتراض والإستثمارات في الأوراق المالية، ويحصل مقابل ذلك على إيرادات الفوائد وعلى هذا فإن الفوائد المحصلة عن القروض واستثمارات الأوراق المالية هي التي تحقق أكبر قدر من العوائد،كما تمثل مدفوعات الفوائد عن الودائع والاقتراض المصروف الأساسي ،وعليه فإن جدول حسابات النتائج يتكون من جانبين: [1]

-جانب الإيرادات : ويتلخص فيما يلي:

- فوائد إيرادات الاستثمار ويقصد بها جميع الإيرادات الناتجة عن استثمارات البنك.
- عمولات وإيرادات أخرى وتشمل جميع الإيرادات الناتجة عن خدمة البنك وأي إيرادات أخرى استثنائية.

-جانب المصروفات : ويتضمن إجمالي الفوائد المدفوعة على كل الخصوم للحصول على أموال لاستثمارها، وتشمل العمولات والفوائد على الودائع لأجل، والودائع الادخارية، والالتزامات قصيرة الأجل والديون قصيرة الأجل، وكذلك المصروفات الأخرى التي تتضمن الإنفاق على المستخدمين كالأجور والمرتبات والحوافز التي تمنح للموظفين بالبنك، والإيجار والمبالغ المسددة كالتأمينات على الودائع، وفي الأغلب تكون المصروفات الأخرى بخلاف الفوائد أكبر من الإيرادات الأخرى

2- مؤشرات العائد والمخاطرة:

1-مؤشرات العائد: يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول حيث يعتبر معدل العائد على حق الملكية من أكثر المقاييس أهمية لأنه يتأثر بأداء البنك، فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول ومؤشرات على مدى كفاءة ومقدرة البنك على تعظيم ثروة الملاك ،وأهم هذه المؤشرات ما يلي: [2]

- العائد على حقوق الملكية: يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان الأمر أفضل لأن هذا يعني أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين

- العائد على الأصول: يعتبر هذا المعدل مقياس جيد للربحية وللكفاءة الإدارية طالما أن الهدف تعظيم صافي الثروة، ويدل هذا العائد على مدى استغلال البنك لأصوله في توليد الربح.

- معدل هامش الربح: يقيس قدرة البنك على رقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب.
- معدل منفعة الأصول: تتمثل منفعة الأصل في نسبة الإيراد الكلي المحقق لكل وحدة نقدية من الأصول.
-معدل الرفع المالي: يعمل لصالح البنك حينما تكون الأرباح إيجابية، وفي نفس الوقت مقياس للمخاطر لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن خسارتها قبل أن يصل البنك إلى مرحلة العجز عن الوفاء بالتزاماته

[1] مرجع سابق، ص202.

[2] رتيبة بركبية، " **تقييم أداء البنوك التقليدية والإسلامية**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013، ص-ص 25-26.

2-**مؤشرات المخاطرة**: ترتبط مؤشرات الخطر بمؤشرات العائد، وعليه تختلف ربحية البنك التجاري باختلاف مخاطر تشكيلة استثماراته ومخاطر عملياته، ومن بين المخاطر نجد:

- مخاطر السيولة: تنشأ مخاطر السيولة من عدم قدرة البنك على خفض التزاماته، أو تمويل الزيادة في الأصول الأمر الذي قد يؤدي إلى التأثير السلبي على الربحية، وخاصة عند صعوبة تحويل أصوله إلى نقدية جاهزة بسرعة وبدون خسارة، وهنا البنك يواجه حالتين الأولى وهي حالة خطر السيولة الحالي والذي يعني أن البنك لا يستطيع مواجهة طلبات السحب المتزايدة من طرف الزبائن، أما الحالة الثانية فتسمى خطر التحويل والتي تعني انخفاض حجم موارد البنك مع ثبات استخداماته.

- مخاطر سعر الفائدة: إن مصدر الربح الأساسي بالنسبة للبنوك التجارية في الأغلب يكون هامش الفائدة، وهو عبارة عن الفرق بين الفوائد المقبوضة من القروض والتسهيلات الائتمانية المختلفة وبين الفوائد المدفوعة على الودائع وغيرها، ومن هنا أي تغير في أسعار الفوائد في السوق سيؤثر على الفوائد المقبوضة والمدفوعة وهذا يؤثر في الأخير على هامش الفائدة، ومن هنا تبرز مخاطر سعر الفائدة بالنسبة للبنوك التجارية .

- مخاطر الإئتمان: يعد منح الإئتمان من الأنشطة الرئيسية لأغلب البنوك التجارية والتي قد يواجه بسببها البنك العديد من المخاطر مثل: مخاطر توقف العميل عن السداد ومخاطر التركيز الائتماني...، وكلها عوامل تؤدي بالبنك إلى مواجهة صعوبات مختلفة لتحصيل مستحقاتها .

- مخاطر رأس المال: وتتمثل في احتمال عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، ويحدث هذا عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية لالتزامات البنك .

- المخاطر التشغيلية: وهي عبارة عن المخاطر الناجمة عن عدم كفاية أو انخفاض العمليات الداخلية مثل (إساءة استعمال ممتلكات الدولة أو التحايل عن القانون وغيرها، قد تكون من طرف المسؤولين عن البنك أو العاملين فيه (والتي قد تنتج كذلك عن الأنظمة (كالتزوير والسرقة والجرائم الإلكترونية)، أو الحوادث الخارجية (كوارث طبيعية وغيرها)

الفرع الخامس: الأخطاء التي تواجه عملية تقييم الأداء

إن طبيعة تقييم الأداء تتضمن الحكم على شخص من قبل شخص آخر، وأي خطأ متضمن في هذا الحكم قد يجعل تقييم الأداء غير موضوعي وغالباً ما تكون هذه الأخطاء نابعة إما من المقوم للأداء أو نظام التقييم في حد ذاته، والتي تؤثر على نجاح عملية التقييم .

و في هذا المطلب سوف نذكر اهم الاخطاء التي تواجه عملية التقييم كالاتي: [1]

[1] السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، دون السنة،ص-ص76-77.

الأخطاء المتعلقة بالمقوم(القائم بالتقييم):

ومن بين هذه الأخطاء نجد :

1-الانطباع الشخصي: والذي يتمثل في حكم المقوم على الفرد العامل بحكم مسبق قبل إجراء عملية التقييم سوءاً بالسلب أو الإيجاب.

2-شخصية القائم بتقييم الأداء:إما أن يكون متساهلاً أو متشدداً أثناء عملية التقييم وهذا يؤثر على عملية التقييم.

3-التحيز الشخصي: والذي يتمثل في ميل المقوم إلى بعض العمال لأسباب تكون خارجة عن عمله،سواء كانت هناك علاقة شخصية أو اجتماعية بين العامل والقائم بالتقييم ومن بين هذه العلاقات نجد مثلا: الزمالة والصداقة والعلاقات العائلية...إلخ.

4-إعطاء المقوم تقديرات عالية لسلوك وأداء العامل في الفترة الأخيرة وإهماله لسلوكه وأدائه قبل كذلك.

5-عدم اهتمام الرؤساء بإعداد التقارير عن تقييم أداء مرؤوسيهم، أي عدم القيام بوظيفة التقييم بأكمل وجه، وهذا يدخل في اللامبالاة.

الأخطاء متعلقة بنظام التقييم:

ومن بين الأخطاء المتعلقة بنظام التقييم والتي تؤثر على عملية تقييم الأداء ومنها:

1-عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة تساعد على مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.

2-عدم كفاءة نماذج التقييم: فوجود نماذج معقدة وغامضة يؤدي إلى تهرب المقومين من إعداد عملية التقييم.

3-استخدام طريقة للتقييم موحدة وهذا خطأ حيث وجود طريقة موحدة لا يتناسب مع كل الوظائف والمهن داخل المؤسسة.

4-قلة المتابعة من طرف الجهات التي توضع نظام تقييم الأداء.

المبحث الثاني: دور المعلومات المالية في اتخاذ القرارات المالية

مما شك فيه أن عملية اتخاذ القرارات تمثل جوهر الإدارة و بمثابة المحرك الأساسي للعملية الإدارية ، لذلك فإن صانع القرارات لا يمكنه أن يعتمد على التخمين أو العشوائية عند اتخاذه للقرارات ، و قد تتصف بعض المواقف بالمخاطرة و عدم التأكد خصوصا في بيئة الأعمال المعاصرة ، حيث توجد شدة المنافسة و الرغبة في التحسن المستمر، و هذا كله يثير العديد من التساؤلات عن أهمية وقيمة جودة المعلومات في اتخاذ القرارات، وعليه أن يستند صانع القرارات عن المعلومات و البيانات و التي تتناسب مع كل موقف من القرارات، و منها يمكن الإشارة إلى ظهور أساليب لمعالجة هذه المعلومات و البيانات لأجل اتخاذ القرارات السليمة، و هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول : مفهوم وعناصر عملية اتخاذ القرارات

العلاقة بين المعلومات والقرارات علاقة وطيدة، فتوفر المعلومات بكميات هائلة يعني القوة أي توفر خيارات تنظيمية كما أن متخذ القرار الفعال باستطاعته تحديد أفضل الخيارات وبسرعة هائلة ،إضافة إلى أن متخذ القرار الذي يفتقد إلى المعلومات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها، لا يستطيع الاهتداء إلى الطريقة السليمة فكلما قلت المعلومات المتوفرة كلما ازداد الغموض وارتفعت درجة المخاطرة وازداد احتمال عدم اتخاذ قرارات فعالة.

الفرع الأول : تعريف عملية اتخاذ القرارات:

القرار الإداري هو سلوك او تصرف منطقي ذو طابع اقتصادي ، و يمثل الحل أو التصرف أو البديل الذي يتم اختياره على أساس المفاضلة بين عدة بدائل و حلول ممكنة و متاحة لحل المشكلة ، و يعد هذا البديل الأكثر كفاءة و فعالية من بين تلك البدائل المتاحة لمتخذ القرار.[1]

و عرف اتخاذ القرار على أنه " اختيار البديل من البدائل الكثيرة الممكنة من أجل الوصول الى هدف ، أو حل مشكلة أو انتهاز فرصة.[2]

و يعرف أيضا على أنه " الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين أو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة، و اختيار الحل الأمثل من بينها.[3]

[1] حسين حريم ، شفيق حداد ، أساسيات الإدارة ، دار الحامد ، عمان ، الأردن ، ،1998ص 140.

[2] احمد محمد المصري، "**الإدارة الحديثة : الاتصالات – المعلومات – القرارات**"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،2008، ص 17.

[3] منصور البدوي، دراسات في الأساليب الكمية واتخاذ القرار، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1987، ص44.

الفرع الثاني : عناصر اتخاد القرارات

تتمثل عناصر اتخاذ القرارات في ما يلي:[1]

- **صانع القرار :** سواء كان فرض أو جماعة (لجنة)، و تكون السلطة الكاملة بموجب القانون في اتخاذ القرارات وفقا لمركزه أو وضعه ضمك الهرم التنظيمي في أي مستور إداري في المؤسسة .

- **موضوع القرار :** تتمثل في المشكلة أو المسألة التي يتم بشأنها اتخاذ القرار لأجل معالجتها ووضع حل مناسب.

- **الأهداف و الدوافع :** القرار المتخذ هو تصرف أو سلوك ناتج عن دافع معين لإشباع حاجة ، أي أن كل قرار يتخذ له دافع يشبع حاجة ما و هو مبرر لاتخاذ القرار، وكلما زادت أهمية إشباع الحاجة زادت أهمية القرار المتخذ.

- **المعلومات و البيانات:** حتى تتم دراسة المشكلة و تحديد أبعادها بشكل واضح لابد من جمع البيانات و المعلومات بخصوصها سواء كانت هذه المعلومات و البيانات تتعلق بالماضي أو الحاضر أو المستقبل، و هذا يعتمد على طبيعة المشكلة ذاتها و ذلك للتأكد من عملية تنفد و تحقيق الأهداف المرجوة منه.

- **التنبؤ :** يعني التنبؤ ما سيكون عليه الحال في المستقبل ، و خاصة عندما تتعلق المشكلة بأمور مستقبلية يحتاج فيها متخذ القرار إلى معلومات و بيانات محتمل حدوثها في المستقبل.

- **البدائل :** إن اتخاذ القرار عادة ما يتضمن اختيار واحد من البدائل المتاحة و هو الذي يمثل حلا للمشكلة التي هي محل القرار ، فتحديد البدائل يعطي فرصة لاختيار أفضل.

[1] إبراهيم عبد العزيز شيحا ، أصول الإدارة العامة ، دار متشأة المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، ،1993ص 314.

المطلب الثاني : مراحل عملية اتخاذ القرارات و العوامل التي تؤثر عليها

عملية اتخاذ القرارات ليست عملية سهلة تعتمد على الحدس و التخمين فهي عملية مرتبطة مسبقا و استتباعا بعدد من الأنشطة و القرارات، أي ينبغي أن يتم اتخاذ القرارات وفق أساليب علمية مدروسة ومراحل و خطوات منظمة لابد لمتخذ القرارات من مراعاتها.

الفرع الأول: مراحل عملية اتخاذ القرارات

إن الهدف من عملية اتخاذ القرارات هو معالجة المشاكل القائمة ، و قد تكون هذه الأخيرة واضحة أو غامضة من حيث أبعادها و الأسباب المكونة لها ، لدى فعملية اتخاذ القرارات تمر بعدة مراحل يمكن تلخيصها فيما يلي: [1]

1- تحديد المشكلة : تعتبر من أهم مراحل اتخاذ القرارات و ذلك لتوقف المراحل الموالية عليها ، فعند تحديد المشكلة يجب التعمق في دراستها لمعرفة جوهر المشكل الحقيقي و ليس الأعراض الظاهرية التي يوحي على أنها المشكلة الرئيسية.

و يجب مراعاة تعريفها بدقة و الإستعانة بأهل الخبرة في المؤسسة أو خارجها لتشخيص المشكلة على أسس علمية و موضوعية ، أي تحديد الموضوع المراد إتخاذ القرار بشأنه.

2- تحليل المشكلة و تحديد البدائل المتاحة : يقصد بهذه المرحلة التفتيش أو التحري عن الحلول المختلفة لحل المشكلة التي تم تشخيصها بدقة في المرحلة الأولى ، و هي تفترض بدائل او حلول للمشكلة التي تم تشخيصها ، و هذا يعتمد على قدرة المحلل في التحليل لإيجاد حلول جديدة بالإعتماد على الخبرات السابقة و المعلومات ، يجب أن يقوم المحلل بوضع أكبر قدر ممكن من الحلول البديلة حتى يضمن عدم وقوعه في الخطأ و إختيار البديل المناسب ، و لهذا يجب أن يتوفر لهذا البديل الإسهام في تحقيق بعض النتائج التي
يسعى إليها متخذ القرار ، و أن يكون في حدود الموارد المتاحة لمتخذ القرار.

3- تقييم البدائل و إختيار أفضلها : تتمثل صعوبة هذه المرحلة في ان مزايا وعيوب هذه البدائل لا تتضح بصورة واضحة أثناء دراسة المشكلة ، لكنها تظهر فعلا في المستقبل و يفترض أن يكون التقييم وفقا لمعايير و أسس موضوعية من أجل تبيان مزايا و عيوب كل بديل من هذه البدائل و إختيار البديل الذي يتناسب و طبيعة المشكلة المراد حلها.

4- التنفيذ و المراقبة : لا ينتهي دور متخذ القرار عند إختيار البديل الأفضل للمشكلة ، بل يقوم بتنفيذ القرار عن طريق تعاون الآخرين من خلال متابعة التنفيذ للتأكد من سلامة التطبيق و فاعلية القرار ، و قد يتطلب الأمر معرفة من لهم علاقة ، كما أن شعور العاملين بمشاركتهم في صنع القرار يساهم في حسن تحويل البدائل (القرار) إلى عمل فعال ، كما أنه من الأفضل وضع جدول زمني و مالي لتسهيل عملية الرقابة
و استمرارها و التأكد من التنفيذ في كل المراحل.

الفرع الثاني :العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرارات

على الرغم من تعدد القرارات التي يتخذها المسيرون في المؤسسة و في اليوم الواحد فإن العوامل المؤثرة في عملية

[1] حسين حريم، شفيق حداد، أساسيات الإدارة، دار الحامد، عمان، الأردن، 1998ص 140.

اتخاذ القرارات تزيد صعوبة و كلفة هذه العملية ، فنجد عوامل من البيئة المحيطة بالمؤسسة أو من داخلها تؤثر تأثيرا مباشرا على هذه العملية ، و فيما ياي عرض لأهم العوامل التي تؤثر على عملية إتخاذ القرارات:[1]

1- عوامل البيئة الخارجية للمؤسسة:

تتمثل هذه العوامل في الضغوطات الخارجية القادمة من المحيط الخارجي للمؤسسة ، و التي لا تستطيع التحكم فيها و هي:

-الظروف الاقتصادية و السياسية و المالية السائدة في البلد.

-التطورات التكنولوجية و القاعدة التحتية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية.

-الظروف الإنتاجية للقطاع مثل المنافسين و الموردين و المستهلكين.

هذه العوامل تمثل ضغوط خارجية متأتية من البيئة التي تنشط فيها المؤسسة ، فهي تتأثر وتؤثر في محيطها الخارجي ، و كل هذه العوامل قد تؤدي بمتخذ القرار إلى إتخاذ قرارات لا يراها مناسبة تماما أو في مصلحة المؤسسة لكن فرضت علية إتخاذ مثل هذه القرارات.

2- عوامل البيئة الداخلية للمؤسسة:

و تتمثل في العوامل التنظيمية و خصائص المؤسسة و هي عوامل كثيرة نذكر منها:

-عدم وجود نظام للمعلومات داخل المؤسسة يقيد متخذ القرار بشكل جيد.

-عدم وضوح درجة العلاقات التنظيمية بين الأفراد و الأقسام.

-درجة المركزية و الحجم المؤسسة بالإضافة إلى الظروف المحيطة بمتخذ القرار.

-درجة وضوح الأهداف الأساسية للمؤسسة.

-مدى توفر الموارد المالية و البشرية و الفنية للمؤسسة.

و يظهر تأثير هذه العوامل بنواحي متعددة ترتبط بما يلي:

-تأثير القرار على مجموع الأفراد في المؤسسة.

-الموارد المالية و البشرية و الفنية المتاحة أمام إدارة المؤسسة.

[1] حسين حريم، شفيق حداد، مرجع سابق، 1998، ص:115 .

المطلب الثالث :الأساليب المساعدة في إتخاذ القرارات والصعوبات التي تعترضها

اتخاذ القرار هو عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف واحد أو عدة أهداف مسطرة وهذا ما يستدعي توفر اساليب عدة تساعد في اتخاذ القرار السليم، و بالرغم من هذا هناك ايضا صعوبات تعترض متخذ القرار و كل هذا سوف نتطرق اليه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: الأساليب المساعدة في إتخاذ القرارات:

هناك عدة اساليب نذكر منها:[1]

1- لوحة القيادة : هي عبارة عن مجموعة مؤشرات و معلومات أساسية تسمح بتقديم نظرة عامة و شاملة و إكتشاف الضغوطات ، و إتخاذ قرارات توجيهية لعملية التسيير بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ، كما تسمح بإعطاء لغة مشتركة لمختلف أعضاء المؤسسة ، و تهدف إلى :

-قياس الفعالية التسييرية من خلال المقارنة بين الحقيقة و التوقع.

-تقديم المعلومات الضرورية لأصحاب القرار ة المتعلقة بمستقبل المؤسسة(الاستثمارات).

-تحتوي على مجموعة من المؤشرات تتعلق بالخزينة ، الهيكلة المالية و المردودية المالية لرؤوس الأموال ، و التيمن خلالها يمكن مراقبة التوازن المالي الشامل و المردودية الكلية.

2- القياس المقارن : و هو عبارة عن طريقة للتصنيف و الترتيب من أجل تحديد التطبيقات و الممارسات الأكثر نجاعة في نشاط أو وظيفة ما و اتخاذه كهدف يرتقى إليه.

كما عرفه المركز الأمريكي للجودة و الإنتاجية بأنه " عملية قياس منظمة و مستمرة لمقارنة و قياس أداء أي منظمة بأداء المنظمات الرائدة في أي مكان في العالم دف الحصول على معلومات يمكن أن تساعد المنظمة في إتخاذ ما تراه من إجراءات لتحسين أدائها.

و نجد له أنواع نذكر منها:

-القياس المقارن الداخلي :و تتم عملية المقارنة بين البيانات الداخلية مع أنشطة مماثلة في إدارات تشغيلية لمؤسسان نظرا لسهولة الحصول عليها لإنعدام السرية

- القياس المقارن التنافسي : يتم مقارنة الأداء الحالي للمؤسسة مع الأداء الحالي للمنافسين الحاليين الذين يقدمون نفس المنتجات.

3- الإبلاغ المالي : تتمثل المعلومات المالية التي الإفصاح عنها حاليا في البيانات المالية المحتواة في القوائم المالية التقليدية و هي : الميزانية ، جدول حسابات النتائج ، تدفقات الحزينة ، بالإضافة إلى معلومات أخرى تعتبر ضرورية و لكن نظرا لتعذر الإفصاح عنها في صلب القوائم المالية تعرض في الملاحظات المرفقة بالقوائم المالية و التي تعتبر جزءا من القوائم المالية.

[1] توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2006، ص-ص :194-195.

الفرع الثاني: الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرارات

كثيرا ما يجد متخذ القرار نفسه معرضا لكثير من العوائق التي تمنعه من الوصول إلى القرار المناسب ، و يمكن إجمال هذه العوامل في: [1]

1- عدم إدراك المشكلة و تحديدها : يلقى متخذ القرار صعوبة في تحديد المشكلة نتيجة تداخل مسبباتها ، مما يتعسر عليه عدم القدرة على تميزها بدقة و بالتالي تتجه جهوده لمعالجة المشكلة الفرعية و عدم التعرض للمشكلة الحقيقية لعدم قدرة تحديدها و تعريفها.

2- عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق باتخاذ القرار:

إن القرارات تسعى دائما إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ، هذه الأخيرة قد تتعارض مع بعضها و قد تتعارض مع أهداف بعض الإدارات و الأقسام أيضا ، كما قد تختلف في أهميتها مما يتطلب من متخذ القرار أولا التمييز من بين أقل الأهداف أهمية ، ثم توجيه الجهود إلى تحقيق أكثر الأهداف أهمية.

3- شخصية متخذ القرار : قد يكون متخذ القرار واقعا عند اتخاذ قراره تحت تأثير بعض العوامل كالقيود الداخلية التي تشمل التنظيم الهرمي الذي تقرره السلطة ، و بالتالي ينجم عنها خضوع متخذ القرار لسلطة أعلى تحدد الغايات الكبرى الواجب تحقيقها.

4- نقص جودة المعلومات المتاحة : يعد نقص جودة المعلومات من أهم الصعوبات التي تواجه متخذ القرار ، إذ تعد المعلومات من أهم موارد المؤسسة في العصر الحديث حيث يجب أن تعطي صورة متجددة عن بيئة العمل و ظروف و إمكانات المؤسسة

[1] توفيق محمد عبد المحسن، المرجع السابق، ص 19 .

خلاصة الفصل :

إن الحصول على معلومات صحيحة تتمتع بالدقة اللازمة هي الأساس الذي تبنى عليه القوائم المالية بمختلف أنواعها ، و التي تتضمن معلومات تعطي صورة واضحة عن الوضعية المالية للمؤسسة.

و من أجل مفهم تلك المعلومات التي تقدها القوائم المالية و استخدامها بشكل صحيح في اتخاذ القرارات بمختلف أنواعها فإن المستخدم يلجأ إلى عملية تحليل هذه المعلومات عن طريق حساب بعض المؤشرات المالية التي تكون أكثر دلالة و توضح العلاقة بين مختلف عناصر القوائم المالية ، و كان ذلك بعد إجراء تعديلات على القيم الموجودة في القوائم المالية و التي تلخص في قائمة تدعى الميزانية ، لكن بعد تطبيق النظام المحاسبي الجديد في الجزائر و الذي تم بموجبه تعديل عناصر الميزانية المحاسبية و جدول حسابات النتائج ، إضافة إلى إدراج قوائم جديدة مثل جدول تدفقات الخزينة ، أصبحت تلك القوائم المالية لا تحتاج إلى إجراءات تعديليه عميقة كما كانت عليه في السابق ، و يمكن حساب المؤشرات المالية مباشرة من القوائم المالية.

يتم اتخاذ القرارات المالية بمختلف أنواعها بعد القيام بعملية التقييم للوقوف على الوضع المالي للمؤسسة و على أساسه يقوم المسيرون باتخاذ قرارات جديدة أو تصحيحية للإجراءات المطبقة سابقا ذلك عن طريق استعمال وسائل تساعد المسيرين على اتخاذ قرارات رشيدة و صحيحة.

الفصل الثالث

تمهيد:

تطرقنا في الفصول النظرية إلى استخدام المعلومات المالية في تقييم وتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة من خلال عدة مؤشرات مالية تنبؤ بالوضعية المالية التي آلت إليها المؤسسة، بعد ذلك قمنا بدراسة مدى استعمال المعلومات المالية الواردة في القوائم المالية في اتخاذ القرارات من خلال دراسة لوحة القيادة المالية وأسلوب القياس المقارن الذي يعتبر وسيلة لتقييم أداء المؤسسة مقارنة مع مثيلاتها من المؤسسات سواء من نفس القطاع أو من قطاعات مختلفة. و محاولة منا للإجابة على السؤال الرئيسي وكذلك مجموعة الأسئلة الفرعية في بداية بحثنا هذا وتدعيما للجانب النظري الذي تطرقنا إليه، تناولنا دراسة حالة تطبيقية تتعلق بإحدى البنوك التجارية الجزائرية و هو البنك الخارجي الجزائري حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول: عموميات حول البنك الخارجي الجزائري BEA

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري باستخدام مؤشرات العائد والمخاطرة.

المبحث الأول: عموميات حول البنك الخارجي الجزائري BEA

يعتبر بنك الجزائر الخارجي وليدا لتطورات النظام البنكي الجزائري، حيث وجد نفسه في ظل الأوضاع الراهنة مجبرا على التأقلم مع التغيرات التي تشهدها البيئة، فأصبح يسعى إلى بلوغ أعلى درجات التقدم والتطور في عملياته وخدماته، ونحاول من خلال هذا المبحث التعريف به من خلال تقديم لمحة عن نشأته وتطوره، عرض مختلف وظائفه.

المطلب الأول : تقديم البنك الخارجي الجزائري

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة ق العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعم الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية و لذلك أوكلت له الدولة كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأول و ذو سمعة عالمية كبيرة.

الفرع الأول : لمحة عن البنك الخارجي الجزائري

يعتبر البنك الخارجي الجزائري من بين البنوك الستة التجارية المتواجدة في الجزائر، وهو بنك تجاري منذ نشأته متخصص في تمويل التجارة الخارجية تنفيذ الاتفاقيات المرتبطة بالعمليات الخارجية.

فيما يلي عرض لأهم التطورات التي شهدها هذا البنك:[1]

فيما يخص العدد الإجمال لموظفي بنك الجزائر الخارجي (مقر و وحدات) بلغ 4378 شخص سنة 2005 بين مديرين ومشرفين، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ، موزعين على مستوى شبكة من82 وكالة ضمن 10وحدات موزعين عبر أنحاء البلد (التجمعات السكنية الكبرى و المناطق الصناعية ومناطق إنتاج المحروقات)، وتضم 23 من شركات تابعة ومساهمة منها 16 بالخارج و 7 وطنية. إن بنك الجزائر الخارجي له علاقة بشبكة من 1450 مراسل بنكي موزعين عير 41 بلد، و يسير بنك الجز اثر الخارجي أكثر 35% من التجارة المحليه.

إلى غاية استقلالية المؤسسات العمومية سنة 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من بين أهم بنوك الدولة معناه و كما أشرنا إليه كان دوره الرئيسي هو الوساطة ين المؤسسات و خزينة الدولة؛ اخر نشاطاتها اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، ميزانية 31 ديسمر قدرت ب 78489 مليار دج بالمقارنة بنشاط 1993.

نستطيع القول استنادا على ميزانية نشاط بنك الجزائر الخارجي، أنه م ينقطع عن بذل جهود مختلفة الأشكال انجاه زبائنه من القطاع العام أو الخاص، داخليا أو خارجيا لتوفير خدمات تتوافق والوضعية الاقتصادية الجديدة؛ كما يستعمل بنك الجزائر الخارجي وسائل الاتصال و المعالجة المعقدة كالإنترنت والإعلام الألي و كذا سويفت (SWIFT) .

[1] www.bea.dz/ résultat financiers

الفرع الثاني: نشأة وتطور البنك الخارجي الجزائري

تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر1967 طبقا للمرسوم رقم 67-204 في شكل شركة جزائرية حدد رأسماله مبدئيا ب20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة، بإمكانه إقامة وكالات وفروع، بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة وكالات خارج الوطن، وتصنيفها لا يكون إلا بموجب نص تشريعي، وقد تم إنشاؤه على أنقاض المؤسسات البنكية التالية :[1]

- القرض الليونيي في 01 أكتوبر 1967:(le Crédit Lyonnais)

- الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967 : (Société générale)

- قرض الشمال (البنك الشمالي للتسليف في 30 افريل 1968 : (Crédit du nord)

-البنك الصناعي للجزائري و بنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968 :

(Banque industrielle d'Algérie et de la méditerrané)

-بنك باركليز الفرنسي في 30 افريل 1968

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرساء أول هيكل تنظيمي وضم:

- دائرة الشؤون الإدارية.

- هيكل المواد الهيدروكربونية.

- دائرة الشؤون الخارجية.

- دائرة دراسات الاستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، و تأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي، حيث يسير من طرف رئيس مدير عام و مدير عام مساعد و ثلاث ممتشارين، وهم مكلفون بالتسيير و تطبيق السياسة الخاصة بالبنك و تمثيله اتجاه الغير؛ ومنذ 1970 ، كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأجنبية (سوناطراك، شركة النقل البحري، شركات البناء،....)

حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها أرسي شكل ثاني من التنظيم الهيكلي أكثر توافقا مع تقدم عمليات البنك، وتم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك؛ يضم الهيكل التنظيمي من مديريتان عامتان مساعدتان و 9 مديريات مركزية عملياتية.

[1] www.bea.dz/résultat financiers

في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد ارسي تحت سلطة المدير الذي أعاد تنظم وحدات الشؤون الخارجية؛ وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين أبرز المؤسسات البنكية الأولى المنفصلة ذاتيا، وذلك بموجب أحكام القانون 89/61 الصادر في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري .

وفي سنة 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد، وهو تنظيم يضم 3 مديريات عامة مساعدة عملياتية لكل عدد معين من الوحدات المركزية، و بعد 21 سنة خبرة و بفضل تطبيق القانون رقم 88/01 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، قام بنك الجزائر الخارجي بتغيير شكله و أصبح يوم 5 فيفري 1989 مؤسسة بالأسهم، رأس ماله قفز من 1 مليار دج إلى 24.5 مليار دج، مع المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي المسطر بموجب المرسوم المؤرخ في 1 أكتوبر 1967 ،كما تم استحداث هيكل تنظيمي آخر سنة1996 من طرف المدير الجهوي، بمقتضى مذكرة المدير العام رقم 01 الصادر في 02 جانفي 1996.

زود بنك الجزائر الخارجي بدائرة التسويق سنة 1997 (مذكرة المدير العام رقم 02 المؤرخة في (1997/04/21) ملحقة بمديرية الشبكة، وتتفرع هذه الدائرة الى قطاعين: قطاع "مؤسسي" وقطاع "شخصي" بالإضافة إل مكتب المراجعة الدولية "DELOITE" و ايضا "TOUEN" حيث يقوم بتوزيع مسؤولية السياسة التجارية واستجابة للسياسة الجديدة للبنك التي تهدف إل تحقيق الفعالية والكفاءة في التسيير البنكي، تبنى البنك هيكلا تنظيميا جديدا سنة 2003، .بموجبه تم استحداث هياكل جديدة، وتم توسيع وتمديد مهام واختصاصات الهياكل الموجودة.

حاليا للبنك فرعن في الخارج[1]:

-البنك الدول العري (باريس)؛

-البنك العربي للإستثمار و التجارة الدولية (أبو ظي)؛

يتم توزيع الرأس المال الاجتماعي على 4 صناديق مساهمة حسب النسب التالية:

-صندوق مساهمة "الإلكترونيك"، المواصلات، الإعلام الآلي" 35% ؛

-صندوق مساهمة "كيمياء، بتروكيمياء، صيدلة" 10 %؛

وتشير بعض المعطيات حول نشاط بنك الجزائر الخارجي إلى:

-تطورت أعباء الاستغلال ومخصصات الاهتلاك ب10% 0س حيث جاوزت 4.8 مليار دينار؛

أصبح معامل الاستغلال يمثل نسبة 12 % مقابل 20%سنة 2004؛

تم رفع المؤونات المشكلة لتغطية أخطار المقابلات إلى 33.2 مليار دينار، بمقدار مرتين عما كانت عليه سنة 2004

[1] www.bea.dz/résultats financiers

- ارتفاع مقدار الأموال الخاصة نهاية سنة 2005 إلى 34.1 مليار دينار، وبإضافة الأموال المخصصة لتغطية الأخطار البنكية العامة يصبح المقدار الإجمال 44.9 مليار دينار؛ هذه الأموال الخاصة تسمح باحترام النسب القانونية، باستثناء المتعلقة بتقسيم المخاطر، حيث تجاوزت في بعض المؤسسات العامة المنحلة، مؤهلة لإعادة الهيكلة المالية الحدود المتعارف عليها؛

- نمو الناتج البنكي الصافي بنيبة 82% بين سنتي 2004 و 2005.

- فاق إجمال الميزانية نسبة 9%

- نمو المنتج البنكي ب 40%

-بلغ الهامش البنكي ارتفاع بنسبة 86%

- تحسن الأرباح بنسبة 51%

وفي سنة 2006 قام البنك بعمليات إعادة هيكلة وظائفه ودخل في مرحلة جديدة من التحديث، والتي مست كل هياكله وشبكته بالكامل، كما عرفت هذه السنة إستراتجية تحديث وإعادة تأهيل الوكالات لضمان المواءمة مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة والصفقات المتاحة للزبون، كل هذا في بيئة تنافسية.

وأدرك هذا البنك أن التكنولوجيا هي أداة أساسية سواء في المكتب الأماميFront office أو في المكتب الخلفيBack office، لتقديم خدماتها إلى الزبائن.

لتعرف السنة الموالية 2007 تحديث نظام المعلومات من خلال برنامج دلتا Delta ليصبح العمل البنكي أكثر دقة وأمان.

وفي سنة 2009 توجه البنك إلى قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونتيجة للاتفاقيات المبرمة مع الشركات الرائدة عالميا تم طرح منتجات جديدة.

أما سنة 2011 فعرفت توسيعا لشبكة البنك وتجديدا لهياكله القديمة في إطار التحديث والتحسين المستمر في الخدمات وطريقة تقديمها، كما افتتح البنك في هذه السنة أول وكالة بخدمة حرة libre- service الواقعة بديدوش مراد الجزائر وسط، وتم رفع رأسماله إلى 76 مليار دينار جزائري، لتسمح هذه الزيادة بالعمل بالتنسيق مع أكبر البنوك المحلية وكذا الدولية.

حاليا يسعى بنك الجزائر الخارجي إلى تدعيم وتوسيع شبكته البنكية من خلال إنشاء وكالات وتزويدها بأكفأ الموارد البشرية لمجارات المنافسة.

- من بن العوامل الي ساعدت على بلوغ هذه النتائج، هناك عوامل داخلية تتمثل في المجهود الجماعي الهام للبنك بالنظر للتقدم والتحديث والانجازات المحققة، أما من بن العوامل الخارجية هو إطلاق برنامج النمو من طرف السلطات العمومية.

- من خلال ما سبق يمكن عرض بشكل موجز أهم المعلومات المتعلقة بهذا البنك في شكله الحالي:[1]

- التسمية: بنك الجزائر الخارجي Banque Extérieure d'Algerie (BEA)

- الصفة القانونية: شركة مساهمة.

- رأس المال الاجتماعي:150 مليار دينار جزائري،

- المقر الاجتماعي: 11 شارع العقيد عميروش، الجزائر،

- النشاط: تقديم الخدمات البنكية وتمويل مختلف قطاعات النشاط لاسيما قطاع المحروقات، قطاع الحديد والصلب ،قطاع النقل، قطاع مواد البناء، وكذا قطاع الخدمات.

شبكة الوكالات: 114 وكالة.

المطلب الثاني :أهداف و مهام البنك الخارجي الجزائري

الفرع الأول: أهداف البنك الخارجي الجزائري

يسعى البنك الخارجي الجزائري إلى تحقيق أهداف هامة منها:[2]

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة للتطوير التجاري، وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير و التسويق مثل البطاقات التي تعمل بها البنوك فيما يخص تعاملاتها الداخلية فيما بينها.

- التوسع و نشر الشبكة واقتراب الزبائن، وكذا العمل على السير المحكم للموارد البشرية و الأخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني و الخارجي.

- تحسين وتطوير الأنظمة المعلوماتية و الاتصال.

- تقديم الوسائل المادية و التقنية حسب الاحتياجات .

- تقوية نظام المراقبة داخل كل المديريات التابعة للبلاد.

- تحقيق أكبر ربح ممكن، وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة.

- وضع وكلات و فروع في الخارج.

[1] وثائق البنك

[2] www.bea.dz/résultats financiers

- تشجيع تمـويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العا لم .

- تسهيل تنمية الإصلاحات الاقتصادية بين الجـزائر و الخـارج.

- ضمان التسيير الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجمعيات المحلية.

- إعطاء ضمانات للموردين و المصدرين.

- إعطاء الموافقات للقرض مع البنوك الخـارجية الأخرى.

في ظل الإصلاحات 90-91 يمـكن أن يتدخل بنك الجـزائر الخـارجي في البورصات.

الفرع الثاني: مهام البنك الخارجي الجزائري

نذكر منها :[1]

- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الخواص والقطاع العام.

- دراسة القروض البنكية الممنوحة للعملاء وإخضاعها لشروط المديرية في حالة القروض ذات المبالغ المرتفعة إستقبال مختلف الإيداعات.

- تمويل المشاريع الإقتصادية الكبرى.

- تقديم خدمات لزبائن المؤسسات العمومية وكذا الزبائن الخواص في إطار العمل.

- تمويل عمليات الاستيراد والتصدير مع الهيئات وشبكات البنك من خلال منح اعتمادات للاستيراد وضمان المصدرين الجزائريين، لتسهيل مهمتهم في التصدير ،الاعتماد والتأمين.
- تسهيل تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.

- ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدولة والجماعات المحلية.

- يقدم معلومات تجارية صحيحة وضرورية للمصدرين والمستوردين الجزائريين حول عمليات التحويل، الشراء، البيع واستغلال المحلات العامة.

- يساهم في جميع أنظمة الترقية، القرض والتسيير وتأمين القرض وذلك حسب ما هو مقرر في القانون التأسيسي كالصناعة الغذائية، الاستخراج المعدنية.

[1] www.bea.dz/ résultats financiers

المطلب الثالث: وظائف البنك الخارجي الجزائري

قبل التعرف على وظائف بنك الجزائر الخارجي يجب إلقاء نظرة على الهيكل التنظيمي الخاص به، باعتباره صورة عاكسة له.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري

ويتكون الهيكل التنظيمي كما يبينه الشكل الموالي من مديرية عامة يترأسها رئيس مدير عام، تضم ست نيابات (مديريات) تتمثل في:[1]

- نيابة المديرية العامة التجارية.

- نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.

- نيابة المديرية العامة للعمليات والأنظمة.

- نيابة المديرية العامة للتعهدات.

- نيابة المديرية العامة للمالية.

- نيابة المديرية العامة للتطوير الداخلي ودعم النشاطات.

بالإضافة إلى خلية التدقيق، المفتشية العامة وخلية مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، وتضم كل نيابة مديرية مجموعة من المديريات الفرعية والمصالح المختلفة التي تعمل على تحقيق مهمة محددة للوصول إلى أهداف هذا البنك.

هذا ولبنك الجزائر الخارجي تسع مديريات جهوية تابعة لنيابة المديرية العامة التجارية، تضم كل مديرية جهوية مجموعة من الوكالات البنكية التي تقع تحت إدارتها المباشرة، وتتوزع هذه المديريات عبر التراب الوطني كما يلي: [2]

- المديرية الجهوية الجزائر وسط ب 14 وكالة.

- المديرية الجهوية ضواحي الجزائر العاصمة:ب 11 وكالة.

- المديرية الجهوية بعنابة ب 09 وكالات.

- المديرية الجهوية بالبليدة ب 08 وكالات.

- المديرية الجهوية بوهران ب 07 وكالات.

[1] وثائق البنك

[2] وثائق البنك

- المديرية الجهوية بقسنطينة ب 09 وكالات.

- المديرية الجهوية بسطيف ب 10 وكالات.

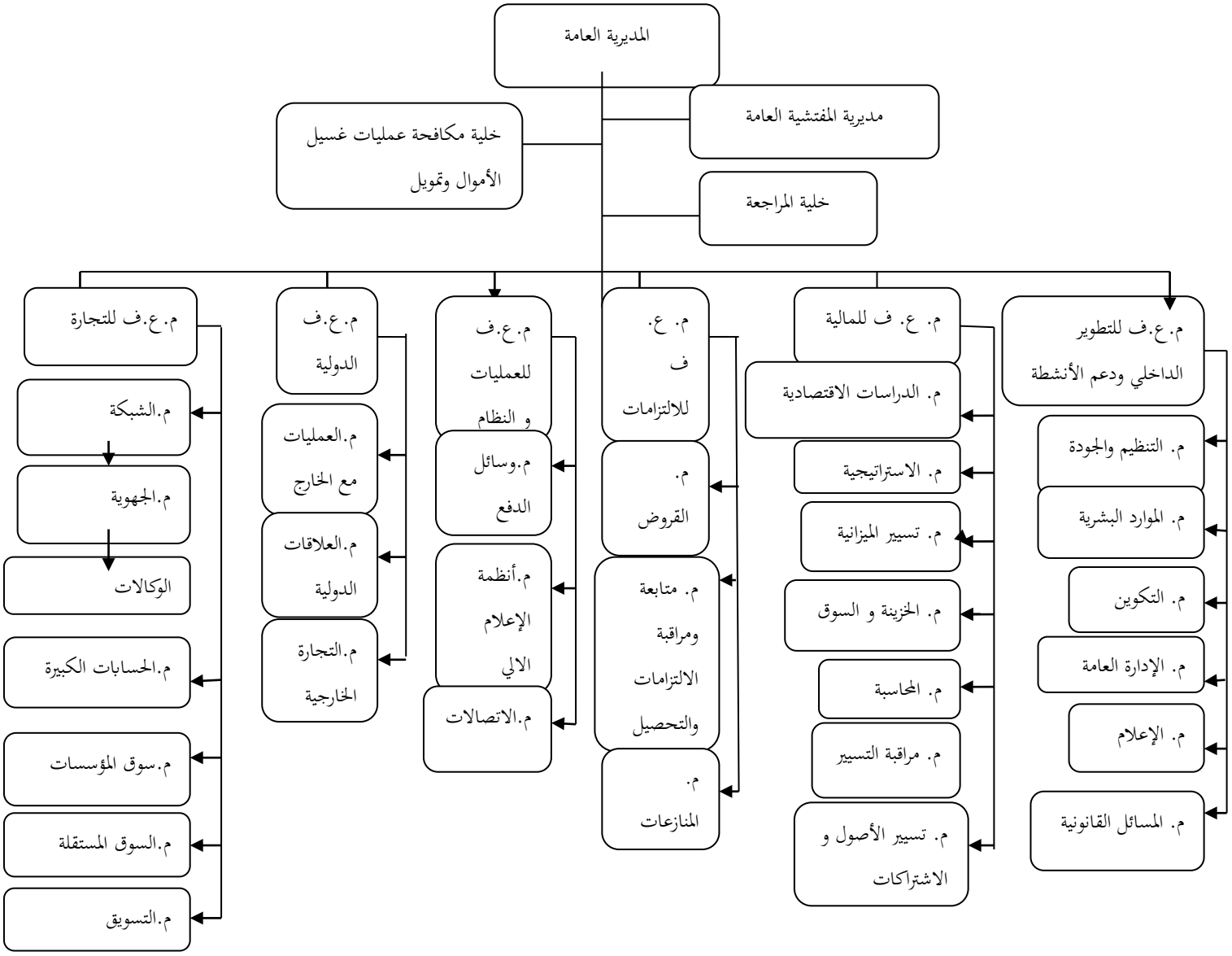
- المديرية الجهوية بالجنوب ب 09 وكالات.

- المديرية الجهوية بتلمسان ب 07 وكالات.

- المديرية الجهوية بمستغانم ب 09 وكالات.

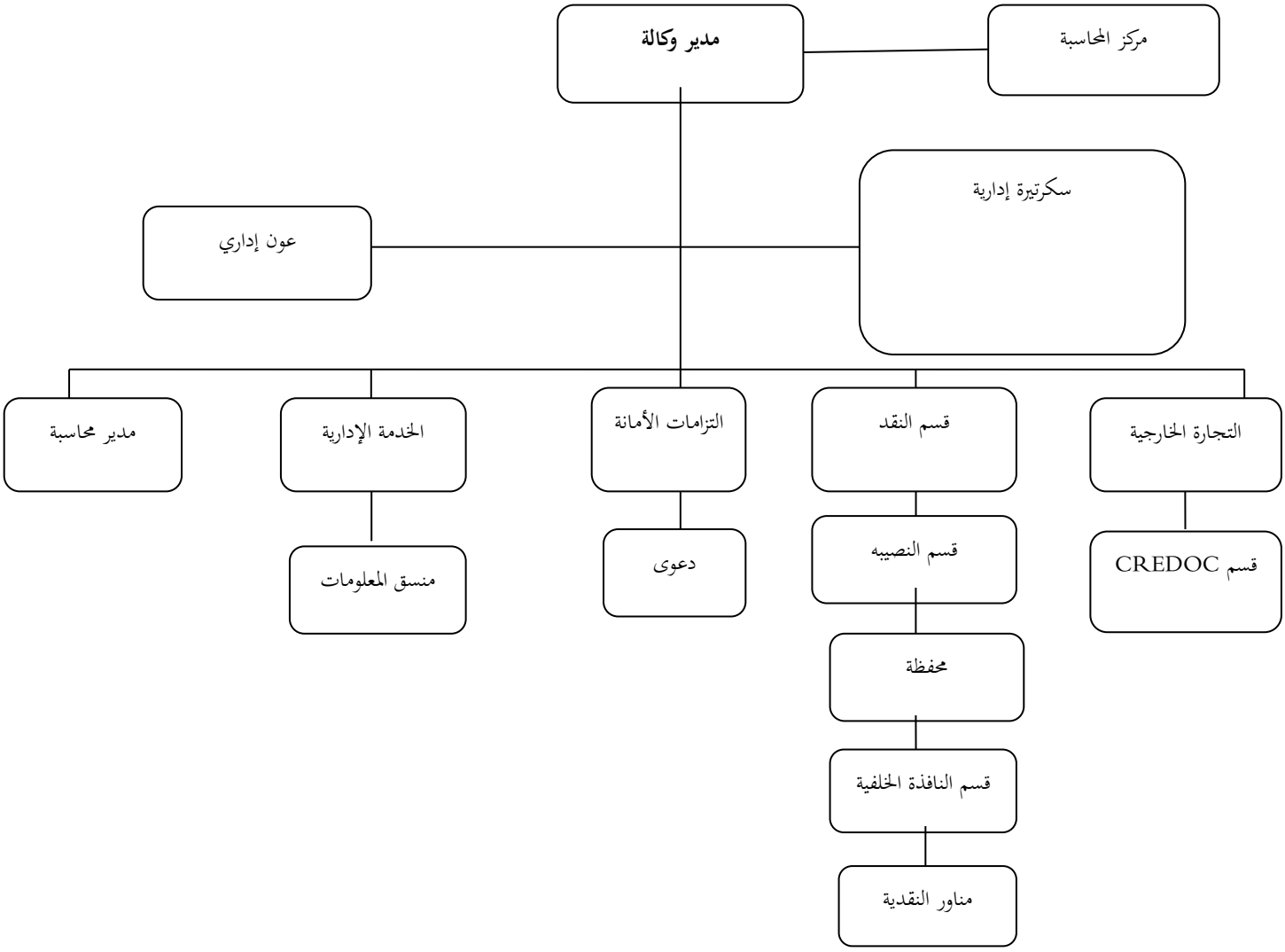
حيث بلغ عدد الوكالات البنكية لبنك الجزائر الخارجي سنة 2017، 114 وكالة تتوزع على كامل التراب الوطني،

الشكل رقم (3-4): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري.



المصدر : وثائق البنك

الشكل رقم (3-5): الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري.



المصدر: وثائق البنك

الفرع الثاني: وظائف البنك الخارجي الجزائري

من خلال الهيكل التنظيمي يتبين أن للبنك الخارجي الجزائري سبعة وظائف كل وظيفة تقع تحت سلطة نيابة مديرية عامة، ماعدا وظيفة المراقبة التي ترتبط بالرئيس المدير العام مباشرة، فيما يلي شرح لكل وظيفة:[1]

أولا: وظيفة المراقبة:

يتولى هذه الوظيفة كل من : خلية محاربة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، خلية التدقيق ومديرية المفتشية العامة الموضوعة تحت سلطة الرئيس المدير العام للبنك، تقوم هذه الهيئات بالمراقبة ولها صلاحية مطلقة فيما يخص مراقبة وظائف البنك، وتتحرك في إطار برنامج سنوي للمراقبة والفحص والتفتيش المقرر من طرف الرئيس المدير العام.

وتتولى القيام بالمهام التالية:

- مراقبة مدى تطبيق الإجراءات والعمليات داخل البنك.

- تقييم المخاطر الخارجية.

- مراقبة تبرير تحريك الحسابات.

- فحص التطبيق الجيد للإجراءات الجارية على مستوى البنك.

- القيام ببحوث خاصة بطلب من الرئيس المدير العام.

- مراقبة أمن معلوماتية الشبكة والمركز.

- تسيير استقبالات الإمضاء.

- تسيير الملفات الإدارية لفتح وغلق مواقع الاستغلال.

ثانيا: الوظيفة التجارية

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة التجارية، وتضم كلا من: مديرية الشبكة، مديرية الحسابات الكبرى مديرية سوق المؤسسات، مديرية سوق الأفراد ومديرية التسويق

وتعمل هذه الوظيفة على إعداد مشروع العمل التجاري والمعدات اللازمة لتشغيله ومراقبة الأداء التجاري وكذا تعزيز العلامة التجارية للبنك، وتشتمل المديرية التجارية على مديريات جهوية عبارة عن حلقة وصل بين

[1] وثائق البنك

المستوى الجهوي للتسويق والحركة التجارية، وكذا وكالات مرتبطة تسلسليا مع المديريات الجهوية تقوم بتسيير وتحليل ملفات القرض للأفراد والمؤسسات، المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات مع الزبائن سواء كان ذلك بالدينار وكذا بالعملة الصعبة.

ثالثا: الوظيفة الدولية

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية، تعمل هذه الأخيرة على تطوير نشاطات التجارة الخارجية والتنسيق بين أعمال مديريات الفروع والعلاقات الدولية للتجارة الخارجية والعمليات مع الخارج، وتضم كلا من:[1]

- مديرية العمليات مع الخارج: التي تقوم بتسيير وسائل التمويل الدولية للبنك، حسابات العملة الصعبة، تحصيل الأموال.

- مديرية العلاقات الدولية: التي تقوم بتسيير فروع البنك على المستوى الوطني والدولي ودراسة مردوديتها كماتعمل على تطوير شبكة المراسلين الخارجيين والبحث عن التمويل الخارجي، كما تعمل على تعزيز العلامة التجارية للبنك في الخارج.

- مديرية التجارة الخارجية: المكلفة بتزويد الشبكة بمستلزمات التمويل المتحصل عليها، والمساهمة في تطوير وترقية الصادرات،كذا تسيير الديون الخارجية للبنك.

رابعا: وظيفة العمليات والنظم

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للعمليات والنظم، هذه الأخيرة مسؤولة عن وضع وتشغيل نظام المعلومات في البنك، متابعة وصيانة وتطوير تطبيقات الإعلام الآلي فيه، وكل ما يتعلق بالجانب المعلوماتي والتكنولوجي وتضم هذه المديرية كلا من:[2]

- مديرية وسائل الدفع.

- مديرية نظم المعلومات.

- مديرية الاتصالات: المكلفة بالاتصال الخارجي، تقديم صورة العلامة له، والعمل على تحسين هذه الصورة وذلك بالمساهمة في حملات ترقية خاصة على مستوى التسويق.

خامسا: وظيفة التعهدات

[1] وثائق البنك

[2] وثائق البنك

تتولى هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للتعهدات، تتمثل وظيفتها في قيادة المؤسسة التجارية وسياسة تعهدات البنك والتنسيق بين أعمال المديريات التي تحت وصايتها المتمثلة في:

- مديرية القرض.

- مديرية متابعة ومراقبة الضمانات و الاسترجاع.

- مديرية المنازعات: التي تقوم بمساعدة ومتابعة ومراقبة المديريات الجهوية في معالجة النزاعات الناشئة في مختلف مستويات أعمال البنك، وكذا الحفاظ على حقوق البنك في علاقاته التنازعية مع الأطراف الأخرى.

سادسا: الوظيفة المالية

تتولى الوظيفة المالية لبنك الجزائر الخارجي نيابة المديرية العامة للمالية التي يرأسها مدير عام مسؤول عن السياسة المالية للبنك ومكلف بإعداد الإستراتيجية، وتجمع هذه المديرية تحت سلطتها:

- مديرية الدراسات الاقتصادية والإستراتيجية: تقوم بإعداد الدراسات الإستراتيجية ومساعدة الهياكل الأخرى من أجل العمل على سيرورة إستراتيجية البنك .

- مديرية الخزينة و السوق: تعمل على ضمان وتمويل الوكالات حساب وضعية الخزينة للبنك وتسيير الخزينة.

- مديرية المحاسبة: هي المسؤولية عن الم الرقابة البنكية العامة، وكل ما يتعلق بالعمليات المحاسبية.

- مديرية مراقبة التسيير: تقوم بإعداد تقرير سنوي عن نشاط البنك ومراقبة التكاليف حسب مراكز النشاط.

- مديرية تسيير المساهمات.

سابعا: وظيفة التطوير الداخلي ودعم النشاطات

تؤدي هذه الوظيفة نيابة المديرية العامة للتطوير الداخلي ودعم النشاطات، وهي مسؤولة عن توفير الدعم لكافة نشاطات البنك، تخضع تحت سلطتها المديريات التالية:

- مديرية التنظيم والجودة: تكمن مهامها في العمل على تطبيق إعادة التنظيم للهياكل المركزية وشبكة البنك انطلاقا من مخطط مجلس الإدارة .

- مديرية الموارد البشرية: المختصة في تعبئة ومتابعة المورد البشري في البنك.

- مديرية التكوين.

- مديرية الإدارة العامة: مهمتها تسيير كل وسائل عمل البنك ووضعها تحت التشغيل مع احترام تدرج السلطة.

- مديرية الدراسات القانونية: التي تعمل على الحفاظ على الوثائق القانونية للبنك.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري باستخدام مؤشرات العائد والمخاطرة.

سوف يتم في هذا المبحث تطبيق نموذج العائد على حقوق الملكية للبنك الخارجي الجزائري، وذلك من خلال حساب مؤشرات العائد والمخاطرة ثم تحليل النتائج وتفسيرها.

المطلب الأول: حساب وعرض النتائج للبنك الخارجي الجزائري.

الفرع الأول : مؤشرات العائد:

1- العائد على حقوق الملكيةROE :

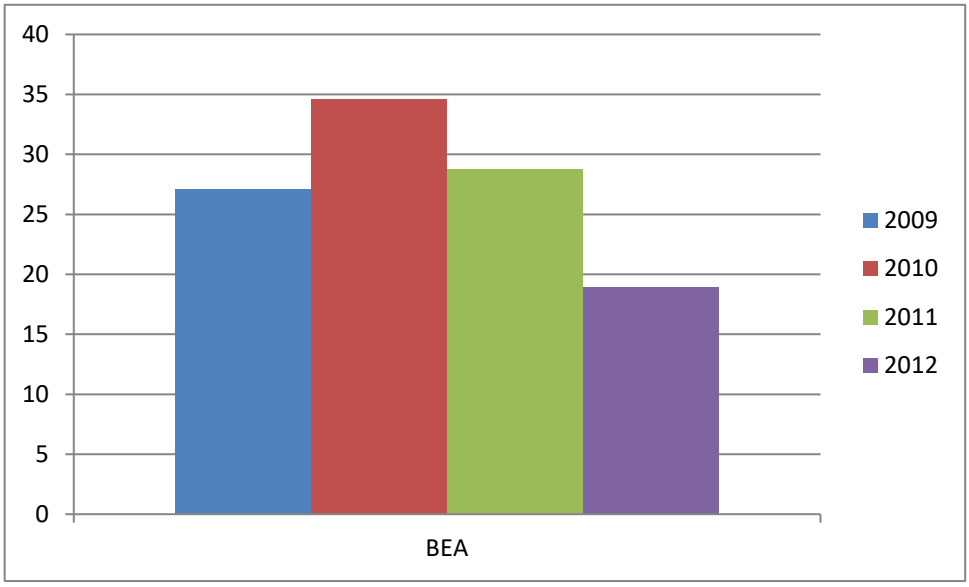
الجدول رقم(3-2) : العائد على حقوق الملكية للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)

الوحدة : %

البنك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الخارجي الجزائري	27.12	34.56	28.79	18.94

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الملاحق (2)،(3)

الشكل رقم(3-6): يوضح تطور مؤشر العائد على حقوق الملكية للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-2)

2- **العائد على الأصولROA:**

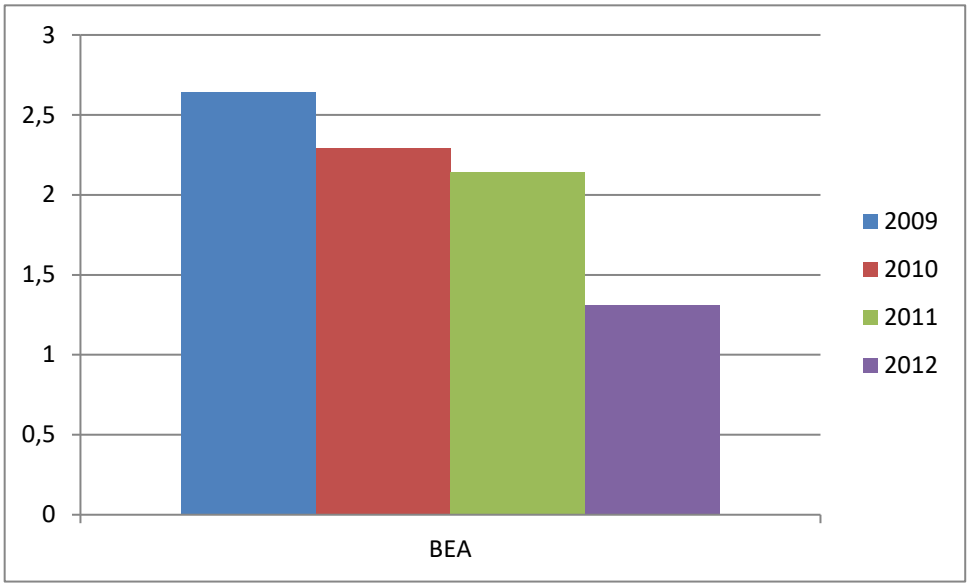
الجدول رقم (3-3): العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)

الوحدة%

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الخارجي الجزائري	66،1	2.29	2.14	1.31

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الملاحق (1)، (3)

الشكل رقم(3-7): يوضح تطور مؤشر العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-3)

3- معامل الرفع المالي EM:

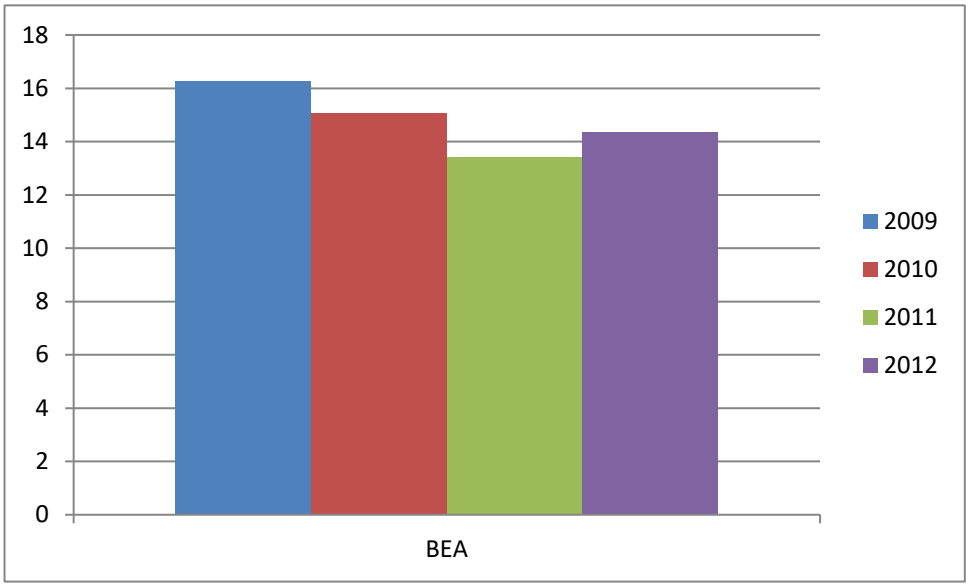
الجدول رقم(3-4): معامل الرفع المالي للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)

الوحدة: مرة.

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	16.26	15.07	13.40	14.35

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الملاحق (1)،(2)

الشكل رقم (3-8) يوضح تطور معامل الرفع المالي للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-4)

4- هامش الربح PM:

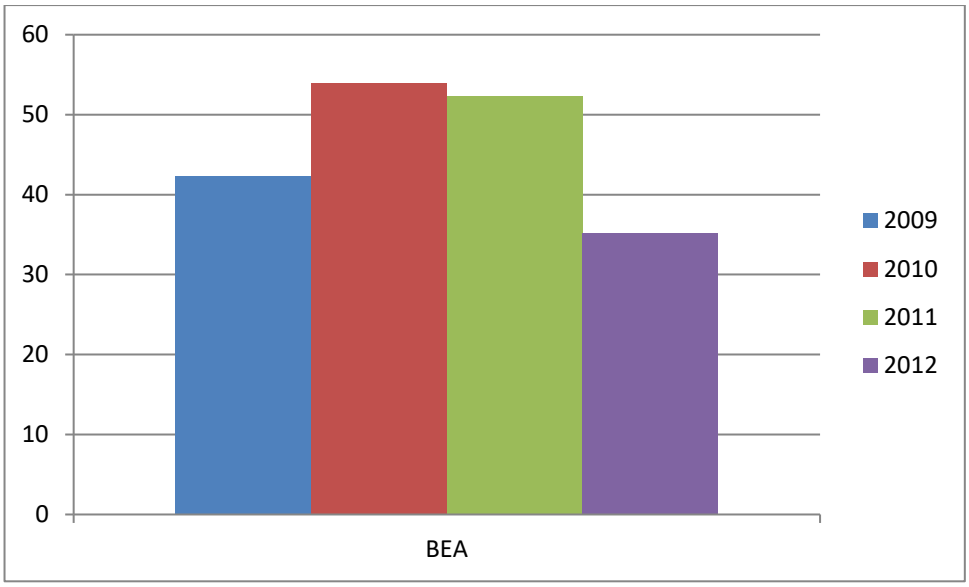
جدول رقم(3-5): هامش الربح للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/209)

الوحدة :%

لبنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	42.38	53.96	52.35	35.19

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الملحق (3)

الشكل رقم (3-9): يوضح تطور مؤشر هامش الربح للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-5) .

5- منفعة الأصولUA:

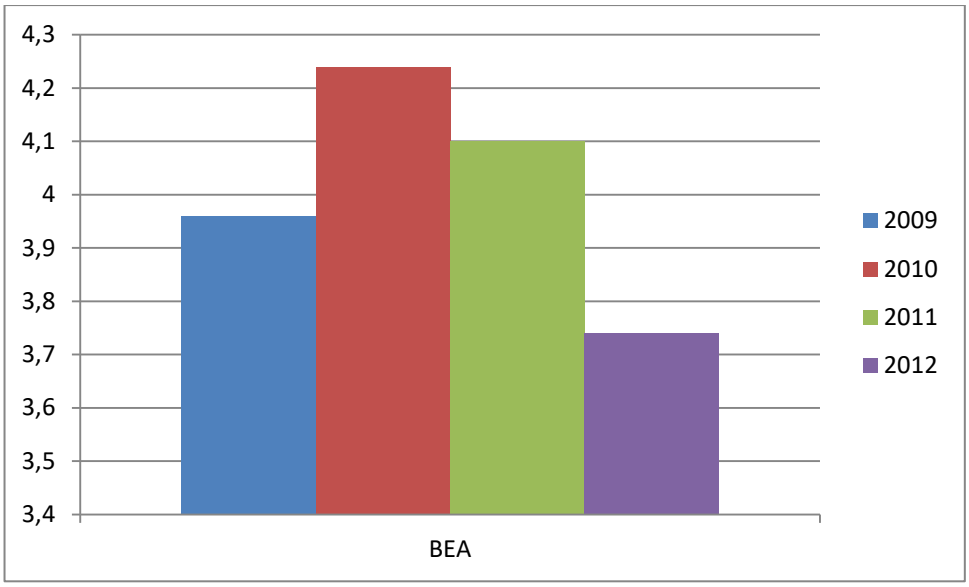
جدول رقم (3-6): منفعة الأصول للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)

الوحدة : %

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	3.96	4.24	4.10	3.74

المصدر :من إعداد الطالبة وبالاعتماد على الملاحق (1).(3)

الشكل رقم (3-10): يوضح تطور منفعة الأصول للبنك الخارجي خلال الفترة (2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-6)

الفرع الثاني : مؤشرات المخاطرة:

1-مخاطر الائتمان:

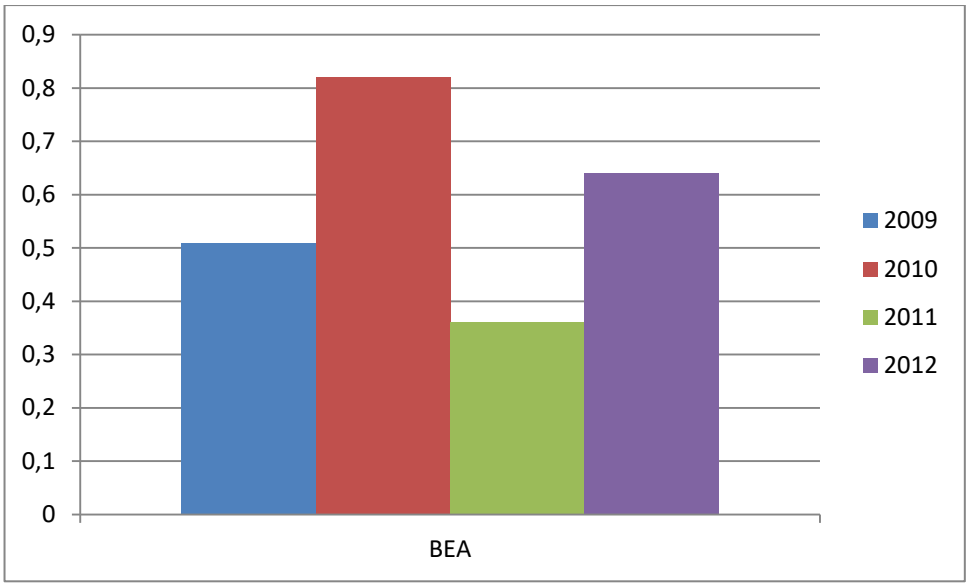
الجدول رقم (3-7): مخاطر الائتمان للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)

الوحدة: %

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	0.51	0.82	0.36	0.64

المصدر :من إعداد الطالبة وبالاعتماد على الملاحق (1)،(3).

الشكل رقم (3-11): يوضح تطور مخاطر الائتمان للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(3-7)

2- مخاطر السيولة:

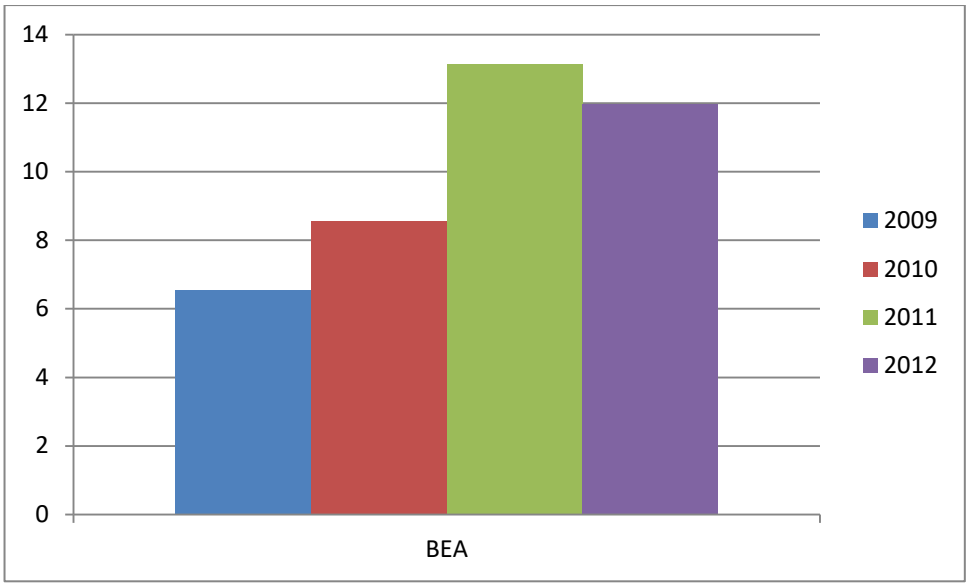
الجدول رقم (3-8): مخاطر السيولة للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)

الوحدة: %

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	6.56	8.55	13.14	11.96

المصدر :من إعداد الطالبة وبالاعتماد على الملاحق (1).(2)

الشكل رقم (12.3): يوضح تطور مخاطر السيولة للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة(2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(8.3) .

3- مخاطر رأس المال:

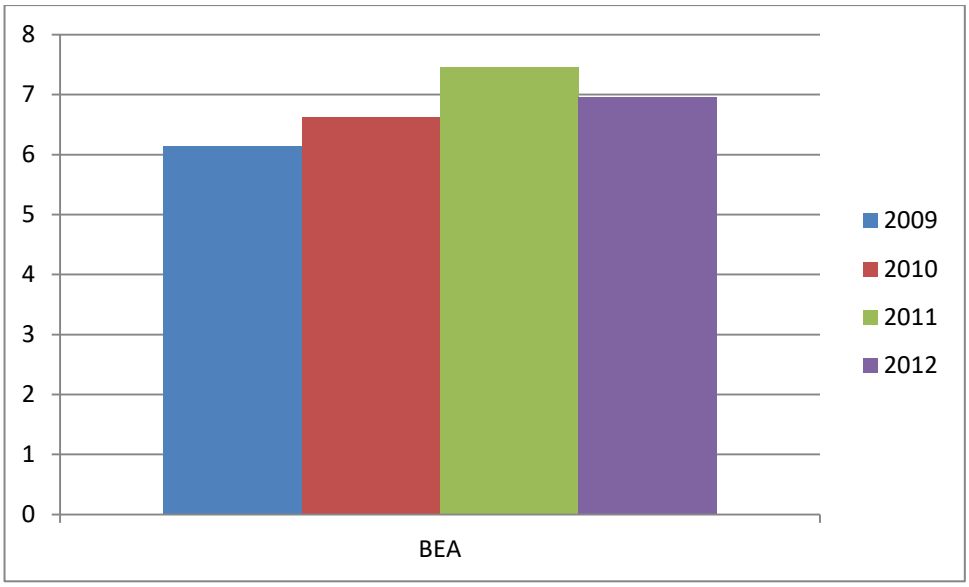
الجدول رقم(3-9): مخاطر رأس المال للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)

الوحدة : %

البنوك / السنوات	2009	2010	2011	2012
البنك الوطني الجزائري	6.14	6.63	7.46	6.96

المصدر :من إعداد الطالبة وبالاعتماد على الملاحق (1)،(2).

الشكل رقم(13.3): يوضح تطور مخاطررأس المال للبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة (2012/2009)



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم(9.3) .

المطلب الثاني: تفسير النتائج:المتعلقة بمؤشرات تقييم الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري

الفرع الأول : مؤشرات العائد:

1-العائد على حقوق الملكية:

من الجدول رقم (2)تظهر نتائج مؤشر العائد على حقوق الملكية أن البنك الوطني الجزائري ترتفع نسبته من سنة (2010/2009) بنسبتي (27.12%- 34.56%) ،كما يشهد تذبذب من سنة (2012/2010) بنسب (34.56%- 28.79%- 18.94%)

ومن خلال ما سبق نجد أن البنك الوطني الجزائري حقق معدل عائد على حقوق الملكية مرتفع خلال سنوات الدراسة الأربعة ، أي تميز بالربحية

2- العائد على الأصول:

من الجدول رقم (3) تظهر نتائج مؤشر العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري ترتفع من (2011/2009) بنسب(1.66%- 2.29%- 2.14%) ثم تنخفض هذه النسبة في سنة 2012 إلى 1.31% .

ومن خلال ما سبق نستنج أن البنك الوطني الجزائري حقق معدلات عائد على الأصول مرتفع من سنة 2009إلى غاية 2011 بينما في سنة 2012 انخفض معدل العائد على الأصول للبنك الخارجي الجزائري انخفاضاً نسبياً

3-الرفع المالي:

من الجدول رقم (4) تظهر نتائج مؤشر الرفع المالي للبنك الخارجي الجزائري تبدأ في انخفاض من سنة 2009 إلى غاية 2011 بنسب (16.26مرة- 15.07مرة - 13.40مرة) ثم ترتفع في السنة الأخيرة من الدراسة 2012إلى 14.35مرة.

ومن خلال ما سبق نجد أن البنك الخارجي الجزائري يعتمد على الرفع المالي في تحقيق العائد على حقوق الملكية، حيث نجد أن أعلى قيمة في الرفع المالي هي 16.26مرة سنة2009.

4-هامش الربح:

من الجدول رقم (5) تظهر نتائج مؤشر هامش الربح للبنك الخارجي الجزائري حيث يرتفع من السنة 2009 إلى 2010بنسبتي (42.38%-53.96%) كما تنخفض هذه النسبة في سنتي (2012/2011)ب (52.35 %-35.19%)

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن البنك الخارجي الجزائري يحقق معدلات هامش مرتفع خلال سنوات الدراسة الأربعة

5-منفعة الأصول:

من الجدول رقم (6) تظهر نتائج مؤشر منفعة الأصول للبنك الخارجي الجزائري ترتفع من سنة 2009 إلى 2010بنسبتي (3.96%-4.24%) ثم تنخفض نسبيا إلى 4.10%سنة 2011 وبعدها يزداد انخفاضا في سنة 2012إلى 3.74%

الفرع الثاني : مؤشرات المخاطرة:

1-مخاطر الائتمان:

من الجدول رقم (7) تظهر نسب مخاطر الائتمان للبنك الخارجي الجزائري حيث في سنة 2009نجدها 0.51%ثم ترتفع نسبيا إلى 0.82%في سنة 2010لتتراجع وتنخفض بعدها إلى 0.36%سنة 2011 وتشهد في السنة الأخيرة للدراسة 2012 ارتفاعا ب ،0.64%

ومن خلال ما سبق يتبن لنا أن نسب مخاطر الائتمان في البنك الخارجي الجزائري منخفضة ومتقاربة.

2-مخاطر السيولة:

من الجدول رقم (8) يتبن لنا في البنك الخارجي ي الجزائري أن نسب مخاطر السيولة تشهد ارتفاعا من سنة 2009إلى غاية 2011ب (6.56%-8.55%- 13.14%) لتتراجع وتنخفض سنة 2012إلى 11.96%

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن البنك الخارجي الجزائري لا يواجه نسب مرتفعة من مخاطر السيولة

3-مخاطررأس المال:

من الجدول رقم (9) يبين لنا أنا نسب مخاطر رأس المال بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري متقاربة حيث ترتفع من 2009إلى 2011ب(6.14%- 6.63%- 7.46%) لتشهد انخفضا في سنة 2012 بنسبة 6.96%

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن نسب مخاطر رأس المال للسنوات الأربعة نجدها مقبولة نوعا ما في البنك الوطني الجزائري.

خلاصة:

من خلال ما تقدم يمكن القول أن عملية تقييم الأداء المالي في البنك التجاري تتم من خلال تطبيق نموذج العائد على حقوق الملكية وذلك باحتساب كل من مؤشرات العائد و مؤشرات المخاطرة

تمثل معايير التقييم تلك المعايير المرتبطة بهدف الربحية والتي تفترض وجود حالة التأكد بالنسبة للمستقبل، وهي حالة بعيدة عن الواقع لأن الأداء المالي تحكمه مجموعة من التغيرات يصعب التنبؤ بسلوكها بشكل مؤكد، كما أن مخاطره لا يمكن تجنبها كلية حيث تعتبر المعلومات المالية الصحيحة أداة فعالة في التقييم الجيد و اتخاذ القرارات وذلك بتقييمها والحد من آثارها

ويسعى البنك إلى تصويب هذه الدراسة المقدمة بما يتوافق مع معاييره الخاصة وبما يحقق الاطمئنان إلى سلامة الافتراضات التي قامت عليها دراسة التقييم و لهذا يجب توفر الإعداد العلمي و العملي لها والإحاطة بجميع جوانبها وتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة، وكل هذا سيسمح بتوفير درجة معينة من اليقين عند اتخاذ القرار.

الخاتمة

تعتبر جودة المعلومات في وقتنا الحاضر ثروة هامة إذ أن التحكم و الاستغلال الجيد لها يحقق أرباحا و نجاحا للخطط المستقبلية و ضمان لبقاء و استمرار المؤسسة، و تلعب التقارير المالية دورا هاما و فعالا يتمثل في تزويد مختلف مستويات اتخاذ القرار بمعلومات جاهزة و صحيحة و دقيقة و في الوقت المناسب.

تقييم أداء المؤسسة هي التقنية التي تسمح بمتابعة نشاطها و مساعدتها على العمل و الاجتهاد للتقدم و الاستمرار و محاولة تميزها بالكفاءة و الفعالية في الأسواق الداخلية و الخارجية.

أولا : النتائج

على ضوء هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نذكرها على النحو التالي:

- تنتج القوائم المالية عن طريق إدراج العمليات التي تقوم بها المؤسسة و تقيدها في قائمتي الميزانية و جدول حسابات النتائج و الملاحق.

- تعتبر الجودة في المعلومات المالية من أهم الخصائص التي يطلبها المسيرون من أجل اغتنام أي فرصة تسمح للمؤسسة من زيادة قدراتها و كذلك من أجل إعطاء قرارات لا تتعارض و أهداف المؤسسة.

- من أهم التحديات التي يواجهها مدراء البنوك هو كيفية استخدام الموارد المالية المتاحة لهم أفضل استخدام ويتجلى هدف تحليل وتقييم الأداء المالي للشركات والمؤسسات المختلفة في توفير المعلومات المالية لكل الأطراف المهتمة بنشاط المؤسسة للوقوف على نقاط القوة والضعف فيه. بالاعتماد علي مؤشرات مالية مختلفة و نماذج تساعد في عملية التقييم .

- تعتمد عملية اتخاذ القرارات بشكل أساسي على منظومة المعلومات المتبعة في جمع المعلومات ومعالجتها بطريقة علمية، وبقدر ما تكون مصداقية المعلومات وحداثتها ووصولها في الوقت المناسب يكون القرار أكثر صوابا ونفعا، لذلك لابد من وجود نظام متكامل للمعلومات يزود المؤسسة بالبيانات الحالية والمستقبلية تساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة.

- أما الجزء التطبيقي الذي يعتبر محاولة منا لإسقاط أهم المفاهيم المتحصل عليها من الجزء النظري حيث تم التعرف على الوضعية أو الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري من خلال المؤشرات المعتمدة في عملية التقييم و التي تعتبر الأكثر تداولا والتي تعطي الصورة الحقيقة للوضع المالي للبنك، حيث نلاحظ أن هناك تذبذب مقبول على مستوى الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري خلال فترة الدراسة ولا يمكن الحكم على مؤشر انه أفضل من الثاني فهناك تساوي إلى حد ما في المستوى مع وجود فرق طفيف مع الأخذ بعين الاعتبار أن البنك الخارجي الجزائري هو بنك تختلف مهامه و أهدافه على البنوك الأخرى.

ثانيا : اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة التي قمنا بها تبين لنا ما يلي:

- إن المعلومات المالية هي التي تقيم بها المؤسسات أدائها و وضعها المالي، و يتوقف التقييم الجيد للمؤسسة علي جودة المعلومات المتحصل عليها.

- الوسيلة المستعملة لإيصال المعلومات هي التقارير المالية بصفة عامة و القوائم المالية بصفة خاصة، إضافة إلى بعض المعلومات الهامة التي نجدها في قائمة التدفقات النقدية، و التي لا تقل أهمية عن المعلومات الواردة في الميزانية و جدول حسابات النتائج و التي تساعد الإدارة و المستثمرين في معرفة التدفقات النقدية الواردة و المدفوعة عن كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة.

- تتوقف درجة فعالية اتخاذ القرار على المعلومة الصحيحة و الدقيقة و في الوقت المناسب، و مما لاشك فيه أن صحة القرار و مدى فعاليته يتوقفان على مستوى دقة المعلومات المتوفرة وصحتها، و على هذا الأساس يقوم المسيرون باتخاذ قرارات جديدة أو تصحيحية للإجراءات المطبقة سابقا.

- للبنك الخارجي الجزائري نشاط واسع و تعاملاته تختلف عن بقية البنوك لذا لابد من المحافظة على مركزه المالي و على مكانته و هذا لا يتحقق إلا من خلال السير الحسن باتخاذ قرارات صائبة ناتجة عن التقييم الجيد للأداء المالي للبنك.

ثالثا : التوصيات

بناءا على المعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة و المتعلقة بالأهمية المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة و اتخاذ القرارات تمكنا من وضع مجموعة من الاقتراحات و التوصيات التالية:

- ضرورة تبني قواعد الإفصاح والشفافية داخل البنوك التجارية لأجل تقييم أداء سليم.

- متابعة التطورات العالمية المتعلقة بالتحليل المالي باعتبارها عصب الاقتصاد.
- ضرورة وجود إدارة مخاطر قائمة بحد ذاتها داخل البنوك التجارية من أجل التحكم في المخاطر بأنواعها.
- تنظيم دورات وبرامج تدريبية للمقومين.
- ضرورة إدخال التكنولوجيا للبنوك التجارية ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم.

و لأن البحث لا يمكن له التعرض بالدراسة لجميع المحاور ذات الصلة بالموضوع، والتي يمكن عرض بعض منها فيما يلي لآفاق الدراسة

رابعا: آفاق الدراسة :

- تقييم الأداء للبنوك الجزائرية العمومية والخاصة.

- تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن

قائمة المراجع

قائمة المراجع

❖ **اللغة العربية**

1-الكتب:

- ايمان فاضل السمرائي، هيثم محمد الزعبي، "**نظم المعلومات الإدارية**"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002.

- سليم الحسنى، "**مبادئ نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 1998.

- عبد الرزاق محمد قاسم، "**تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية** "، دار الثقافة للنشر و التوزيع، دمشق، 2006.

- محمد الفيومي، "**نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية و البنوك و شركات التأمين**"، الدار الجامعية، لبنان، 1990..

- أحمد بدر،جلال الغندور، إسماعيل المتولي، "**السياسات المعلوماتية و إستراتيجية التنمية**"، دار غريب للطباعة والنشر،القاهرة، 2001.

- نجم عبد الله الحميدي، "**نظم المعلومات الإدارية**"، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.

- كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، "**نظم المعلومات الإدارية**" :مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، جامعة المالك سعود، المملكة العربية السعودية، 1997.

- محمد أحمد حسان، "**نظم المعلومات الإدارية**"،الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.

- محمد الصرفي، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، مصر، 2005.

- محمد نور برهان ،غازي إبراهيم رحو، "**نظم المعلومات المحاسبية**"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 1998.

- أمين السيد أحمد لطفي،" **مراجعة و تدقيق نظم المعلومات**"، الدار الجامعية، مصر، 2005.

- عبد الرحمان الصباح، "**نظم المعلومات الادارية**"، دار زهران للنشر و التوزيع، الاردن، 1998.

- سليمان مصطفى الدلاهمة، "**أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر و التوزيع، 2008.

- صلاح الدين عبد المنعم مبارك ،"**اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية**"،دار الجامعة للنشر و التوزيع، مصر، 2001.

- كمال الدين الظهراوي، "**مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**"، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 1998.

- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي للمنظمات الأعمال، بدون طبعة، دار المريخ للنشر، الرياض، مملكة العربية السعودية، 2000.

- حسن راوية ، "**إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)**"، بدون طبعة، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2003.

- نصر حمود مزنان فهد،" **اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية**"، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009

- نور الله كمال، "**وظائف القائد الإداري**"، دار ظلا للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، الطبعة الأولى، 1992.

- مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، طبعة1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

- حسين محمد سمحان وإسماعيل يونس يامن، "**اقتصاديات النقود و المصارف**"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،2011.

- سلمان أبو دياب،" **اقتصاديات النقود والبنوك**"، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، 1996.

- محمد صالح الحناوي وعبد الفتاح عبد السلام،" **المؤسسات المالية- البورصات والبنوك التجارية**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.

- هشام جبر، "**إدارة المصارف**"، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر،2008.

- عبد القادر خليل، "**مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي**"، جزء 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.

- رشيد العطار ورياض الحلبي، "**النقود والبنوك**"، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000.

- وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، "**أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن**"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2009.

- محمد جموعي قريشي،" **تقييم أداء المؤسسات المصرفية**"، عدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2004.

- طارق عبد العالي حماد، "**تقييم أداء بنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)**"، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001.

- طارق عبد العالي حماد،" **تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)**"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999..

- محمد سعيد السمهوري، "**اقتصاديات النقود والبنوك**"، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

- حسين حريم ، شفيق حداد ، أساسيات الإدارة ، دار الحامد ، عمان ، الأردن ، ،1998.

- احمد محمد المصري، "**الإدارة الحديثة : الاتصالات – المعلومات – القرارات**"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية،2008.

-منصور البدوي، دراسات في الأساليب الكمية واتخاذ القرار، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1987.

- إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، دار متشأة المعارف، الإسكندرية، مصر،1993.

- حسين حريم، شفيق حداد، أساسيات الإدارة، دار الحامد، عمان، الأردن، 1998.

- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن، دار الفكر العربي، مصر، 2006.

2 -الرسائل العلمية:

- ناصر محمد علي اهلي، "**خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات**"، مذكرة ماجستير غير منشور،جامعة باتنة، 2008/2009.

- جليلة بن خروف، "**دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات** " دراسة حالة المؤسسة الوطنية لانجاز القنوات "KANAGHAZ" (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة أمحمد بوقره، بومرداس)، 2009.

- موسى ولد الشيخ،" **البنوك التجارية ودورها في التنمية الاقتصادية**"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2004/2003.

- عبد الواحد غردة،" **ضوابط منح الائتمان في البنوك التجارية**"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2003/ 2004.

- عمر تيم جدين، "**دور إستراتجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكر2013/2012 .

- عادل عشي، "**الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم**"، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص :تسيير المؤسسات المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003.

- رتيبة بركبية، " **تقييم أداء البنوك التقليدية والإسلامية**"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014/2013.

- السعيد بلوم، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة.

3-المقالات:

سني محمد امين، مقال حول:" **اهمية المعلومات و دورها في دعم اتخاذ القرار**"، مدونة احمد السيد سبكي،عدد31، في 08 ديسمبر 2010.

4- المداخلات و الملتقيات

- نمر محمد الخطيب، صديقي فؤاد، المؤتمر العلمي الدولي حول:"**الإصلاح المحاسبي في الجزائر**"، مدى انعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية تجربة الجزائر (النظام المحاسبي المالي SCF)، يومي 29و 30نوفمبر 2011.

- احمد قايد نور الدين وحمزة بن خليفة، النظام المحاسبي المالي آلية لدعم الحوكمة في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الخامس حول:" **دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والإسلامية**"، جامعة حمه لخضر، الوادي، 7/8ديسمبر، 2014.

- سناء عبد الكريم الخناق، "**مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية** "،مطبوعات الملتقى العلمي الدولي حول:" الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005.

- عبد الغني دادن ومحمد الامين كماسي، "**الأداء المالي من منظور المحاكاة المالية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول:" **الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005.

- اسماعيل سبتي وفائزة محلب، "**فعالية حوكمة الشركات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية**"، الملتقى الدولي الخامس حول :دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والإسلامية، جامعة حمه لخضر، الوادي، 7/8ديسمبر 2014.

- عبد المليك مزهودة،" **المقاربة الإستراتيجية للاداء مفهوما وقياسا**"، المؤتمر العلمي الدولي حول :"**الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8مارس، 2005.

- أسيا جنوحات وياسمين العلايبية ، "**فعالية الحوكمة في تحسين أداء المؤسسات وأثرها على الإفصاح المحاسبي**"، الملتقى الدولي الخامس حول :"**دور الحوكمة في تحسين الأداء للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والإسلامية**"، جامعة حمه لخضر، الوادي، 7/8ديسمبر2004.

- عبد الغني دادن ،" **قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية**"، المؤتمر العلمي الدولي حول:" **الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات**"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 9/8 مارس 2005.

- عبد الرحيم وشيي جازيه بن بوزيان، "**تقييم كفاءة أداء النظام المصرفي**"، الملتقى الوطني حول:**" المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية**"، جامعة بشار، 25/24افريل 2006.

- عبد الرؤوف جودة ومحمد زغلول، "**استخدام مقياس الأداء المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية**"، كلية إدارة الأعمال، جامعة ملك سعود، الرياض، 2010.

- نعيمة يحياوي وخديجة لدرع، **بطاقة الأداء المتوازن BSCأداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية)**، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يومي22 و 23نوفمبر2011.

❖ **باللغة الفرنسية**

- jean- pierre briffaut, "**systèmes d information en gestion industrielle**", hermès science publication, paris, 2000.

- Catherine Leanad et Sylvie verbruggle , "**organisation et gestion de L'entreprise**",2eme edition,edition dunod,paris,1995.

- Alain David ,"**l'information comptable outil de communication**" L'édition d'organisation ,paris, 1987.

- Paul amadieu, veronique bessière, "**analyse de l'information financière:Diagnostic, èvaluation, prevision et risque**s", edition Economica, 2007.

- Lorrino Philipe,Comptes et Recits De La Performance ,Edition D'organisation, Paris, 1996.

- Kaplan S.Rebert &Norton P.David,"The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance",Harverd Business Review,1992.

❖ **مواقع الأنترنت**

- http/ :Fr.wikipedia.org/wik/information,le 17/02/2017,à 21:00 h.

- www.bea.dz/ résultat financiers

قائمة الملاحق

ملحق رقم : (1)

الأصول للبنك الخارجي الجزائري للفترة 2009-2012

	الأصول	2009	2010	2011	2012
1	صندوق، البنك المركزي، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية	82826670	121610230	213006730	246496510
928 2	أصول مالية مملوكة لغرض التعامل	296	296	296	220
3	أصول مالية جاهزة للبيع	4350000	41190000	239656853	226777743
28226960	سلفيات وحقوق على الهيئات الدالية	76375280	111800873	117835306	279869346
5	سلفيات وحقوق على الزبائن	799698188	747180357	900468993	1134166014
09966200	أصول مالية مملوكة إلى غاية الاستحقاق	122449001	255299287	14032319	14032319
7	الضرائب الجارية – أصول	3347858	9377985	11683300	10545014
8	الضرائب المؤجلة – أصول	386230	437637	467378	542827
9	أصول أخرى	33886853	39521062	25336651	36353484
10	حسابات التسوية	110740827	102860996	67628733	80246683
6688922	المساهمة في الفروع, المؤسسات المشتركة أو الكيانات المشاركة	4566297	6571382	7404622	7753425
12	العقارات الموظفة	-	-	-	-
13	الأصول الثابتة المادية	21768684	22494631	23012318	23070561
14	الأصول الثابتة غير مادية	341691	411619	120283	225572
15	فارق الحيازة	-	-	-	-
	مجموع الأصلول	1260737875	1421685356	1620662782	2060079717

المصدر: www.bea-bank.com ، في 2017/03/23، 19:30.

ملحق رقم : (2)

الخصوم للبنك الخارجي الجزائري للفترة 2009- 2012

	الخصوم	2009	2010	2011	2012
1	البنك المركزي	-	-	-	
2	ديون تجاه الهيئات الدالية	201088954	209560461	48006753	110841943
3	ديون تجاه الزبائن	723959233	738292584	970673130	1325198501
4	ديون ممثلة بورقة مالية	19365870	19237930	16506818	16266146
5	الضرائب الجارية – خصوم	10419983	12981444	11382862	9156526
6	الضرائب المؤجلة –خصوم	163339	163339	163339	164757
7	خصوم أخرى	37985095	43414989	277474800	278753158
8	حسابات التسوية	122274955	126175661	80954116	85374798
9	مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء	4551341	7091341	3711700	9059412
10	إعانات التجهيز – إعانات أخرى للإستثمار	-	-	-	-
11	أموال لتغطية المخاطر المصرفية العامة	28417616	42859591	42034337	40612095
12	ديون المتابعة	14000000	14000000	14000000	14000000
13	رأس الدال	41600000	41600000	41600000	41600000
14	علاوات مرتبطة برأس الدال	-	-		-
15	احتياطات	8026164	24839732	65647403	86804864
16	فارق التقييم	-	-	227772	944726
17	فارق إعادة التقييم	14122289	14122289	14122289	14122289
18	ترحيل من جديد	13746086	13746086	-661676	2
19	نتيجة السنة الدالية	21016960	32599909	34819139	27180499
	مجموع الخصوم	1260737875	1421685356	1620662782	2060079717

المصدر : www.bea-bank.com ، في 2017/03/23، 19:30.

ملحق رقم : (3)

جدول حسابات النتائج للبنك الخارجي الجزائري للفترة 2009 – 2012

	البيان	2009	2010	2011	2012
	+فوائد ونواتج متشابهة	36960378	46860243	64529067	75390049
	–فوائد وأعباء متشابهة	- 7893916	- 9145734	- 94964869	- 13144951
	+عمولات (إيرادات)	12575569	12371927	1884608	1744808
	–عمولات (أعباء)	- 12008	- 5383	- 19769	- 11561
	+/–أرباح أو خسائر صافي الأصول الدالية ناتجة عن المعاملات الدالية	-	-	10	- 64
	+/– أرباح أو خسائر صافي الأصول المالية المعدة للبيع	-	1179846	- 8734	88954
	+إيرادات الأنشطة الأخرى	453382	1177435	92183	83206
	–أعباء أنشطة أخرى	122518	- 935	-	-
1	إيرادات بنكية صافية	41960887	52437400	57012496	64150441
	أعباء الإستغلال العامة	- 8865757	- 9961522	- 12700957	- 143596324
	–مخصصات الإهتلاك وخسائر القيمة على التثبيتات العينية	- 853079	- 958451	- 1089917	- 1184170
2	نتيجة الخام للإستغلال	32242051	41517	43221622	48609947
	–الإستهلاكات والمخصصات خسائر انخفاض القيمة والديون المعدومة	- 15082700	- 30882070	- 13206079	- 20899748
	+مخصصات خسائر	14277592	34894591	16147717	8561795

	الانخفاض في القيمة و استرداد القروض المشطوبة				
3	نتيجة الإستغلال	31436943	45529948	46163260	36271994
	+/-أرباح وخسائر صافية على الأصول الأخرى	-	-	-	-
	+عناصر الاستثنائية (إيرادات)	-	-	-	-
	-عناصر الاستثنائية (أعباء)	-	-	-	-
4	نتيجة قبل الضريبة	31436943	45529948	46163260	36271994
	ضرائب على الأرباح	- 10419983	- 12981444	- 11382862	- 9156526
	ضرائب مؤجلة على النتيجة	-	51406	38741	65031
5	نتيجة الصافية للدورة	21016960	32599909	34819139	27180499

المصدر: www.bea-bank.com ، في 2017/03/23، 19:30.