المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة

معهد : علوم إقتصادية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص : إدارة أعمال

دور الرقمنة في تحسين الأداء الشامل للمؤسسة

دراسة حالة : " المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة "

من إعداد الطالبتين تحت إشراف - غالي سميرة د. عبدليمباركة

- بوشيحة فاطمة الزهراء

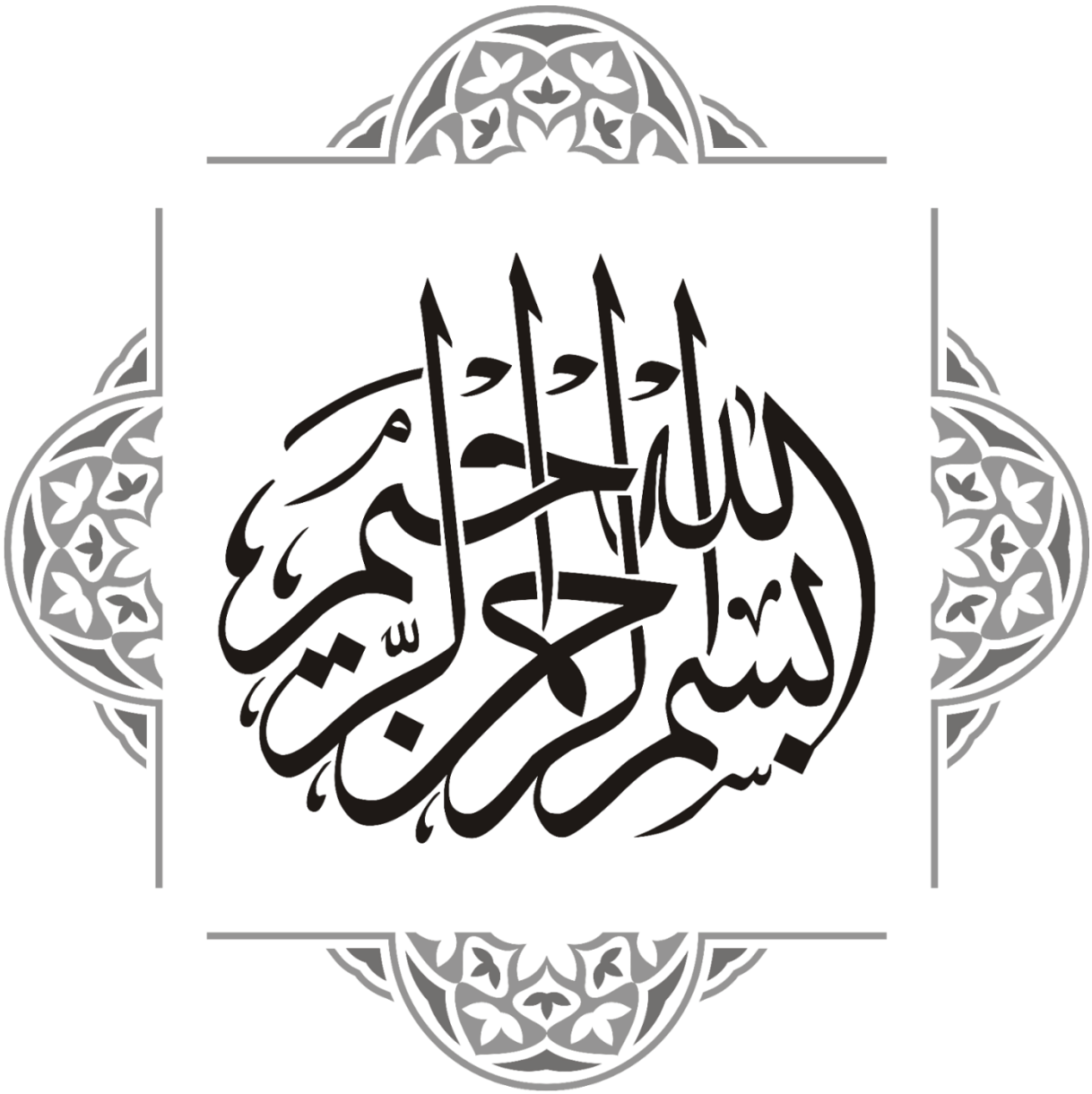
لجنة المناقشة :

-رئيس الجلسة : د/حلوز وفاء

-المناقشة :د/رافع نادية

-المشرفة والمقررة :د/عبدلي مباركة

السنة الجامعية: 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

الاهداء

الحمد لله الذي أنار لنا دروبنا وستر عيوبنا وزود بالعلم والمعرفة عقولنا فالحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى أما بعد

أهدي ثمرة عملي وخلاصة جهدى

إلى من كانت سببا في وجودي وغمرتني بتضحياتها ورعايتها الى نبع الحنان وروضة الجنان أمي الغالية

الى من كان سببا في وجودي وكان وراء كل خطوة خطوتها في

حياتي الى من مكان دعما لي في مستواي الدراسى أبى الغالي.

الى سندي في الحياة الذي قادنى إلى درب النجاح و التوفيق والفلاح وكان نعم الرفيق لي بصبره وحلمه و تشجيعه إلى زوجى الغالي.

الى أولادى وفلذة كبدى. الى كل إخوتي وأخواتي وكل من له الفضل في تعليمى من معلم الابتدائي إلى الأستاذ الجامعي.

الى صديقتى التى مدت لي يد العون ورفيقتي في هذا العمل "غالي سيمرة "

اليكم جميعا أهدي ثمرة عملى المتواضع.

بوشيحة فاطمة

الإهــداء:

أهدي ثمرة جهدي:

لمن كانا سبباً في وجودي في هذه الحياة، أميوأبي أطال الله في عمرهما،

إلى إخوتي هم سندي وهممن شجعوني على مواصلة المشوار.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد وقدم يد المساعدة ولو بكلمة طيبة.

إلى صديقة الدراسة ومن تقاسمني هذه المذكرةأختي وزميلتي بوشيحة فاطمة

إلى كل زميلاتي طيلة مسيرتي الدراسية وزميلاتي في العمل.

الشكر موصول للجميع.

غالي سميرة

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم الذي أغدق علينا بمختلف النعم والكرم وعمنا بالرعاية والجود والكرم ويسر لنا مختلف الطرق والسبل لإتمام هذه المذكرة فلك الحمد رب كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك والصلاة والسلام سيد الأولين والآخرين وشفيع العالمين وخير الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

لا يسعنا الا ان نشكر كل من مد لنا يد العون من بعيد أو من قريب وساعدنا في انجاز هذا البحث

فالشكر موصول أولا للسيد مدير المركز "صافي حبيب "الذي أتاح لنا فرصة مواصلة الدراسة بقراره الحكيم، كنا أول دفعة ماستر 2 علوم التسيير – تحصص إدارة الأعمال – ليسانس كلاسيك، والشكرموصول أيضا للسيدةالمشرفة «عبدلي مباركة "التي أشرفت على عملنا بعناية فائقة وراعت ظروفنا وتابعة انجاز هذه المذكرة بدقة واخلاص وتفان واتقان ولم بتخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها المتواصلة

لإخراج هذا العمل في صورته النهائية فللي أستاذتنا منا اسمى عبارات الشكر والاحترام والتقدير والعرفان كما نشكر السادة الدكاترة أعضاء لجنه لقبولهم مناقشة هذه المذكرة بصدر رحب كما نشكر كل مؤطري جامعة أحمد صالح بالنعامة وعلى رأسهم السيد مدير المعهد و رئيس القسم فلكم جميعا منا أخلص عبارات الشكر

والاحترام والتقدير والعرفان.

ملخص الدراسة :
تناولت هذه الدراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين الاداء الشامل للمركز الجامعي صالحي احمد ، يهدف الى التعرف على دور الرقمنة في مؤسسات التعليم العالي ، من دراسة حالة بالمركز وكعينة للدراسة قمنا بمقابلة مع مسؤلين من المركز ومن خلال هذا تبلورت اشكالية بحثنا كالتالي : ما مدى تطبيق الرقمنة على اداء المركز الجامعي صالحي احمد بالنعامة ومامدى دورها في تحسين اداءه الشامل ؟ ولدراسة هذه الاشكالية نطرح التساؤلات التالية
هل الامكانيات المادية والتقنية والبشرية للمركز كافية لتطبيق الرقمنة ؟
ماهي انعكاسات الرقمنة على الاداء الاداري والبداغوجي للمركز؟
ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا على المقابلة والملاحظة وقد توشلت الدراسة الى الى اهمية الرقمنة على الامور البداغوجية والادارية للمركز محل الدراسة .
الكلمات المفتاحية :الرقمنة ، الأداء الشامل ،المركز الجامعي ، الدور

Study Summary:
This study addresses the role of digitization in improving the overall performance of the Salhi Ahmed University Center. It aims to understand the role of digitization in higher education institutions, using a case study of the university center. As a sample for the study, we conducted interviews with officials from the center. From this, our research problem emerged as follows:
To what extent is digitization applied at the Salhi Ahmed University Center in Naâma, and what role does it play in improving its overall performance?
To study this issue, we pose the following questions:
Are the material, technical, and human resources of the center sufficient for the implementation of digitization?
What are the impacts of digitization on the administrative and pedagogical performance of the center?
To achieve the objectives of the study, we relied on interviews and observation. The study concluded with the importance of digitization on both the pedagogical and administrative aspects of the center under study.
Keywords: digitization, overall performance, university center, role.

الفهرس

الفهرس

Contents

الفهرس 2

مقدمة 1

الدوافع الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع 3

الفصل الأول 1

تمهيد 2

المبحث الأول: الرقمة: 3

المطلب الأول: مفهم الرقمة 3

- 1تعريف الرقمنة لغة : 3

-2تعريف الرقمة اصطلاحا : عرفت الرقمة 3

أ -في مجال الحاسب الآلي: 4

المطلب الثاني: خصائص الرقمة 6

تقليص الوقت: 6

تقليص المكان: 6

تكوين شبكات الاتصال: 6

التفاعلية 7

اللاتزامنية: 7

اللامركزية: 7

قابلية التوصيل: 7

قابلية التحرك والحركية: 7

قابلية التحويل: 7

اللاجماهرية: 8

الشيوع والانتشار: 8

العالمية والكونية: 8

الفهرس

المطلب الثالث: أشكال الرقمة ومتطلباتها 9

الفرع الأول: أشكال الرقمة 9

أولا -الرقمة في شكل صورة 9

ثانيا- الرقمة في شكل نص 10

ثالثا-الرقمة في شكل إتجاهي 10

الفرع الثاني: متطلبات التحول الرقمي 10

-1تحديد أهداف مشروع الرقمنة : 10

الواقعية: 11

الشمولية: 11

المرونة: 12

وضوح الهدف: 12

التنسيق: 12

1الإلزام: 12

2القوى البشرية المؤهلة : 12

-3الموارد المالية مشروعات الرقمنة 13

-4المعدات و الأجهزة 13

*الماسح الضوئي اليدوي : 13

الماسح الضوئي الرأسي: 14

ج -الحاسبات الآلية عملية الرقمنة 14

د -شبكات المعلومات: 14

المتطلبات القانونية: 15

المطلب الرابع: خطوات الرقمة وأهدافها 16

-1اختيار الوثائق لرقمنة : 16

-2المسح الضوئي في هذه العملية 16

الفهرس

-3إنشاء تسجيلة الميتاداتا : 16

-4المعالجة وضبط الجودة : 17

-5التعرف الضوئي على الحروف: 17

-6التخزين الرقمي 17

- 7تصميم الواجهة : 17

8 17

الفرع الثاني: أهداف الرقمنة 17

الحفظ: 18

الاقتسام: 18

التخزين: 18

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: 18

المبحث الثاني: الأداء الشامل 19

المطلب الأول: ماهية الأداء الشامل 20

أولا: تعريف الأداء الشامل 20

ثانيا: المقاربة الكلاسيكية للأداء (الأداء الشامل المالي): 21

المطلب الثاني : قياس الأداء الشامل 31

المطلب الثالث: الإفصاح عن الأداء الشامل 35

خلاصة المبحث 53

المبحث الثالث : تطبيقات الرقمنة في تحقيق الأداء الشامل 54

المطلب الأول : مفهوم و أبعاد التنمية المستدامة 54

الفرع الأول : مفهوم التنمية المستدامة 54

الفرع الثاني : أبعاد التنمية المستدامة 55

المطلب الثاني : التحول الرقمي وأثره على الأداء الشامل 56

1-مساهمة التحول الرقمي في تجقيق التنمية الاقتصادية 1: 56

الفهرس

2-مساهمة التحول الرقمي في تحقيق التنمية الاجتماعية2: 57
3-مساهمة التحول الرقمي في تحقيق التنمية البيئية3: 57
المطلب الثالث : تحقيق التنمية المستدامة بالإعتماد على التحول الرقمي في الجزائر 58
المطلب الرابع : مساهمة ISO في تحقيق أهداف التنمية المستدامة : 60
الفصل الثاني 63
المبحث الأول : المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة 64
المطلب الأول : تعريف المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة 64
المطلب الثاني : نشأة المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة 65
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة ..66
المبحث الثاني : رقمنة المركز ودوره في تحسين الأداء الشامل للمركز 68
المطلب الأول : الرقمنة 68
لعبت الرقمنة أهمية كبيرة في تسهيل عمل المركز سواء العمل البيداغوجي أو العملالاداري 68
1) الرقمنة في المركز: 68
المبحث الثاني : تحليل البيانات 76
المطلب الأول : منهجية الدراسة: 76
المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة: 76
الخاتمة 77
قائمة المصادر و المراجع 77

مقدمة

تقدم هذه الدراسة مساهمة هامة في فهم دور الرقمنة في تحسينالأداء الشامل للمؤسسة. وتسعى إلى توفير إطار نظري لفهم العلاقة بين الرقمنة وأداء المؤسسة، ودراسة تأثيرها على مختلف جوانب الأداء الشامل. كما تقدم الدراسة توصيات عملية للمؤسسات حول كيفية الاستفادة من الرقمنة لتحسين أدائها الشامل.

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة تُعرف باسم "عصر الرقمنة"، حيث باتت التكنولوجيا الرقمية ت

تخترق جميع جوانب حياتنا، بما في ذلك طريقة عمل المؤسسات.

لم تعد المؤسسات قادرة على تجاهل التطورات التكنولوجية المتسارعة، بل أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى إلى البقاء والتنافس في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم.

الإشكالية:

تواجه المؤسسات في مختلف القطاعات تحديات متزايدة تتمثل في الحاجة إلى تحسين كفاءتها وفعاليتها، وتقديم خدمات أفضل للعملاء، وتعزيز قدرتها التنافسية. وتأتي الرقمنة كأحد الحلول الواعدة لمواجهة هذه التحديات، حيث توفر أدوات وتقنيات جديدة يمكن أن تُساهم في تحسين الأداء الشامل للمؤسسة.

وبناءا على سبق ذكره يمكنا طرح اشكالية الدراسة في شكل التساؤل التالي:

ما مدى تأثير تطبيق الرقمنة على أداء المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة ومدى انعكاساتها في تحسين أدائه الشامل ؟

<u>الاسئلة الفرعية</u>

س:هل الامكانيات المادية و التقنية والبشرية للمركز كافية لتطبيق الرقمنة ؟

س:ماهي انعكاسات الرقمة على الاداء الاداري والبيداغوجي للمركز؟

الفرضيات:

- تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسة من خلال إتمام المهام وتقليل الأخطاء البشرية.
- تُساهم الرقمنة في تحسين فعالية التواصل والتعاون بين مختلف أقسام المؤسسة.
- تُساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقديم خدمات مخصصة.
- تُساهم الرقمنة في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التطورات التكنولوجية والاحتياجات المتغيرة للسوق.

أسباب اختيار الموضوع:

- **أهمية الموضوع** :أصبحت الرقمنة عنصرًا أساسيًا في عمل المؤسسات الحديثة، ولها تأثير كبير على أدائها الشامل.
- **حداثته:**تتطور تقنيات الرقمنة بوتيرة سريعة، مما يستدعي دراسة دورها في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة بشكل مستمر.
- **ندرة الدراسات** :على الرغم من أهمية الموضوع، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات العربية التي تبحث في دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة.

الدوافع الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع

الدوافع الذاتية:

- **الشغف بالتكنولوجيا** :كوني مهتمًا بالتطورات التكنولوجية وتأثيرها على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك مجال الأعمال.

- **الرغبة في فهم دور الرقمنة** :أرغب في فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين أداء المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية.
- **التطوير المهني**:أبحث عن فرص لتطوير مهاراتي البحثية وتحسين قدرتي على تحليل المعلومات وتقديم البيانات بشكل واضح وموجز.
- **الشعور بالإنجاز** :أريد أن أقدم مساهمة قيّمة في مجال المعرفة من خلال مذكرتنا حول دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة.

الدوافع الموضوعية:

- **أهمية الموضوع**:تُعد الرقمنة من أهم الموضوعات في عالم الأعمال اليوم، حيث تلعب دورًا هامًا في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات.
- **نقص المعلومات** :على الرغم من أهمية الموضوع، إلا أن هناك نقصًا في المعلومات حول دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة.
- **الطلب على المعرفة**:هناك طلب متزايد من قبل الباحثين والمهنيين والطلاب على معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين أداء المؤسسات.
- **الإمكانية للتأثير** :أعتقد أن مذكرتنا حول دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة يمكن أن يُساهم في تحسين ممارسات الأعمال وتحقيق نتائج أفضل للمؤسسات.

بالإضافة إلى الدوافع الذاتية والموضوعية المذكورة أعلاه، أود أيضًا أن أضيف ما يلي:

- **الشعور بالمسؤولية**:أعتقد أن لدي مسؤولية كمواطن وكمهني للمساهمة في تطوير المجتمع من خلال مذكرتنا.

- **الرغبة في إحداث فرق** :أريد أن أستخدم مهاراتي ومعرفتي لإحداث فرق إيجابي في العالم من خلال مذكرتنا حول دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة.

أعتقد أن البحث حول دور الرقمنة في تحسينالأداء الشامل للمؤسسة هو موضوع مهم وذو قيمة، وأن بحثي يمكن أن يُساهم في تحسين ممارسات الأعمال وتحقيق نتائج أفضل للمؤسسات.

صعوبات الدراسة:

- **تعقيد الموضوع**:تتضمن الرقمنة مجالات واسعة ومتعددة، مما يجعل دراسة دورها في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة أمرًا معقدًا.
- **نقص البيانات** :قد تواجه الدراسة صعوبة في الحصول على بيانات كافية ودقيقة حول تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات.
- **التغيرات المستمرة** :تتطور تقنيات الرقمنة بوتيرة سريعة، مما قد يجعل من الصعب متابعة تأثيرها على أداء المؤسسات.

منهج الدراسة:

- المنهج المتبع لإنجاز هذ ه المذكرة هو المنهج الوصفي التحليلي،والذي تم من خلاله إعداد أسئلة مقابلة وتم طرحهاعلى موظفينمسؤلين بالمركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة.

الدراسات السابقة:

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة دراسات والبحوث التي تلقى ، فالبحوث السابقة هي إلهام لا غنى عنها ، بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقت لذلك لبد من استعراض أهم الدراسات السابقة:

- دور الرقمنة في تحسين الأداء الشامل الإداري لدى الجامعة الجزائرية: دراسة حالة جامعة يحي فارس المدية .(2021)
- أهمية الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري (2019)
- السعدي وسام نعمت إبراهيم المنظمات الدولية غير الحكومية: دراسة مستقبلية في ضوء أحكام التنظيم الدولي المعاصر، دار الكتب القانونية، مصر، (2012).
- بوشنقير إيمان ورقامي محمد، دور المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة مجلة جيل حقوق الإنسان، طرابلس، لبنان، العدد 2، (2013).
- التحول الرقمي وأبعاد التنمية المستدامة – اكرام بلباي – كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس / مستغانم –الجزائر(2021).

الدراسة الأولى: لطالب حمزة بوتماني حول (دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي) دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير سنة 2020-2021 وإشكالية موضوعه هي ما هو دور الرقمنة في تحسن جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية مسيلة وقد وضع مجموعة من الفرضيات وتمثلت في أنه يوجد استخدام جيد للرقمنة تؤثر على جودة الخدمات في المرفق العمومي متمثلا بالإدارة العمومية

بولاية المسيلة ، وكان الهدف من دراسته هو الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى المرفق العمومي، وكذلك لفت النظر إلى هذه المواضيع الهامة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي الجديد و التي تتسم بالتجديد المستمر والبحث بصفة دورية ،والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات هي الاستبيان الذي كان على مستخدمي بريد الجزائر بولاية مسيلة ،وتوصل في نهاية دراسته إلى أن هناك ارتباط وثيق بين الرقمنة وجودة الخدامات .

الدراسة الثانية: فتيحة بوخيرة، حول دور الرقمنةفي تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيو مترية في بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرياح 2019/2018 حيث تمحورت الدراسة حول الإجابة على الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية سيدي خويلد وقد طرحت الباحثة الفرضيات التالية:

إدخال ألية الرقمنة في الخدمة العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات ورضا المواطن على مستوى بلدية سيدي خويلد.

أدت عملية رقمنة الخدمات العمومية إلى تقريب الإدارة من المواطن على مستوى بلدية سيدي خويلد.

يعد المستوى العلمي لموظفين من أهم عوائق تطبيق الرقمنة ببلدية سيدي خويلد.

ولقد خلصت الدراسة إلى أن إدخال الرقمنة في معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيو مترية أثر كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

الدراسة الثالثة: دراسة لدكتوره كلثوم عطاب والدكتور مكي الدراجي مقال في مجلة الاجتهاد القضائي جامعة محمد خيضر بسكرة حول رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيو مترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجا وتمثلت إشكالية الدراسة حول ، كيف ساهمت رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيو مترية في البلديات من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر و للإجابة على الإشكالية وضع الفرضيات التالية :التوظيف الجيد للرقمنة داخل الأجهزة الإدارية للجماعات المحلية يضمن تحسين الخدمة العمومية و الفرضية الثانية هي توفير المتطلبات الأساسية للرقمنة يضمن التجسيد الفعلي لها ،و أهم النتائج التي توصل لها هي عدم التنسيق و التنظيم بين مختلف الشبابيك و غياب التكوين الجيد للأعوان و عدم التقيد باللوائح التي تضمنتها التشريعات المتعلقة بالجانب التنظيمي

الفصل الأول

تمهيد

شهد العالم مع نهاية القرن العشرون (20) تطورات في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية خاصة في مجال التكنولوجيا الاتصالات الحديثة ، والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها علىطبيعة و شكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية و تزايد الحاجة إلى ضرورةتبنيأنماط وأساليب جديدة ترتكز على الأبعاد التكنولوجية و إعادة صياغة الخدمات العمومية بشكل يتواكبمع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجاللتسير الذي تبنته المؤسسة.

المبحث الأول:الرقمة:

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداما في حياتنا وبالكاد لم يبقى شيئا إلاوغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكادتلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمالوالاتصالات تختلفتماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب جديد في تعامله و قصرت فيالمسافات وفتحت أفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

المطلب الأول: مفهم الرقمة

– 1**تعريف الرقمنة لغة** :تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمهاالتعجيم و التبيان والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور " الرقم" و الترقيم تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمهرقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم ، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز و جل " كتاب مرقوم "كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخططمن الوشي ، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه[1].

–2**تعريف الرقمةاصطلاحا : عرفت الرقمة** على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقةمهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية ، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكتبي لتنظيم ما بعدالمعلومات من أجل فهرستها و جدولتها

[1] _ خديجة بوخالفة مشايع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزة وآليات التأسيس ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات – جامعة الجزائر 2013 ، ص84.

وتمثيل محتوى النص المرقمن وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقةبمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

أ –**في مجال الحاسب الآلي:** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب

ب –في سياق نظم المعلومات تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورافوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط ..... إلخ،وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأبواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو" Scanningوذلك عن طريق استخدام أجهزة الماسح الضوئي sincals binary " "ثنائية عن طريقالكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب[1].

ج –في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشاراترقمية ثنائية.

هناك عدة تعريفات الرقمنة، فهناك من يعرفها بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكلالتقليدي إلى الشكل الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر منمصادر المعلومات للمستفيدين.

وينظر تيري كاني Terry kun 2002 إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات علىاختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات

[1] أسامة محمد عطية خميس الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت ، ط1، ج 1 ، الشركةالعربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، القاهرة ، 2013، ص46

والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنياتالحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي البيتات (Bits) وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية

ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير شارلوت بيرسي" 2004 " Charlette bures إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويلالبيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

وقدم دووج هودجز Douc Hodges مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبرفيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل: مقلات الدورياتوالكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي.

ويعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الأنترنت odlis هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقميبواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب او الصور والصورالفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط ...إلخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب". [1]

كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنه الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر:

أحمد فرج أحمد،الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ؟ [2]

_ [1] بلدية ورقلة نموذجا" مجلة الإجتهاد القضائي ، العدد 02 ، 2001ص1255.

_ 2 محمود شرقي، صليحة حدوش، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر"، مجلة صوة القانون ،العدد 03 ص 1164

دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار ، جامعة الإمام بنسعود الإسلامية، قسم الدراسات.

ويعرفها معجم دليل المشروعات الرقمية بكلية الحقوق بجامعة هارفارد بأنها: عملية تحويل عنصرمادي إلى نسخة إلكترونية منه.

ويمكن استخلاص المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول علىمجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق بالأساس بتحويل مصدر المعلومات في شكلورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية[1].

المطلب الثاني: خصائص الرقمة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجية الأخرى بالخصائص التالية:

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن – إلكترونيا – متجاورة.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكنالوصول إليها بيسر وسهولةاقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعيمما يعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشموليةوالتحكم في عملية الإنتاج.

تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجلتشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين

[1] أسامة محمد عطية خميس، نفس المرجع السابق ،ص 46.

المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلاتويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيةة يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركينفي عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة[1].

اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجية المعلومات والاتصالات،فالأنترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت.

قابلية التوصيل:وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الآلي.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر كالتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

[1] _ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ، الرقمنة، كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادةالماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي كلية العلوم السياسية) 2016/2017، ص31.

اللاجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهيها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.[1]

الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدود من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن

العالمية والكونية: وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجية، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا [2]

[1] _ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح نفس المرجع السابق، ص 32.

[2] _ مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح نفس المرجع السابق، ص31.

المطلب الثالث: أشكال الرقمة ومتطلباتها

الفرع الأول: أشكالالرقمة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

أولا –الرقمة في شكل صورة :(Mode image تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، و تشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (PIXEL) وهي فيمايلي:

1–أحادي 1 بايت لصورة ابيض و أسود : Noir et blanc تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض و اسود، و هي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

2–8بابت لصورة مستوى رمادي Nive de gris يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

3–24بايت أو أكثر لصورة ملونة (En: couleure هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة ، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان اساسية (احمر ، اخضر، ازرق وكل لون

يرمز بعدد معين من البتيات ، وهذا لنوع حجم الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين الملفات.[1]

ثانيا- الرقمة في شكل نص Mode text يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة ، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطاء.

ثالثا-الرقمة في شكل إتجاهي (Mode vectoriel ويعتمد على العرض باستعمال

الحاسبات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة، يعتبر Pdf شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها.

الفرع الثاني: متطلبات التحول الرقمي

تحتاج المؤسسات للقيام بالعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها 1 لجمهور واسع أو محدود إلى إمكانيات ومتطلبات يجب توفرها قبل البدء في عمليةالرقمنة والتي تتمثل فيما يلي:

-1**تحديد أهداف مشروع الرقمنة :** وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع تخطيط الذي يعتبر عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات

[1] _ سهيلة مهري المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل) مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2005، ص 84-83

والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدمة كافة الإمكانيات المادية والمعنوية المتاحة حاليا ومستقبلا أحسن استخدام، والتخطيط لمشروع الرقمنة يجب أن يسند إلى لجنة تشرف على مشروع الذي يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة.

إضافة إلى تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها ووضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، كما يجب إعادة هندسة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والعمليات الفنية بما يناسب والتحول الجديد، وفي الأخير يجب تحديد الإجراءات التي ستتخذ بخصوص المشاكل التي يمكن أن تعترض المشروع.

ويتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:

الواقعية: لكي تحقق الخطة غايتها لابد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة وهذا من

خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وإمكاناتها البشرية، الشئ الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الإمكانيات.

الشمولية: يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسئولة في المشروع.

المرونة: تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون إعاقة سر المشروع أو زيادة في التكاليف.[1]

وضوح الهدف: حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع.

التنسيق: من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع

1الإلزام: إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، الخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة.[2]

2**القوى البشرية المؤهلة :** عملية الرقمنة تستلزم جهود جماعية من المسئولين داخل المؤسسة، إلى

جانب الموظفين من مختلف الأقسام، وكلما كان الموظفون القائمون على عملية الرقمنة داخل المؤسسة

مؤهلين ويملكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

[1] _ بن علة فتيحة، بلحاج قمر الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية،(مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجية وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس،مستغانم)، 2018/2019 ص 38.

[2] مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة) 2005/2006، ص 86-87

3-**الموارد المالية مشروعات الرقمنة** تتطلب ميزانية خاصة وموردا ماليا يخصص لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة وكذلك لصيانة هذه المعدات وكل ما تتطلبه عملية الرقمنة.

4-**المعدات و الأجهزة** من المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات وكالأجهزة اللازمة للقيام بعملية الرقمنة، و تتمثل هذه الأجهزة في:

أ الحواسيب.

ب -الماسحات الضوئية.(scanner)

يعتبر جهاز الماسح الضوئي أحد ملحقات الحاسوب، ومن الأجهزة الهامة في عملية الرقمنة، وهو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق المطبوعة والمصورة والمخطوطات والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب.

وهناك عدة أنواع للماسح الضوئي منها:

***الماسح الضوئي المسطح:** وهو يعمل من خلال تثبيت الورقة المراد تغذيتها للحاسوب داخل الماسح وتبقى ثابتة مكانها ، ويمسح ضوء الماسح الورقة. [1]

***الماسح الضوئي اليدوي** : وهو الأصغر حجم ويقوم بالمسح بطريقة يدوية وهو لا يعطي صورة عالية الجودة.

[1] _ سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك "، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات ، العدد 04 ، 2019،ص84.

الماسح الضوئي الأسطواني: يستخدم في مؤسسات النشر، وتفوق دقته كل الأنواع السابقة الذكر، كما تختلف فكرة عمله عن الماسحات الأخرى، حيث تبث الورقة على أسطوانة زجاجية ويسطع ضوء من داخل الأسطوانة ليضيء الورقة، ويقوم جهاز حساس للضوء يسمى أنبوب تكبير الفوتونات ليحول الضوء المنعكس إلى تيار كهربائي.

الماسح الضوئي الرأسي: تسمى مسحات الكتب، وتتميز بالحد من مخاطر اتلاف المصدر أثناء المسح الضوئي.

ج –الحاسبات الآلية عملية الرقمنة لا يمكن أن تتم دون توفر أجهزة حاسب آلي لها مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة تتناسب مع المهمة المطلوبة انجازها ومن الضروري أن تكون الحاسبات الآلية حديثة وعالية الجودة[1].

د –شبكاتالمعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي البرمجيات وهي تعالج النصوص والكلمات وتساعد في إنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الانترنت، وهناك برمجيات للتعرف الضوئي على الحروف التي تستخدم في تحويل الصور إلى نصوص.

ومن بين البرامج هي:

–حزمة الأفيس.Ms office

–برمجيات معالجة الصور. Adobe photoshop

[1] _ فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومتريةفي بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018/2019 ،ص26

برمجية ضغط الملفات مثلWinzib winra

-برمجيات التشابكUnix

-برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.

كما يعد نظام أوراكل Oracle من الأنظمة الناجحة، فهو يعمل بناءا على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية ويعمل على بيئة أنظمة مفتوحة من خلال أجهزة مختلفة.

المتطلبات القانونية: وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية الأزمة للعمل.

الملاحظ أن هناك العديد من المتطلبات التنظيمية والإدارية وكذلك المتطلبات التقنية والقانونية التي توفر البنية الأساسية للرقمنة[1].

[1] _ فتيحة بوخيرة، نفس المرجع السابق، ص 26

المطلب الرابع: خطوات الرقمة وأهدافها

الفرع الأول:خطوات الرقمنة

تمر عملية الرقمنة بمجموعة من الإجراءات والخطوات منها:

-1**اختيار الوثائق لرقمنة** : تعد أول خطوات الرقمنة، بحيث يتم اختيار الوثائق وتكون من طرف موظف يتوفر فيه عامل الخبرة.

-2**المسح الضوئي في هذه العملية**يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي وذلك باستخدام الماسح الضوئي، وأجهزة التصوير الضوئي المناسبة ، ويتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها[1].

-3**إنشاء تسجيلة الميتاداتا** : تتم في المرحلة عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار أن الرقمنة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية، ويكون ذلك باستخدام الميتاداتا و الميتادات لها أهمية كبيرة في بناء وإيداع واسترجاع الكينات الرقمية من مؤسسات المعلومات الرقمية على شبكة الأنترنت ، وهناك العديد من الوظائف تقدمها الميتاداتا للكيانات الرقمية حيث قدم Gail hodgeعدد.[2]

من الوظائف منها، اكتشاف المصدر، تنظيم المصادر الإلكترونية، القابلية للتشغيل المتبادل، الوصف الرقمي وغيرها من الوظائف. 1

[1] _ حميدوش علي بوزيدة حميد" اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 47.

[2] _ ريان بن كحلة دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة ، مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2018/2019 ص71.

-4**المعالجة وضبط الجودة :** تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الاخلال بالمحتوى ، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي ، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور.

-5**التعرف الضوئي على الحروف:** بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف ، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى نصوص يمكن التعديل فيها والبحث داخلها.

-6**التخزين الرقمي** يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيله الببيليو غرافيه ، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات المكتبة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها ، ويتم تخزين جميع الوثائق التي يتم رقمنتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

- 7**تصميم الواجهة** : وعرضها والحصول عليها ويتم اختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية.

-8**الإتاحة :** تعد عملية إتاحة المعلومات النتيجة النهائية للمعلومات السابقة وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب من المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات.

الفرع الثاني: أهداف الرقمنة هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعمليةالرقمنة و منها:

الحفظ: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

التخزين:أن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام : تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.

توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري المساهمة في توزيع وإيصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية والبحثية إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة

المبحث الثاني:الأداء الشامل

مر مفهوم الأداء الشامل بعدة تطوّرات، بداية من المفهوم المالي إلى مقاربات أكثر شمولية تتضمن أبعاداجتماعية وبيئية، ومع ظهور الاهتمام بأطراف أخرى ضمن أصحاب المصلحة، عرف الأداء الشامل مفهوما جديداكانت وراء ظهور هذا المفهوم إلى أن استمرارية المؤسسات تكن بالأداء الشامل، وتجاوز الإشكالية التييترتكز فقط على الجانب المالي الذي تسعى من خلاله إلى إشباع رغبات المساهمين فقط.

وبناءا عليه، توسعت مسؤولية المؤسسات ولم تعد محصورة في المساهمين فقط وإنما اندمجت أطرافأخرى معنية، ويطالب هؤلاء بضرورة أخذهم بعين الاعتبار والاستماع إليهم على أساس أن أصواتهمأصبحت هدفا حيويا لأداء واستمرارية المؤسسات.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التعريج بداية على مفهوم الأداء الشامل والتعمق أكثر في مفهوم الأداءالشاملمع التركيز على كيفية قياسه والإفصاح عنه والأدوات المستعملة في التحكم فيه. وذلك من خلالالمطالب التالية:

المطلب الأول: ماهية الأداء الشامل.

المطلب الثاني: قياس الأداء الشامل.

المطلب الثالث: الإفصاح عن الأداء الشامل.

المطلب الرابع: الأدوات المستعملة لقياس وتقييم الأداءالشامل.

المطلب الأول: ماهية الأداء الشامل

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى ما يلي:

أولا: تعريف الأداء الشامل

ظهر مفهوم الأداء الشامل في الكتابات الإدارية من أجل تطوير استعمال استراتيجيات التنمية المستدامة من طرف المؤسسات وتقديم تقارير حول مسؤولياتها الاجتماعية إلى مختلف أصحاب المصلحة [1].كما عرف الأداء الشاملعلى أنه "تجميع للنتائج الاقتصادية والاجتماعية والبيئية."[2] ويعني الأداء الشامل " أنه ليس فقط النتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين، فديمومة الأداء تتطلب مراعات مصالح العمال والمجتمع المحلي والزبائن والبيئة الطبيعية وكذلك الأجيال المستقبلية.[3]ويعرف أيضا على أنه "الأداء الذي يسمح بالحكم على علاقة المؤسسة بكل أصحاب المصالح ، فهو بذلك يجاوز مجرد العلاقة بين المؤسسة وموارها البشرية إلى العلاقة بين البيئة الطبيعية . فبواسطة الأداء الشامل يمكن الحكم على قدرة المؤسسة على التحلي الاجتماعيةبالمسؤولية [4]. كما يعرف بأنه "ذلك الأداء الذي يسمح بقياس الآثار الناجمة عن تصرفات المؤسسة في الوسط والبيئة التي تنشط فيها.وفي إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات فإنه يسمح بالتعرف على كيفية إدارة المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية و قياسها ومن تم الحكم عليها". [5]وحسب الكثيرين من الباحثين، فإن الأداء الشامل هو الذي يراعي ويدمج الأبعاد الثلاثة للأداء

---

[1] "التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية من اعداد الطالب العايب عبد الرحمان صفحة 159(جامعة فرحات عباس – سطيف)

[2] – التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 159(نفس المرجع)

[3] – التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 159(نفس المرجع)

[4] –التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 159(نفس المرجع)

[5] _التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 159(نفس المرجع)

البعد الاقتصادي: والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكسب ثقتهم.

2)البعد الاجتماعي: والذي يرتكز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة.

3) البعد البيئي : والذي يرتكز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

من التعاريف المذكورة أعلاه يتبين أن:

-الأداء الشامل يرتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية المستدامة وبمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وهذا الأخير مرتبط بإشباع رغبات أصحاب المصالح.

-يظهر الاهتمام بالأداء الشامل وتقيمه عندما تصبح المؤسسة مجبرة على الاستجابة الى المتطلبات خاصة لإعداد قوائم مالية موجة لخدمة المساهمين وكذلك أيضا الاستجابة إلى متطلبات التبليغ والافصاح عن نتائج نشاطها في المجالين الاجتماعي والبيئي للعديد من الجهات الأخرى وهي أصحاب المصالح.

ثانيا: المقاربة الكلاسيكية للأداء (الأداء الشامل المالي):

هناك من يرى بأن للأداء مقاربة كلاسيكية ومقاربات أخرى، بحيث في المقاربة الكلاسيكية، يعتبر استخدام مؤشرات الأداء الشامل المالي القاسم المشترك بين الكتاب والباحثين والمديرين، سواء أكان ضمن الدراسات التطبيقية أو النظرية في عمليات تقييم الأداء الشامل ضمن الواقع العملي في مختلف منظمات الأعمال.

فهم يرون بأن "الأداء الشامل المالي سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح المنظمات وأنّ عدم تحقيق المنظمات للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر[1]"

ويذهب بعض الكتاب إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء الشامل المالي بالقول أن "الأداء الشاملالمالي يعد هدف المنظمات الأساسي وان الأهداف الثانوية للمنظمة يمكن تحقيقها ضمنيا من خلال تحقيقالأداء الشامل المالي.

[1]_ حمزة محمود الزبيدي ، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2011 ، ص 89-90

وتكمن أهمية الأداء الشامل المالي في المجالات التالية:

أولا .ضمن منظور استراتيجي، فإن مؤشرات الأداء الشامل المالي يمكن استخدامها كمؤشرات أساسية تستخدمفي عملية التحليل الداخلي للمنظمة. فالأداء الشامل المالي يعتبر إستراتيجية مهمة أهمية الأداء الشامل المالي فيما يتعلقبالعوامل البيئية الخارجية، إذ أن المنظمة ذات الأداء الشامل المالي العالي تكون أكثر قدرة على الاستجابة فيالفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط اقل من أصحاب المصالح والحقوق،تعاملها معمقارنة بغيرها من المنظمات التي تعاني من الأداء الشامل المالي المتردي.

ثانيا .يتيح الأداء الشامل المالي للمنظمة الموارد المالية اللازمة لاقتناص فرص الاستثمار المختلفة، ويساعد علىتلبية احتياجات أصحاب المصالح والحقوق وتحقيق أهدافهم ويتأثر الأداء الشامل المالي بعوامل بيئية تمثل العواملالاقتصادية وهيكل الصناعة وغيرها وعوامل تنظيمية مثل الهيكل التنظيمي وعوامل إدارية مثل القدراتالإدارية ومدى توفر جانب الخبرة والمعرفة لدى المديرين.

وترجع أسباب الاستخدام الواسع للمقاييس والمؤشرات المالية للأداء إلى أمرين مهمين وهما: إن المقاييس و المؤشرات المالية للأداء كالربح مثلا ترتبط ارتباطا مباشرا بالأهداف بعيدة المدىللمنظمة، والتي تكون دائما أهدافا مالية . إن الاختيار الدقيق جدا للمقاييس المالية يوفر صورة إجمالية عنأداء المنظمة، هذا وأن المقياس المالي الكلي، مثل أرباح المنظمة أو الوحدة يعد خلاصة لمقياس نجاحاستراتيجيات المنظمة وتكتيكاتها التشغيلية[1].

أما عن أدوات قياس الأداء الشامل المالي للمؤسسة، فيمكن استعمال مجموعة من المؤشرات، منها مؤشرات مالية تقليدية وأخرى حديثة. وتتمثل المؤشرات المالية التقليدية في حساب النسب المالية. أما المؤشرات الحديثة فتقوم على مدخل القيمة الاقتصادية المضافة.

[1] _ خالد محمد بني حمدان و وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي: من هج ،معاصر دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007 ،ص 386

وتعتمد الطريقة التقليدية في قياس الأداء الشامل المالي على تحليل نشاط المؤسسة لتحديد موقفها من ناحية القوة والضعف وذلك بالاعتماد على النسب المالية والتحليل العمودي والأفقي لغرض المقارنة.

ويرى المختصون في مجال الإدارة المالية أن مفهوم الأداء الشامل المالي يستند إلى عملية التحليل المالي.

وبالرغم من وجود أساليب متعددة للتحليل المالي، إلا أن التقنية الأساسية المستخدمة لقياس الأداء الشامل ضمن التحليل المالي هي تحليل النسب المالية التي تعتبر من أقدم وسائل التحليل والرقابة لدراسة المركز الائتماني للمؤسسة والحكم على نتائج أعمالها وسلامة مركزها المالي من خلال التناسب بين أنواع الأصول والخصوم، وبين الإيرادات والمصروفات.

ففي الطريقة التقليدية يمكن اعتبار أن النسب المالية هي الأداة المفضلة والمعتمدة في تحليل المركز المالي ونتيجة نشاط المؤسسة وكذلك لأغراض تقييم مؤسسة وتحليل مركزها المالي.

ويعرف تحليل النسب بأنه طرق حساب تستخدم فيها النسب لغرض تحليل ومراقبة أداء المؤسسة.

ولن تكون النسبة ذات فائدة ما لم تقارن مع رقم آخر. ومن أهم المقارنات التي يمكن إجراؤها مقارنة المؤشرات المالية الخاصة بالمؤسسة مع المؤشرات المثالية على مستوى الصناعة أو النشاط أو بالنسب المالية للمؤسسة . نسب مؤسسات أخرى.

مع و توجد عدة أنواع من النسب المالية من أهمها: نسب السيولة التي تهدف إلى تقييم قدرة المؤسسة في المدى القصير على الوفاء بالتزاماتها ويكون ذلك بواسطة المقارنة بين مجموع موجوداتها قصيرة الأجل ومجموع التزاماتها قصيرة الأجل. ونسب الربحية التي تعبر عن مدى قدره المؤسسة على توليد الإرباح من المبيعات أو من الأموال المستثمرة ونسب المقدرة على سداد الديون أي من اجل معرفة المدة الزمنية الضرورية لتسديد الديون المالية للمؤسسة وذلك بالاعتماد على ما يعرف بالقدرة على التمويل الذاتي .CAF أما معدل العائد على الاستثمار فيتعلق بمقدار ما تقدمه الوحدة الواحدة من أموال المستثمرين من ربح. صاف.

وعلى الرغم من أهمية وفوائد الاعتماد على النسب المالية، إلّا أنّ من سلبياتها أنها تعطي رؤية غير متكاملة الأبعاد حول المنظمة. ومنه تطورت أساليب أخرى حديثة في الحكم على الأداء الشامل المالي للمؤسسة.

ثالثا: المقاربات الأخرى للأداء.

أما بالنسبة للمقاربات الأخرى، فيكاد يتفق أغلب الباحثين في تحديد مجالات الأداء الشامل في ميادين محددة . فبالإضافة إلى ميدان الأداء الشامل المالي الذي سبق تفصيله سابقا ، تتمثل مجالات الأداء الشامل الأخرى في الاستعانة بمؤشرات غير مالية والتي ترتبط بكفاءة وفاعلية المؤسسة في استخدام واستغلال مواردها المتاحة من أجل تحقيق أهدافها المحددة ومن أهم هذه المقاربات ما يلي:

1 –مدخل الأداء الشامل العملياتي.

يمثل الأداء الشامل العملياتي الحلقة الوسطى لأداء المؤسسات الاقتصادية. " فبالإضافة إلى المؤشرات المالية يجري الاعتماد على مقاييس ومؤشرات تشغيلية في الأداء الشامل كالحصة السوقية، تقديم منتجات جديدة، نوعية المنتوج ، الخدمة المقدمة فاعلية العملية التسويقية الإنتاجية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى عمليات المنظمة. " [1]

من أنواع الأداء الشامل العملياتي يمكن ذكر ما يلي:

1-1 –الإنتاجية : تعرف الإنتاجية على أنها كمية ونوعية المنتجات والخدمات المنتجة نسبة إلى كمية الموارد المستعملة في إنتاجها خلال فترة زمنية محددة " 2 . كما تعرف أيضا على أنها " . دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي : تمتلكها المنظمة، لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مجتمعة التي تمس المدخلات على اعتبار أن المورد البشري هو الذي يستخدمها (مواد) ،آلات تكنولوجيا وعلى مستوى أدائه وكفاءته

يتوقف حسن هذا الاستخدام الذي ينتج عنه مخرجات (سلع خدمات بالكميات والمواصفات المطلوبة وبأقل تكلفة.

أما بالنسبة لقياس الإنتاجية، فإنه تستخدم عناصر متعددة لمعرفة الإنتاجيات المختلفة، لكن أهم هذه العناصر هو عنصر العمل الذي يعد مؤشراً مهماً في قياس الإنتاجية لأنه يؤلف

[1] _ خالد محمد بني حمدان و وائل محمد صبحي إدريس ، نفس المرجع السابق ، ص 388

جزءاً كبيراً من تكاليف السلع من ناحية، ولأنه يمكن قياسه بسهولة أكثر من باقي العناصر من ناحية أخرى.

وأما عن أهمية الإنتاجية، فإنه من جانب المؤسسة فهي : تكمن في ما يلي:

أ- **الإنتاجية مقياسا للكفاية الاقتصادية:** تعد الإنتاجية مقياساً لمعرفة الاستخدام الأفضل للمدخلات ، ومن ثم لمعرفة الكفاية الاقتصادية. وذلك عن طريق قياس المخرجات لكل عامل أو لكل آلة. وتبين مقاييس الإنتاجية أسباب تقدم الإنتاجية أو أسباب جمودها وتراجعها وما إذا كان العمال أو الآلات أو المواد الأولية وراء ذلك. كما تستطيع هذه المقاييس أن تبين ما إذا كان العمال في حاجة إلى تأهيل أكثر، أو الآلات في حاجة إلى صيانة أرفع أو المواد الأولية غير مناسبة.

ب- **الإنتاجية تعبر عن كفاءة الإدارة** في استغلال الموارد والإمكانات المتاحة لها، والحصول من الإمكانات على أحسن نتيجة ممكنة. وبالتالي فإن انخفاض الإنتاجية يعني أن الإدارة لم تحسن استغلال الموارد التي في حوزتها.

1-2-رضا الزبون : إن رضا الزبون يحدد القيمة الاقتصادية للمنظمة كما وأنه يحدد قيمة رأس المال الفكري لديها وارتفاع هذا الأخير لدى المؤسسة يعزز من موقعها التنافسي ويزيد من قيمتها الاقتصادية.

إن كسب ولاء الزبون يتوقف على درجة الانتماء وولاء الأفراد داخل المؤسسة للأهداف والسياسات المطبقة مما يدعو إلى ضرورة الاهتمام بهم وذلك بالعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم وتلبية حاجاتهم المادية والمعنوية مع توفير بيئة ملائمة للأداء الفردي والجماعي.

وفي توجهها نحو الزبون يتوجب على المؤسسة "استغلال إمكانياتها المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها العميل للسلع والخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات مما يساهم في بناء القدرة التنافسية لها، وفشل أي مؤسسة " في استغلال إمكانياتها المتميزة قد يكلفها الكثير [1]

[1] _ عمر وصفي عقيلي إدارة الموارد البشرية المعاصرة : البعد الاستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005 ، ص 29. .

ويمكن التركيز على الزبون ويكون ذلك من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة والتي تساعد المؤسسة التعرف الدائم على احتياجاته الحالية والمتوقعة اعتمادا على الدراسات التسويقية المرتبطة بالمستهلك إنتاج سلع أو تقديم خدمات تتناسب و رغباته وتطلعاته.

قياس مدى الرضا عن جودة السلع أو الخدمات المقدمة ويمكن قياس رضا الزبون من خلال:

تكاليف الفشل الخارجي مثل تكاليف الضمان والمطالبات بالمسؤولية القانونية انخفاض ربح العمليات والأسعار.

- عدد الوحدات المعادة من الزبون.
- عدد الشكاوى المقدمة من قبل الزبون.
- زمن الاستجابة لطلبات الزبون (فترة الانتظار).
- خدمات ما بعد البيع

1-3 -الميزة التنافسية:

ظهر مفهوم الميزة التنافسية تحديدا في أواخر السبعينات من القرن الماضي، وأصبح التحدي الكبير الذي يواجه المسيرين في المؤسسات هو كيفية تحويل الميزة النسبية إلى ميزة تنافسية، ومن أجل تحقيق ذلك لابد من مراعاة العوامل التالية [1]:

قدرة المؤسسة على خلق عوامل الإنتاج اللازمة لصناعة معينة، والتي : تستند إلى مهارات بشرية عالية والى قاعدة علمية قوية.

التركيز على خلق عناصر الإنتاج المتخصصة ، مثل ربط البحث والتعليم بصناعة إستراتيجية معينة.

ظروف الطلب المحلي، بحيث انه كلما تميز الطلب بحساسية الجودة كلما أعطى للمؤسسات خبرة ودفعا قويين للتجديد والابتكار وضع الأهداف التي تقود إلى استمرارية الاستثمار.

و هناك من يرى بأن الميزة التنافسية "هي الوضعية التي تسمح للمؤسسة بأن تكون أفضل من منافسيها، وهذا نظرا لامتلاكها لعوامل نجاح تخص القطاع الذي تنشط فيه. وتتمثل هذه العوامل في مجموع الكفاءات[1]

[1]_مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، 2003-2004 ، ص 14

وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE (على أنها "الدرجة التي يمكن وفقها وفي
شروط سوق حرة وعادلة إنتاج السلع والخدمات التي تواجه أذواق الأسواق الدولية في الوقت الذي تحافظ
فيه على توسع الدخول الحقيقية للشعب على المدى الطويل ومن التعاريف أعلاه، يمكن أن نستنتج أن مفهوم الميزة التنافسية يشير إلى القدرة على إنتاج سلع أو تقديم خدمات إلى الزبائن بطريقة متميزة عما يقدمه المنافسون الآخرون وهذا من خلال الاستغلال الأمثل لمصادر القوة التي بحوزتها تساعد المؤسسة على إضافة قيمة معينة لمنتجاتها لا يستطيع هؤلاء المنافسون على تقديمها، وللميزة التنافسية مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها ومنها [2]:

خلق الفرص التسويقية الجديدة

اختراق مجال تنافسي جديد كالدخول في سوق جديدة أو التعامل مع نوعية جديدة من العملاء

والمنتجات أو الخدمات

كما وأن أهم المصادر التي يمكن من خلالها قياس الميزة التنافسية هي:

التكلفة حيث تتمكن المؤسسة من البيع بسعر أقل من معدل السوق وتتفوق على المنافسين

علي سلمي ، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب، القاهرة ، 2001 ، ص 104

الجودة : وتتجلى في مواصفات الأداء الشامل الجيد والوظيفة

الاعتمادية : وتتمثل في سرعة تسليم المنتج للزبون.

المرونة : وتتمثل في التكيف لتقلبات الطلب والقدرة على الاستجابة له.

الابتكارية : تقديم منتجات جديدة للزبون.

---

[1]_ علي الشربيني، أين الإدارة العربية من الميزة التنافسية؟ ، أخبار الإدارة نشرة فصلية تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 16، 1996، ص1

[2]_ عيسى محمد الغزالي، القدرة التنافسية وقياسها، سلسلة دورية تعتني بقضايا التنمية في الأقطار العربية، العدد 24 ، ديسمبر 2003 ، ص 05

وتكمن أهمية قياس الأداء الشامل العملياتي للمؤسسة في ما يلي:

إن تضمين الأداء الشامل لمقاييس العملياتية يظهر للإدارة الصورة الخفية للأداء الذي لا تستطيع المؤشرات المالية الكشف عنه.

إن الاعتماد على النسب المالية فقط في تقييم الأداء الشامل يعطي رؤية غير متكاملة الأبعاد حول المنظمة، لذا يجب تعزيز هذا الأسلوب في القياس بمقاييس أداء غير مالية لبناء نظام قياس فعال في المنظمة..

2 –مدخل الفعالية التنظيمية.

تمثل الفعالية التنظيمية المفهوم الأوسع و الأشمل لأداء الأعمال والذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء الشامل المالي و العملياتي، حيث يعتقد بأن الأداء الشامل ما هو إلا دراسة وبحث وقياس الفاعلية إلى قياس الفاعلية التنظيمية من منطلقين داخلي وخارجي فالفعالية التنظيمية ضمن البيئة الداخلية تقوم على أساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف المتعلقة بحجم المبيعات، الحصة السوقية والأرباح، أما ضمن البيئة الخارجية فان فاعلية المنظمة تقاس على أساس قوتها التنافسية المستندة على درجة قبول منتجاتها وخدماتها، ودرجة استيعابها للتطور والإبداع التكنولوجي،

ومدى تحسسها للتقلبات الاقتصادية وقدرته على اتخاذ ردود أفعال اتجاهها.

ويختلف مفهوم الفعالية التنظيمية من باحث إلى آخر. فقد عرفها أتزيوني ETZIONI بأنها" قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة واستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة[1]

وعرفت أيضا على أنها النطاق" الذي يمكن التنظيم كنظام اجتماعي) من الحصول على الموارد اللازمة والوسائل المؤكدة والمناسبة من أجل تحقيق أهدافها[2].

ويعرفها FREEMAN & HANNAN على " أنها درجة التطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المحصلة "2

كما عرفها KAHN & KATZ على " أنها مضاعفة النتائج النهائية للمؤسسة من خلال

[1] _ حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، جمهورية مصر العربية ، 2003 ، ص 92

[2] _ صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، العدد 54، جويلية1997، ص 9.

الاستخدام الأمثل لكافة الوسائل المتاحة في البيئة الداخلية والخارجية وبعبارة أخرى هي القدرة على لبقاء والاستمرار والتحكم وقد عرفها ALVAR على أنها " القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها"

من مجموعة التعاريف المقدمة يستنتج ما يلي:

أن التعاريف تركز على الأهداف كمؤشر لقياس الفعالية التنظيمية بناءا على الموارد المتاحة على مستوى البيئة الخارجية.

أن الفعالية التنظيمية هي عملية ترتبط بالتصور النظامي المبني على تحويل المدخلات إلى مخرجات ويمكن التعبير عليها من خلال التفاعل الإيجابي بين مختلف مكونات النظام في شكل تغذية مرتدة إيجابية.

أن الفعالية التنظيمية أصبحت ترتبط أكثر في إطار تحقيقها للأهداف المسطرة مع مكونات بيئية غير مستقرة، تجعل من المؤسسة في وضعية من خلالها تقوم بالبحث عن التوازن الديناميكي لتضمن نموها وبقائها.

كما أن الفعالية التنظيمية تأخذ عدة صور والتي يمكن أن تظهر في : [1]

الصورة الاقتصادية: وهي الصور المعتمدة من قبل المسيرين بحيث تأخذ الأشكال التالية:

-درجة تحقيق الأهداف

-مكانة المؤسسة في قطاع النشاط من زاوية المنافسة وتطورها

-نوعية المنتجات والخدمات من قبل المؤسسة

الصورة الاجتماعية: وهي الصورة التي تعتمد من قبل الأجراء في المؤسسة كأطراف فاعلة وليس

فقط كعوامل إنتاج، وتأخذ هذه الصورة الأشكال التالية:

-المناخ الاجتماعي في المؤسسة

-طبيعة العلاقات الاجتماعية القائمة داخل المؤسسة

-النشاطات الاجتماعية للمؤسسة

[1] _ رابح العايب ، مقاربة نظرية لمفهوم الفعالية التنظيمية في ضوء بعض الدراسات ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، العدد 22 ديسمبر 2004 ، ص 132

الصورة التنظيمية: وهي التي ترتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة ويمكن أن تأخذ الصور التالية:

احترام الهيكلة الرسمية والتي تعتبر إرادة الإدارة العامة للمؤسسة في تحديد معالم التنظيم القائم، والتي عن الهيكلة الفعلية والتي هي عبارة عن نتيجة تفاعل بين الهيكلة الرسمية والعلاقات غير الرسمية تختلف التي تنشأ داخل المؤسسة العلاقات بين المصالح: باعتبار أنه لكل مصلحة طريقة عمل خاصة به وأهداف خاصة به ، ويمكن أن يؤدي تحقيق هذه الأهداف الجزئية إلى بروز صراعات تنظيمية نوعية انتقال المعلومات أفقيا أو عموديا يجسد عملية التنسيق بين أجزاء البناء التنظيمي مرونة الهيكلة والتي تعني قدرة الهيكل التنظيمي على التغيير للتكيف مع قيود البيئة الخارجية ومنه إمكانية التحكم فيها [1]

3 –مدخل أصحاب المصالح.

ويسمى أيضا بمدخل المنتفعين ويبرز هذا المدخل كبديل عن المداخل السابقة، فهذا البديل هو محاولة الوصول إلى حالة رضا مع الأشخاص أو المدفوعات الذين لهم مصلحة مع المؤسسة سواء داخل المنظمة أو خارجها والذين يعرفون بتسمية أصحاب المصالح . وقد تم التطرق إلى هذا العنصر بالتفصيل في الفصل السابق.

بينت التعاريف التي تم عرضها سابقا إلى أن الأداء الشامل هو مرآة المؤسسة في تحقيق الإنتاجية العالية من خلال تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام الموارد المادية المتاحة بالإضافة إلى إنجاز الأهداف الأخرى والمتمثلة في تحقيق رضا الزبائن، وتحقيق حصة سوقية عالية إلا أن الأداء الشامل خرج من المقاربات القديمة كان يعرف بها إلى مقاربة أكثر إلماما وشمولية وهي تلك المتعلقة بتحقيق النجاح في تحمل المسؤولية تجاه المجتمع، والذي يطلق عليه بالأداء الشامل.

التي من خلال المطلب الموالي سنحاول تفصيل هذا المفهوم وتناوله بالدراسة من خلال التطرق إلى كل من مفهومه وطرق ومؤشرات قياسه وكيفية الإفصاح.

[1] _ صلاح الدين عون الله ، مرجع سابق، ص 200

المطلب الثاني : قياس الأداء الشامل

لقياسالأداء الشاملأهمية كبيرة حيث تبنى عليه العديد من القرارات الهامة، فهو يعكس مدى نجاح المنظمةأومنإخفاقها. وتواجه المؤسسات الاقتصادية اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء الشامل وما تحققهإنجازات بما يصل إليه غيرها من المؤسسات الاقتصادية الأحسن تنظيما والأفضل والأنجع في السوق .من أجل الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية يتطلب الأمر إيجاد مؤشرات تفصيلية تسمح بقياس كل من الأداء المالي للمؤسسة دون اهمال أدائها البيئي والاجتماعي ، ولكن قبل الخوض في هذه المؤشرات يتوجب الامر التطرق لمفهوم واهمية المؤشر.

1- مفهوم و أهمية المؤشر

يعرف المؤشر على أنه "معلومة تساعد فرد أو مجموعة من الأفراد على توجيه مسار نشاطهم بغرضتحقيق هدف معين أو تساعدهم في تقييم نتائج ذلك النشاط "[1].

ويأخذ المؤشر جملة من الأشكال، أهمها الأرقام وكذلك بعض الدلالات النوعية. كما أن المؤشر هو " نتاج لمعالجة جملة من البيانات ذات دلالة بالنسبة للأهداف الإستراتيجية للمؤسسة"[2].كما يفترض من المؤشر أن يقدم لمستعمليه جملة من المعلومات المفيدة وأهمها[3].

- الهدف الذي ينتسب له.
- الشخص أو الجهة المسؤولة عن اعداده وتقييمه.
- المسؤول عن النشاط أو العملية التي يراد تقييم أدائها بواسطته.
- الوتيرة الزمنية التي يعد بها.

---

[1]_ Philippe LORINO, Méthodes et pratiques de la performance, 3eme édition, Editiond'Organisation, Paris, 2003, p. 131.

[2]_ Henri SAVALL et, Vincent ZARDET, Maîtriser les coûts et les performances cachées, 4eme edition, Edition Economica, Paris, France, 2003, p. 85

[3]_ التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 165 (مرجع سابق)

– أسلوب اعداده كطريقة ومصادر المعلومات المستعملة في حسابه.

– قائمة الأشخاص او الجهات المعنية باستعمالها.

(2)استعمال المؤشرات في قياس الأداء الشامل

يرتبط استعمال المؤشرات في قياس الأداء الشامل للمؤسسة بقدرة هذه الأخيرة على معرفة توجهات أصحاب المصالح، فتقوم بتبني التوجهات والتصرفات التي تخدم مصلحتهم وتشبع رغبتهم. وتمكنهم من الحصول دون عناء على معلومات شفافة[1].

وتكمن أهمية المؤشرات في كونها قابلة للاستخدام ومنسجمة مع النظرية وتثبت فائدتها لجميع الأفراد. ولابد وأن تبرهن المؤسسة من خلالها على كيفية تطبيقها مبادئ التنمية المستدامة في كل المجالات ذات العلاقة بالبيئة والاقتصاد و المجتمع. فتصبح مؤشرات قياس الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

– **المؤشرات الاقتصادية** : والتي من خلالها يمكن الحكم على تأثير المؤسسة على الاقتصاد أمثلة ذلك: معدل العائد على الرأسمال المستثمر والأرباح الموزعة وحجم استثمارات الأفراد. ومن المؤسسة للبحث والتطوير ومستويات أجور العمال وغيرها.

– **المؤشرات البيئية:** وهي تلك المؤشرات التي تحتوي على المعلومات غير المالية التي : تعكس الآثار البيئية المترتبة عن الأنشطة التي تمارسها المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية. ومن أمثلة الآثار الداخلية يمكن التركيز على ما يسمى باستهلاك الطاقة كالماء والكهرباء. أما عن الآثار الخارجية يمكن ذكر نسبة انبعاث الغازات والأتربة والغبار وكذلك نسبة الفضلات الناجمة عن العملية الإنتاجية وكيفية التعامل معها.

المؤشرات الاجتماعية: وهي تلك المؤشرات التي تستعمل في قياس مدى تأثير المؤسسة على المجتمع والذي يدخل ضمنه كل من العمال والزبائن والمجتمع المحلي وباقي الشركاء "وكل ما يتم استعماله حاليا من مؤشرات لقياس الأداء الشامل الاجتماعي ما هو إلا اجتهادات من طرف المؤسسات وغالبا ما يتم ا التركيز من طرف المؤسسات على مؤشرات

[1]_ Henri SAVALL et, Vincent ZARDET, Maîtriser les coûts et les performances cachées, 4eme edition, Edition Economica, Paris, France, 2003, p. 85

مثل مستوى العمالة والصحة والسلامة المهنية وقيمة الإعانات التي تقدمها إلى المنظمات غير الحكومية[1]".

ولقد كان أول من اقترح قائمة للمؤشرات المستعملة في قياس الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية الباحث فريمان Freeman وكان ذلك سنة 1984 وقد لخص هذه المؤشرات.

زمن التسليم المخزون توفير المواد الأولية العائد على السهم معدلات النمو في كل من: كلفة المواد الأولية زمن التسليم مخزون أفكار المجهزين الجديدة القدرة على إقناع سوق الأوراق المالية بالإستراتيجية النمو في العائد على حق الملكية عدد الترقيات من الداخل معدل الدواران المجتمع المالي القيمة السوقي للسهم المتبعة المساهمون عدد القوائم التي توصي بشراء أسهم المنظمة العائد على حق الملكية عدد الاقتراحاتالافراد الإنتاجية عدد الشكاوي الجهات التشريعية عدد التشريعات الجديدة التي تؤثر في المنظمة

-وقد تم تفصيل مؤشرات قياس الأداء الشامل كما يلي:.[2]

1) مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

- قياس المؤسسة لمعدل التغيب لعمالها
- قياس المؤسسة لقدرتها على جذب واستقطاب اليد العاملة الكفؤة
- قياس المؤسسة لنوعية الحوار والتشاور الذي يربطها بالشركاء الاجتماعيين
- قياس المؤسسة لعدد عمليات الطرد التعسفي
- قياس المؤسسة لعدد مناصب الشغل التي تم انشاؤها
- قياس المؤسسة لتطور عدد حوادث العمل
- قياس المؤسسة لتطور الجور والامتيازات الاجتماعية
- قياس المؤسسة لتطور عدد النزاعات ذات الطابع الاجتماعي

[1]_David AUTISSIER et autres, Op. Cit., p. 338.

[2]_التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية ص 178 (مرجع سابق)

2) مؤشرات قياس الأداء البيئي

- قياس المؤسسة لصورتها وسمعتها في الخارج فيما يتعلق بممارساتها البيئية
- قياس المؤسسة لعدد أيام التكوين المخصصة لعمالها والهادفة الى احترام البئة
- قياس المؤسسة لانبعاثتها المؤثرة سلبا على البيئة
- قياس المؤسسة لحجم الفضلات والمهملات الناجمة عن العملية الإنتاجية
- قياس المؤسسة لحصة الفضلات والمهملات التي قامت بإعادة تدويرها
- قياس المؤسسة لاستهلاكها من الطاقة مصنفة حسب نوع الطاقة المستعملة

3) مؤشرات قياس الأداء الاقتصادي والمالي

-قياس المؤسسة لعتبة المردودية
-قياس المؤسسة لتطور رقم الاعمال من سنة لاخرى
- قياس المؤسسة لمعدل تطور رقم الاعمال حسب تجزئة الزبائن
-قياس المؤسسة لانتاجية عمالها
-قياس المؤسسة لمردوديتها حسب تجزئة نشاطها
-قياس المؤسسة لمعدل انخفاض تكاليف الإنتاج
- مقارنة أسعار تكلفة المؤسسة مع المنافسة
-قياس المؤسسة لمعدل تطور أرباحها
- قياس المؤسسة لتطور هوامشها التجارية
-قياس الحصة السوقية للمؤسسة
- قياس معدل دوران العملاء
- قياس عدد شكاوى الزبائن وتطورها
- قياس عدد النزاعات مع الموردين وتطورها

المطلب الثالث: الإفصاح عن الأداء الشامل

يرتبط تزايد أهمية الإفصاح بالتحول التاريخي الذي حدث في إدارة المؤسسة حيث أصبح التركيز على توفيرالشفافية في إبرام العلاقات الوطيدة مع أصحاب المصالح باعتبارهم الأطراف المستفيدة من نظام معلوماتالمؤسسة الذي يوفر لهم المعلومات المناسبة لصنع قراراتهم. وبالرغم من اهتمام العديد من الأطراف بموضوعالإفصاح إلا أن المشكلة تكمن في تعدد وجهات النظر حول مفهوم وحدود الإفصاح لاختلاف مصالح الأطرافالمهتمة. فإدارة المؤسسة قد لا تتفق مع المستخدمين الآخرين للمعلومات، لذا يصبح من الصعبتوفير مفهوم عامموحد للإفصاح يضمن مستوى الإفصاح الذي يحقق لكل طرف من هذه الأطراف رغباته الكاملة في هذا المجال.

ومن الممكن تقديم تعريف للإفصاح على أنه "أن تفصح المؤسسة في تقاريرها المختلفة عن جميعالمعلومات الضرورية الكفيلة بجعلها غير مضللة، وتحقق مصالح الأطراف المستفيدة منها[1]. " كما يمكن تعريفه علىأنه "منهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتبعة من جانب الشركة معروفة ومعلومة من خلالالنشر في الوقت المناسب[2].

ويمكن تعريف الإفصاح عن الأداء الشامل على أنه "الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمعبأطرافه المختلفة : عننشاطاتها المختلفة ذات المضام الاجتماعية[3]

وتكمن أهمية الإفصاح عن الأداء الشامل في كون هناك إلحاح على المؤسسات الاقتصادية لأن تكونأكثر إفصاحا ليس فقط عن أدائها المالي بواسطة تقاريرها المالية ولكن أيضا حول

_ [1] رضا إبراهيم صالح، دور الإفصاح المحاسبي عن الأداء البيئي في ترشيد القرارات وتحسين جودة التقارير المالية، مجلة البحوثالتجارية دورية علمية نصف سنوية تصدر عن كلية التجارة جامعة الزقازيق الجامعة المصرية، جمهورية مصر العربية، العددالأول، جانفي 2009 المجلد 31، ص 59

_ [2] طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات المفاهيم المبادئ التجارب، تطبيقات الحوكمة في المصارف الدار الجامعية، الإسكندريةجمهورية مصر العربية 2005، ص 40.

_ [3] يوسف محمود جربوع، نفس المرجع السابق، ص 250 -251

أدائها في القضايا الرئيسيةالاجتماعية والأخلاقية والبيئية. ويكون بالتالي على المؤسسات الاقتصادية الاستجابة لمصالح أصحاب المصالحعادة ما تكون متناقضة. وعند دراسة إطار وحدود هذا الإفصاح يجب مراعاة جميع تلك المصالح. ومن اجلتعزيز ثقة هؤلاء الأطراف، يجب أن يكون هناك إطار كاف لضمان الإفصاح بأسلوب دقيق وسريع. إلا أن هذاالإطار يكون عديم الجدوى دون وجود الآليات المناسبة لتنفيذ متطلبات الإفصاح.

أما عن الإفصاح بصفة عامة، فيوجد هناك نوعان، النوع الأول وهو إلزامي وأما النزع الثاني فهوطوعي. فالإفصاح الإلزامي تم وضعه من أجل توفير الحماية للمستثمرين وسلامة السوق وهو يخص المعلوماتذات الطابع المالي والتي على أساسها يتم قياس الأداء الشامل المالي للمؤسسات الاقتصادية. ففي غياب مستوى مرتفعمن الشفافية لا يستطيع المستثمر أن يطمئن أنه حصل على السعر العادل لأوامر الشراء والبيع في السوق، ذلكأن معظم الدول تفرض شروطا للإفصاح عن معلومات معينة حول نشاطها والعمليات التي تتمبها بما يضمن الحقالمتساوي في الحصول على حد أدنى من المعلومات.

إضافة إلى ذلك، فإن أصحاب المصلحة كثيرا ما يسعون إلى الحصول على معلومات أخرى غير تلك التييتطلبها إطار الإفصاح الإلزامى. وتشمل معلومات طوعية التوقعات خاصة تلك المتعلقة بالإفصاح عن الأداء الشاملالبيئي والاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية. [1] " "

فأعضاء مجالس الإدارة "مسؤولون عن الإشراف على عملية كشفالبيانات لأصحاب المصلحةوالتواصل معهم بما يساعد على تحسين فهم الجمهور لهيكل المؤسسة وأنشطتهاوسياسات الشركة وأدائها فيما يتعلق بالمعايير البيئية والأخلاقية وعلاقة الشركة بالمجتمعات المحليةالتي تعملفيها.[2]

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات علىالمجتمع: الاتجاهات و القضايا الراهنة، الأممالمتحدة، جنيف، سويسرا، 2004، ص 9

[2] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية المرجع السابق، صفحة 9

أما عن الإفصاح عن الأداء الشامل، فهناك من يصنفه إلى مجموعة من الأصناف. فمنهم من يرى أنهيجب أن يكون أحد الأشكال التالية[1] :

(1) **الإفصاح الكافي** أي أن تشمل القوائم المالية والملاحظات والمعلومات الإضافية المرفقة بها كل المعلوماتالمتاحة المتعلقة بالمنظمة لتجنب تضليل الأطراف المهتمة بالمنظمة، ويعد الإفصاح الكافي من أهم المبادئالرئيسية لإعداد القوائم المالية.

(2) الإفصاح الكامل: أي أن يشمل الإفصاح كافة المعلومات المحاسبية المتوفرة مما يعني معه إظهار معلوماتبكميات كبيرة، مما يؤدي إلى إغراق مستخدمي القوائم المالية بمعلومات قد لا يكون هناك حاجة لها.

(3) الإفصاح العادل ويتمثل بالإفصاح عن المعلومات بطريقة تضمن وصولها بنفس القدر إلى كافةالمستفيدين دون تحيز إلى جهة معينة.

وهناك من يرى "إمكانية الاستغناء عن المفاهيم الثلاثة بمفهوم واحد هو الإفصاح الفعال باعتبار أنالفاعلية تستهدف تحقيق أهداف محددة، بينما فقدت المفاهيم الثلاثة مضمونها لعدم وجود منطق عملي يقيمحدودها ويمكن من استيعابها. [2]"

كما أن الإفصاح بصفة عامة يمكن أن يكون إلزاميا أو طوعيا. فالإفصاح الإلزامي هو ذلك الإفصاحالذي يتم بناء على مقتضيات معايير المحاسبة الصادرة عن المنظمات المهنية والتي تلزم الشركات بالإفصاح عنالمعلومات الضرورية لمستخدمي التقارير المالية إلى ما تتطلبه الهيئات ذات العلاقة كهيئة سوق المال والتي تلزمالشركات المصدرة للأسهم بتوفير

[1] يوسف محمود جربوع، نفس المرجع السابق، ص 251

[2] رضا إبراهيم صالح، نفس المرجع السابق، ص 60.

حد أدنى من المعلومات للمستثمرين. أما الإفصاح الاختياري فهو ذلك الإفصاحالذي يتم من قبل الشركة بهدف إبراز دورها تجاه المجتمع المحيط بها.

وهناك تصنيف آخر للإفصاح وهو الإفصاح الكافي والإفصاح الكامل. فالإفصاح الكافي يتسق بالإفصاحالإجباري حيث أن كلاهما يستهدف توفير الحد الأدنى من المعلومات التي تجعل التقارير غير مضللة، بينما يتسقمفهوم الإفصاح الكامل مع الإفصاح الاختياري، حيث يتضمن الإفصاح عن كافة المعلومات ذات الأهميةللأطراف أصحاب المصلحة والتي من شأنها تدعيم اتخاذ قراراتهم الحالية والمستقبلية.

أما عن صعوبات القيام بالإفصاح الشامل، فالصعوبة حاليا تكمن في قياس المؤسسات للتفاعل بينمختلف أبعاد الأداء الشامل الاقتصادي والاجتماعي والبيئي ذلك أن الأداء الشامل هو تصور متعدد الأبعاد ويصعبقياسه تقنيا ويعود السبب في ذلك إلى الترتيبات المستعملة حاليا من طرف المؤسسات لتقييم وقياس التقدم المنجزمن طرفها بفضل سياسة المسؤولية الاجتماعية التي انتهجتها التي لا تأتي بإجابات مقنعة. فعدم القدرة على قياسهذا التقدم يمنع المؤسسات من معرفة ما سوف تصل إليه بفضل جهود التحسين.[1]

ويرى رضا ابراهيم صالح أنه رغم أهمية الإفصاح إلا أن الكثير من هذه الوحدات لا تقدم معلومات أوتقارير عن الأداء الشامل البيئيلها، ومبرراتها في ذلك أن كثيرا من المعلومات البيئية غير مدرجة في خريطة الحسابات، كماأن الإدارة لا تولي اهتماما للإفصاح عن معلومات الأداء الشامل البيئي لعدم وجود إلزام بالإفصاح البيئي في التقارير الماليةحتى الآن، هذا بالإضافة لصعوبة القياس المالي لكثير من أنشطة الأداء الشامل البيئي وغياب البعد البيئي في تقييم الوحدة. [2]"

[1] _ Angèle DAHOU et Nicolas BERLAND, Op.Cit, p.5

[2] _ ارضا إبراهيم صالح، نفس المرجع السابق، ص 61.

لذلك فالمؤسسات بحاجة إلى تنظيم ونشر وتوجيه كيفية القياس والإبلاغ عن أدائها الشامل من خلالالاعتماد على نموذج موحد لإعداد التقارير والذي يحدد مقدار الجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعيةللشركات ويؤدي بالتالي إلى تيسير إمكانية مقارنة وقياس أداء شركة ما في هذا المجال. في هذا المجال ظهرتمجموعة من النماذج التي تسمح بإعداد التقارير عن المسؤولية الاجتماعية للشركات ا رطلاقا من تحديد مجموعة منالمعايير التي ينبغي أن تراعيها عملية إعداد التقارير في محال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

وعلى العموم، فإنه توجد هناك اتجاهات سائدة في مجال الإفصاح عن الأداء الشاملللخصها أحدالباحثين في الجدول التالي :

الاتجاهات السائدة فيما يتعلق بالإفصاح عن الأداء الشامل

الدعوات المساندة للدمج في تقرير واحد	الدعوات المساندة للفصل في تقارير مختلفة
– تعتبر العوامل المالية والاقتصادية والاجتماعية متداخلة ككل وتشكل التنمية المستدامة، ومن الخطأ والتقليل فصل بعضها عن بعض	توجد فروق نوعية في طبيعة المعلومات المعالجة حيثالمعلومات البيئية أكثر كمية وموضوعية وقدرة على المقارنة منالمعلومات الاجتماعية.
يشير الإفصاح المتكامل إلى التحديد الدقيق للأسئلة الأساسية للمتعلقة بهدف وأنشطة الشركات وبصورة خاصة المواضيع الاجتماعية التي تظهر عند الحدي عن المساهمين	تختلف المجالات الثلاثة تاريخيا، وذلك يؤثر على الممارسات العملية والتطوير، وأدى ذلك إلى فصل الممارسين أو القائمين. على التطبيق داخل وخارج الشركات
– يشجع الإفصاح المتكامل والموحد المساهمين على رسم رؤية متوازنة لدور الشركات في المجتمع وعلى مواجهة الصعوبات.	أصبح الإفصاح البيئي أكثر نمطية باستخدام نظم التدقيق والمراجعة والمكافات التي تساهم في تحسين السمعة الجيدة للشركات.

ترجع مؤشرات الأعمال المستدامة الموضوع الابتكار وإدارةالجودة والسمعة الجيدة للشركات والعلاقات مع المساهمينوالأداء الشامل البيئي وكل ذلك يمكن جمعه ضمنتقرير واحدومتكامل.	

المصدر: عصام فهم العربيد المحاسبة عن التنمية المستدامة من منظور الشركات الإنتاجية، المجلة العربيةللإدارة، عمان، الأردن، المجلد ، 28 ، العدد 2 كانون الأول (ديسمبر) 2008، ص 187 – 188.

من الجدول يتضح أنه توجد دعوات تساند فصل مواضيع الإفصاح البيئي عن المواضيع الاقتصاديةوالاجتماعية الأخرى ودعوات أخرى ترى ضرورة دمج الأنواع الثلاثة في تقرير واحد.ولكل جهة مبرراتها إلا إنآخر التطورات في هذا المجال تذهب إلى التوجه نحو الدمج وذلك بظهور نماذج تطلب من الشركات القيام طواعيةبوضع وتنفيذ السياسات والممارسات والزام نفسها بمعايير أداء بشأن مختلف قضايا المسؤولية الاجتماعيةللشركات. ويكون ذلك بإعداد ما يسمى بتقارير التنمية المستدامة أو تقارير الاستدامة، ولعل النموذج الناجحفيما يتعلق بقياس الأداء الشامل ا للمؤسسات هو ما يطلق عليه بالمبادرة العالمية لإعدادالتقارير والتي تسمى أيضابمبادرة الإبلاغ العالمية . GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRIفقد "أنشئت سنة 1997 من طرف منظمة تسمى بائتلاف الاقتصاديات المسئولة بيئيا CERESبالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة PNUE ومهمتها تكمن في الرفع من طرق التقرير للتنمية المستدامةلمستوى يعادل تلك الخاصة بالتقرير المالي حتى تتوفر في تلك التقارير الخصائص التالية وهي القابلية للمقارنة والدقةوالمصداقية و وإمكانية التحقق من

المعلومات المقدمة ".[1] وقد كلفت المبادرة بهذه المهمة بالمشاركة النشطةللمنظمات البيئية والاجتماعية غير الحكومية ومكاتب المحاسبة والمنظمات النقابية والمستثمرين وأصحاب المصالحغير العالم في سنة 1999 نشرت نسخة أولية من المبادئ التوجيهية للتقرير عن التنمية المستدامة وبعد فترة منالشروحات الوافية التحارب والمشاورات المكملة، ظهرت النسخة الرسمية للمبادئ التوجيهية في جوان من سنة 2000. وتعتبر النسخة التي نشرت سنة 2002 كنكملة المجموعة من التجارب والتحاليل والتشاور ومراجعة المبادئالتوجيهية التي صدرت سنة 1999. وفي سنة 2007 ، تم إدخال عدة تعديلات على المبادئ التوجيهية لسنة 2002كما يجب أن نشير أن كل من الاتفاق العالمي للأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والمجلس الأوروبيللوزراء والمفوضية الأوروبية والمنتدى الاقتصادي العالمي اتخذوا من هذه المبادئ التوجيهية مرجعا في مراسلاتهمالأصحاب المصلحة كما أن أكثر من 130 مؤسسة في 21 بلد تعتمد على المبادئ التوجيهية في وضع تقاريرها عنالتنمية المستدامة.

المطلب الرابع : الأدوات المستعملة لقياس وتقييم الأداء الشامل

تتعدت مفاهيم تقييم الأداء الشامل، وله أهداف كبيرة وفي هذا المطلب سنحاول عرض كل من مفهوم تقييم الأداء الشامل و أهدافه ، وأنواعه و مراحله و كذا الخطوات و الأسس العامة للقيام به.

أولا : مفهوم تقييم الأداء الشامل

–يقصد بعملية تقييم الأداء الشامل قياس الأعمال المنجزة و مقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقا للتخطيط المعد[2]

[1] _ Michel CAPRON et Françoise QUAIREL, Reporting sociétal: limites et enjeux de la proposition de normalisation internationale «Global Reporting international », congrès de l'association francophone de comptabilité, Louvain Neuve, France, 22 mai 2003, p.3

[2] _ حمزة محمود الزبيدي ، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل ، الطبعة الثانية ، الوراقة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2009 ،ص

مسبقا ، أملا في اكتشاف جوانب القوة و تحديد نقاط الضعف وعلى النحو الموضح مسبقا ويعرف أيضا انه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المتحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على الانحراف و تشخيص مسببتها . مع اتخاذ الخطوات الكفيلةلتجاوز تلك الانحرافات و غالبا ما تكون المقارنة بين ما هو متفق على فعله وما هو مستهدف في نهاية فترةزمنية معينة في الغالب

–يعرف تقييم الأداء الشامل أيضا لأنه مجموعه الدراسات التي ترمي الى التعرف على مدىقدره الوحدة الاقتصادية وكفاءتها في إدارة نشاطها في جوانبه المختلفة خلال مده زمنيه محدده وما داممهارتها في تحويل المدخلات إلى مخرجات من نوعيه والكميه المطلوبة وبيان مدى قدرته التنافسية مع الوحدات الاقتصادية المماثلة عن طريق التغلب على الصعوبات التي تعترضها وكداع أساليب أكثر تطورا في مجال عملها . [1]

–تعني عملية تقييمالأداء الشامل القيام بقياس و فحص و تحليل النتائج المحققة باستخدام وسائل و أساليبمختلفة و في ضوء معايير محدده ، مما يتيح ويساعد الحكم في على الفاعلية والكفاءة.2

كذلك هناك من يعرف تقييم الأداء الشامل على انه عمليه قياس موضوعيه الحجم ومستوى ما تم انجازه بالمقارنة بالمستهدف كما وكيفا و نوعا.

يرتبط تعبير "تقييم الأداء الشامل" عاده بتقييم هيئه الموظفين أو الأداء الشامل الإداري بأداء عمال المهن اليدوية ويوجد صنفان رئيسيان للتقييم هما ما يلي:

1 –**التقييم غير الرسمي** : الذي هو التقييم اليومي المستمر لتقدم الموظف الذي يقوم به مديره أو مديرته هوخاص بطبيعته وتقرره المشاعر الحسيه بقدر ما يقرره الدليل الموضوعي ، فهو نتيجة ثانوية طبيعية للعلاقةالمستمرة بين الموظف والمدير .

[1] _ مجيد الكرخي ، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية ، بدون طبعة ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008، ص 31

2 –التقييم الرسمي : الذي هو حدث مخطط يرتكز على دليل الأداء الشامل الذي يناقش فيه تقدم الموظف مع مديره أو مديرته في سياق أهداف الوظيفة و والله هي اللي خرج هذا أولوياتها عادة[1].

ثانيا : أهداف تقييم الأداء الشامل:

مما تقدم يمكن الاستنتاج أن عمليه تقييم الأداء الشامل إن تحققت سوف تضمن تحقيق الأهداف الآتية:

1–يوفر تقييم الأداء الشامل مقياسا لمدى نجاح ا المنشأة . خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغيه تحقيق أهدافها. [2]

2–يوفر نظام تقييم الأداء الشامل معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المنشاة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على حقائق علميه وموضوعيه[3].

3–يظهر تقييم التطور الذي حققته المنشاة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو الأسوأ وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمنيا في المنشأة من مده لأخرى ومكانيا بالنسبة للمنشأة المماثلة.

4–يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمنشآت المختلفة وهذا بدوره يدفع المنشأة لتحسن مستوى أدائها.

5–يؤدي إلى الكشف . العناصر الكفؤة وتحديد العناصر بأدائها.

عن التي تحتاج إلى مساعده من أجل النهوض

6–إن تقويم الأداء الشامل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة [4]

---

[1] _ صلاح حسن، الرقابة على أعمال البنوك و منظمات الأعمال تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية و الالكترونية، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر 2010،ص355

[2] _ معين محمود عياصرة ، مروان محمد بني أحمد ، القيادة و الرقابة و الاتصال التحرير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2008، ص 104

[3] _ نصر محمود مزنان فهد ، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2009، ص 25 26

[4] _ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، مرجع سبق ذكره ، ص 93–94.

ثالثا : أنواع تقييم الأداء الشامل: هناك عده أنواع لتقييم الأداء الشامل أهمها :

-**الأداء الشامل المخطط:** ونعني به تقييمأداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للأهدافالمخططة وذلك عن طريق مقارنه مؤشرات الأداء الشامل المخطط مع المؤشرات الفعلية على وقف مدد زمنيه محددهإذ تظهر هذه المقارنات مدى التطور الحاصل في الأداء الشامل الفعلي لا نشطه الوحدة الاقتصادية وتوضح بالانحرافات والأخطاء التي حدثت في عمليه التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة لها.

-**الأداء الشامل الفعلي :** ويراد به تقييم كفاءة المتاحة المادية منها والبشرية وذلك بمقارنه الأرقام الفعلية بعضها بالبعض الآخر لأجل التعرف على الإختلالات التي حدثت وتأثير درجه مستوى الأداء الشامل في توظيف هذه الموارد يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر مده محدده خلال السنة وفي ضوء ما تكشفه المؤشرات والنسب التحليلية المعتمدة في الوحدة الاقتصادية ويقتضي الأمر كذلك مقارنه هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية أضافه إلى مقارنتها مع ما حققته الوحدات الاقتصادية المماثلة من نتائج خلال السنة المالية والسنوات السابقة لها.

-**تقييم الأداء الشامل المعياري أو القياسي :** ونعني به مقارنه النتائج الفعلية مع القيم المعيارية أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضيه أم لا سلمى توضع الأرقام[1]

المعيارية المذكورة في ضوء مجموعه من الاعتبارات منها الإمكانيات والقدرات للوحدة الاقتصادية والوحدات المتشابهة في الداخل والخارج.

-**تقييم الأداء الشامل العام او الشامل :** ويقصد بهذا النوع من تقييم الأداء الشامل شمول كل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية واستخدام جميع المؤشرات المخططة الفعلية والمعيارية في عمليه القياس والتقييم والتمييز أهمية النشاط وآخر عن طريق إعطاء أوزان لأنشطة الوحدة وكل وزن يشير إلى مستوى الأرجحية لكل نوع من أنواع النشاط.

[1]_ نصر محمود مزيان فهد أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، مرجع سبق ذكره ص 27 .

رابعا: المراحل التي تمر بها عمليه تقييم الأداء الشامل.

تمر عمليه تقييم الأداء الشامل بمراحل عده نلخصها فيما يلي:

1 –جمع البيانات والمعلومات الإحصائية:

تتطلب عمليه تقويم الأداء الشامل توفير البيانات والمعلومات والتقارير والمؤشرات اللازمة لحساب النسب والمعايير المطلوبة لعمليه المنشأة والتي يمكن الحصول عليها من حسابات الإنتاج والأرباح والخسائر والميزانية العمومية والمعلومات المتوفرة عن الطاقات الإنتاجية وأجورهم وغير ذلك جميع هذه المعلومات تخدم عاده عمليه التقييم خلال السنه المعنية أضافه للمعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة والبيانات عن أنشطة المنشآت المتشابهة في القطاع نفسه أو في الاقتصادي الوطني او مع بعض المنشآت في الخارج لأهميتها في إجراء المقارنات.

2 –تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية : موقوف على مدى تقييمها وصلاحيتها لحسابالمعايير والنسب والمؤشرات اللازمة لعمليه تقويم الأداء الشامل حيث يتعين توفير مستوى من الموثوقية و الاعتمادية في هذه البيانات وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية المعروفة لتحديد مدى الموثوقية بهذه البيانات.

3 – إجراء عمليه التقويم : باستخدام المعايير والنسب الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية على أن تشمل عمليه التقويم النشاط العام للوحدة أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيها بهدف التوصل إلى حكم موضوع ودقيق ويمكن الاعتماد عليه[1].

4 –اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقويم : في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف المخططة وان الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصلت جميعها وان أسبابها قد حددت وان الحلول اللازمةلمعالجه هذه الانحرافات قد اتخذت وان الخطط قد وضعت لسير نشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل.

5 –تحديد المسؤوليات ومتابعه العمليات التصحيحية للانحرافات : التي حدثت في الخطة الإنتاجية وتغذيه نظام الحوافز بنتائج التقويم وتزويد الإدارات التخطيطية والجماعات

[1]_ نصر محمود مزيان فهد ، مرجع سابق، ص28.

المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عمليه التقييم للاستفادة منها في الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة.

خامسا : خطوات تقييم الأداء الشامل

توجد عده خطوات لتقييم الأداء الشامل وهي:

1-يعنيهم رسم سياسة التقييم وإعلانها على كافه الإفراد الذين يتأثرون بها : يجب إن تبلغ السياسة جميع من الأمر سواء القائمين بالتقييم أو الذين يخضعون لتقييم أدائهم من خلال معرفه الهدف من السياسة والطرق بالنسبة لتولي وفهم طريقه التقييم والغرض الذي يستخدم من اجله بالنسبة للثانية.

2 - اختيار الطريقة التي تتبع في التقييم : يتوقف على اختيار الطريقة في الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم الذين توضع التقارير عن أدائهم المتابعة ترتيب التقديرات الموضوعة عن مختلف الصفات بطريقه عكسية تقييم الجميع ا الأشخاص عن كل صفه على حدى.

3- تحليل السياسة وتحليل النتائج : أن يحدد الوقت الذي يتم فيه وضع التقييم بحيث تنتهي االعملية بالنسبة لأية مجموعه من الأفراد في ظرف محدود ومن هذه الخطوات يمكن التوصل إلى تقييم الأداء الشامل حلقه المغذية لمختلف مراحل تقييم أداء وسياسات الموارد البشرية.

4- تدريب المقومين : حتى يكون هناك نجاح في استخدام تقارير الأداء الشامل لابد ان يكون ا لافراد ملمين.[1] بالهدف من إعداد لكل التقارير وطريقه استخدامها ومزاياها والعيوب التي تكتنفها.

[1] _ مجيد الكرخي ، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية ، مرجع سابق ، ص 39

سادسا: الأسس العامة لتقييم الأداء الشامل.

ترتكز عملية تقييم الأداء الشامل على مجموعه من الأسس العامة أهمها :

1 –تحديد أهداف المنظمة : وتتحدث أهداف المنظمة على أساس عدد من المجالات وأوجه نشاط هذه الوحدات ويلاحظ ان الإطار تحديد أهداف المنظمة واحد سواء في النظم الاشتراكية أو الرأسمالية فالأوجهالرئيسية لنشاط المنظمة واحد بغض النظر عن الأهمية النسبية المعطاة لكل هدف أهداف المنظمة المتعددة حيث تتغير تلك الأهمية تبعا لظروف المجتمع وفلسفته الاجتماعية والاقتصادية وتتمثل أهداف المنظمة عاده في : الإنتاج والتسويق – التجديد والابتكار – القيمة المضافة – الربحية – المسؤولية الاجتماعية.

ويجب التنسيق بين الأهداف سواء كانت طويلة الأجل أو قصيرة الأدب مع ضرورة تحديد الفترة الزمنية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

2 –وضع الخطط التفصيلية لتحقيق الأهداف : يتمثل هذا الأساس في ضرورة خطط تفصيلية لكل مجال من مجالات النشاط تعكس السياسات الخاصة بتحديد الموارد الإنتاجية اللازمة وكيفيه الحصول عليها من ناحية ثم تحديد أوجه استخدام الموارد بشكل يحقق أقصى استفادة ممكنه من ناحية أخرى.

ويقصد بالخطط التفصيلية وضع خطه أو أكثر لكل مجال من مجالات النشاط في المشروع لتحديد الطريق إلى تنفيذ الأهداف المحددة في مجال معين وفي خلال الفترة المحددة N . الخطط ويتطلب تعدد الخطط ضرورة التنسيق في ما بينها على ضوء الأهداف الموضوعة كما يمكن من واقع هذه وضع الخطة الرئيسية المتكاملة النشاط.

3 –تحديد مراكز المسؤولية : تتطلب عمليه تقييم الأداء الشامل ضرورة تحديد مراكز المسؤولية المختلفة التي تتمثل في الوحدات التنظيمية المختصة بأداء نشاط معين ولها سلطه اتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط وفي حدود الموارد الإنتاجية الموضوعة تحت تصرفها ، و تتطلب عمليه تقييم الأداء الشامل كذلك إيضاح كل مراكز المسؤولية ونوع العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض ومدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى[1].

[1] _ المنظمة العربية للتنمية الاقتصادية، قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة أداء المؤسسة القاهرة، مصر ، 2009 ، ص 125 – 129

4 –تقييم معايير أداء النشاط : تعتبر خطوة تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء المنظمةبأكملها أو تقييم الأداء الشامل على مستوى مراكز المسؤولية فيها من أهم الجوانب في عملية التقييم كما أنهاأكثرها صعوبة في الوقت نفسه.

5 –توافر جهاز مناسب للرقابة على التنفيذ : تتطلب عمليه تقييم الأداء الشامل ضرورة وجود جهاز للرقابة يختص بمتابعة ومراقبة التنفيذ الفعلي وتسجيل النتائج لاستخدامها في الأغراض الإدارية و يستمد جهاز الرقابة أهميته من الارتباط الوثيق بين فعالية الرقابة ومدى دقة البيانات المسجلة ، إذ تعتمد نتائج التقييم في موضوعاتها ودقتها على دقة.

6– تصميم جميع البيانات وتسجيلها . نظام معلومات لمتابعه حصر البيانات المتعلقة بالأداء الشامل الفعلي : معنى شك فيه إن نجاح أيعمل يتطلب ضرورة توافر نظام المعلومات به يؤدي إلى انسياب المعلومات والبيانات في اتجاهها العادية والتغذية العكسية والنجاح عمليه تقييم الأداء الشامل يتطلب الأمر وجود نظام للمعلومات يعمل على تجميع البيانات المتعلقة بنتائج التنفيذ الفعلي حتى يمكن استخدامها كمدخلات للدراسة والتحليل بغرض التوصل إلى النتائج المتعلقة بالتقييم أعمال المنظمة وإعداد التقرير الخاص بذلك

خاض الكثير من الباحثين في الأدوات المستعملة أو الممكن استعمالها في قياس الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية. " وقد حاول بعض المختصين دمج قياس الأداء الشامل ضمن المعطيات التي تقوم المحاسبة بتقديمها لمختلف مستعمليها ويكون ذلك بإدماج المعلومات غير المالية والخاصة بالنشاط الاجتماعي والبيئي ضمن القوائم المالية للمؤسسة .. وأطلقوا على هذه المحاولة بالمحاسبة عن الأداء الشامل البيئي والاجتماعي أو المحاسبة الاجتماعية. لكن باحثين آخرين حاولوا اقتراح نماذج أخرى لا تمت للمحاسبةبصلة ومن هذه النماذج ما يطلق عليه بتسمية بطاقات الأداء الشامل المتوازنBSC Scorecard Balacendلصاحبيها كابلان ونورتن Norton et Kaplan وذلك لوحة القيادة التي تسمى سكانديا نافيقاتور "NAVIGATOR SKANDIA2.

أولا : المحاسبة الاجتماعية

"عرفت المحاسبة الاجتماعية على أنها "المحاسبة التي تختص بتحديد وقياس وتحليل النتائج الاجتماعيةوالآثار الاقتصادية لمعاملات الوحدة التنظيمية وبيان أثرها على الأداء الشامل الاجتماعي للوحدة في صورة تقارير تعرض على قراء المعلومات الداخليين والخارجيين ذوي الاهتمام وعرفت على أنها "عملية انتخاب واختيار المتغيرات والمقاييس والإجراءات التي تتعلق بالأداء الشامل الاجتماعي للمنشأة والمفيدة في توصيل هذه المعلومات للمجموعة المختصة سواء من داخل المنشأة أو من خارجها " 4.

كما عرفت أيضا على نظام معلومات أو منهج يهدف إلى قياس نشاطات المنشأة وقراراتها التي لها تأثير على المجتمع سواء كانت اختيارية أو إجبارية وسواء كان تأثيرها داخليا أو خارجيا، وتوصيل نتائج القياس هذه إلى الجماعات.[1]

منصور محمود، الإطار المتكامل للمحاسبة الاجتماعية ، المجلة العلمية لتجارة الأزهر، الاجتماعية المعنية سواء داخل المنشأة أو خارجها بما يمكنها من تقييم الأداء الشامل الاجتماعي للمنشأة ".

وعرفت على أنها "المحاسبة التي يتم بتحديد المبادلات أو الأنشطة ذات المضامين الاجتماعية وعرفت أيضا على أنها " فرع من فروع المحاسبة التي تهدف إلى تحديد نتيجة أعمال المنظمة ومركزها المالي من خلال مدخل اجتماعي باعتبار أن المنظمة لها علاقة بفئات المجتمع المختلفة وليس فقط مصالح المالكي فهناك من عرفها على أنها مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الشامل الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييما

الأداء الشامل الاجتماعي لتلك المنظمات [2] .

" وعرفت أيضا على أنه يتعلق الأمر بنظام إعلام يهدف إلى التعبير عن

---

[1]_ عبد العزيز رجب ، الإطار العام لنظرية المحاسبة الاجتماعية الاقتصادية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، ديسمبر 1981 ص 132

[2]_ محمد أمين عبد الله قايد ، نحو مبادئ متعارف على هذا المحاسبة المسؤولية الاجتماعية مجلة المحاسبة و التأمين ، كلية التجارة القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، السنة 24 ، العدد 32 ، سنة 1985 ، ص 219.

المساهمة، السلبية أو الإيجابية للمؤسسة في بيئتها، وعلى العكس من ذلك التعرف على آثار المجتمع على المؤسسة عليها أن تسمع لإدارة المؤسسة في نفس الوقت أن تسير مسؤولياتها في الميادين الاجتماعية والمجتمعية والأخذ باعتبار أطرافها المعنية[1]"

من خلال مجموعة التعاريف المذكورة أعلاه يتضح أن التعريف الأخير لصاحبه ستيفان تريباكStephane TREBUCQيشمل كل المفاهيم التي وردت في التعاريف الأخرى المذكورة، بل هو أدق منها وذلك للاعتبارات التالية:

1 اعتبار المحاسبة كنظام معلومات وهذا ما لم يرد في التعاريف الأخرى.

2 محمد مطر، محاسبة المسؤولية الاجتماعية، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين الأردن، العدد 114 ، سنة 2000 ، ص 50

3.يوسف محمود جربوع ، مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة: دراسة استكشافية

لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة / فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات

اعتبار المحاسبة الاجتماعية ذات بعد مجتمعي وليس ذات بعد اجتماعي فقط معتبرا إياها أداة قياس أثر نشاط المؤسسة على المجتمع بصفة عامة ولا يحصرها فقط في دورها الاجتماعي.

اعتبار المحاسبة الاجتماعية أداة قياس مدى مراعاة متطلبات أصحاب المصالح، وهذا ما لم يرد أيضا في التعاريف الأخرى.

أما عن أهداف المحاسبة الاجتماعية، فيمكن حصرها في المجالات التالية : 1

تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة التي لا تشتمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة، وإنما أيضًا تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الخارجية الاجتماعية والتي لها تأثير على فئات المجتمع وينبع هذا الدور من قصور المحاسبة التقليدية في مجال قياس الأداء الشامل الاجتماعي لمنظمات الأعمال. ويرتبط هذا

[1] _ وليد ناجي الحيالي، إجراءات القياس المحاسبي لتلوث البيئة مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي دورية محكمة تصدرها منظمة الخليج للاستشارات الصناعية الإمارات العربية المتحدة، العدد 71 ، جانفي 1998 ص55

الهدف بوظيفة القياس المحاسبي تقييم الأداء الشامل الاجتماعي للمنظمة وذلك من خلال تحديد ما إذا كانت إستراتيجية المنظمة وأهدافها تتمشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، ومع طموحالمنظمة للأفراد بتحقيق نسبة معقولة من الأرباح من جهة أخرى، وتمثل العلاقة بين أداء منظمات الأعمال الاقتصادية والرفاهية الاجتماعيةالعنصر الجوهري لهذا الهدف أهداف المحاسبة الاجتماعية ويرتبط هذا الهدف أيضًا بوظيفة القياس من المحاسبي.

الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها آثار اجتماعية كأثر قرارات المنظمة على تعليم وصحة العاملين وعلى تلوث البيئة وعلى استهلاك الموارد. ويظهر هذا الهدف ضرورة توفير البيانات الملائمة للمنظمة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية، وأيضا الأداء الشامل الاجتماعي عن إيصال هذه البيانات للأطراف المستفيدة الداخلية والخارجية على حدٍ سواء من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء من وجهة نظر المستخدم أو من وجهة نظر المجتمع ، ويرتبط هذا الهدف بوظيفة الاتصال المحاسبي.

وعن مجالات المحاسبة الاجتماعية، فهناك من يقدم مجموعة من المقترحات أهمها ما يلي: المجالات التي حددتها لجنة المحاسبة . عن الأداء الشامل الاجتماعي التابعة للجمعية القومية للمحاسبين بأمريكا، هذه الأخيرة حصرتها في أربعة مجالات و هي :[1]

" تفاعل المنظمات مع المجتمع المساهمة في تنمية الموارد البشرية . المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئي الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات

.كما اقترح المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين مجالات أخرى وعددها ستة وهي كالتالي البيئة – الموارد غير المتجددة – الموارد البشرية – الموردون – الزبائن – المجتمع.

أما جمعية المحاسبة الأمريكية فقد قامت بإجراء دراسة ميدانية على بعض الشركات التي تعد قوائم وتقارير اجتماعية وذلك من أجل التعرف على أسس القياس والإفصاح فقد أصدر تقريرا بخمسة مجالات للأداء الاجتماعي هي: [2]

الرقابة على البيئة – توظيف الأقليات – العاملون – تحسين المنتج – خدمة المجتمع.

---

[1] _نور الدين عبد الله حمودة أحمد، نحو تطوير نموذج للقياس و الإفصاح المحاسبي للأداء البيئي و الاجتماعي رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية الأردن ، 2005 ، ص 88

[2] _ يوسف محمود جربوع ، مرجع سابق ، ص 248

ومن خلال مقارنة المقترحات المذكورة أعلاه، نلاحظ أنّ كل المقترحات تتشابه فيما بينها، حيث تأتي البيئة الطبيعية في قمة الترتيب حسب الاهتمامات ويليها العمال ثم الزبائن وأخيرا المجتمع بصفة عامة.

كما أن كل المقترحات تركز على أهم أصحاب المصالح مما يؤكد أن المحاسبة الاجتماعية هي أداة لقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات[1].

ثانيا : بطاقات الأداء الشامل المتوازن المستدام

اقترح كل من نورتن و كابلان Norton & Kaplan سنة 1992 نموذجا لقياس الأداء الشامل أطلقعليه بطاقة الأداء الشامل المتوازن لتوسيع قياس الأداء الشاملبالإضافة إلى الجانب المالي أبعادا أخرى تتعلق بكل العملاء والتشغيل الداخلي للعمليات و النمو والتعلم.

من لقد كان نورتن وكابلان يعتبران بطاقة الأداء الشامل المتوازن على أنها منهجا ديناميكيا يضم العديد من القياسات المالية بجانب القياسات غير المالية للأداء حيث يمكن اعتباره خليطا مركبا من القياسات المرتبطة بالنتائج والقياسات المرتبطة بالأسباب، وهذا المنهج يحتاج إلى رؤية عميقة لمعرفة أسباب إرضاء حاملي الأسهم الخاصة بالشركة و أيضا معرفة الروابط بين السبب والنتيجة ، وأن السبب وراء تطوير هذا النموذج هو تكوين قاعدة واقعية من أجل التوجه المناسب لأسهم الشركة ، أي وضع إستراتيجية تطوير للعمل و ليس نظام مراجعة إدارية متوازنة.[2]

فبطاقة الأداء الشامل المتوازن هي" أداة للربط بين المقاييس المالية وغير المالية لأداء ، فإذا ما نظر إلىمفردات ومؤشرات هذه الأداة نجد أنها تتألف من مقاييس و مؤشرات مالية ومقاييس و مؤشرات غير مالية ، وقد كان الدافع الرئيسي وراء اقتراح بطاقة الأداء الشامل المتوازن متمثلا في قصور مقاييس الأداء الشامل المالية التي تتعلق بالأجل القصير و تتسم بالطبيعة التاريخية ، ولا تصلح للتعامل مع المستقبل و تتجاهل المعلومات الإستراتيجية المتعلقة بكل من الجودة و تنمية الموارد البشرية و البحوث و التطوير و الابتكار ورضا العميل "

[1] _ المرجع نفسه ، ص248

[2] _ دافيد لاسكل وروي بيكوك، ترجمة أحمد عثمان ، قمة الأداء ، سلسلة إصدارات بميك ، دار الطباعة المتميزة ، جمهورية مصر العربية ، 1998

عندما تم تطوير نموذج بطاقات الأداء الشامل المتوازن لم يكن يحتوي على البعد المجتمعي في قياس الأداء الشامل حيث كان آنذاك التركيز يتم على أربعة أبعاد وهي:
البعد المالي – بعد العملاء – بعد العمليات الداخلية – بعد التعلم و النمو [1].

خلاصة المبحث

من هذا المبحث يستخلص أربعة أمور أساسية ، الأول خاص بمفهوم الأداء الشامل والثاني خاص بالمؤشراتوالثالث خاص بأدوات قياس وتقييم الأداء الشامل والرابع خاص بالإفصاح عنه . أما عن مفهوم الأداء الشامل، فقد تبين وأنه بالرغم من تطور مفهوم الأداء الشامل من الأداء الشامل المالي والتشغيلي إلى الأداء الشامل تبقى المؤسسات دائما مركزة على النتائج المالية، أي أن المفهوم التقليدي للأداء يبقى دائما هو الطاغي. وبالنسبة للمؤشرات، فبالرغم من تطور مؤشرات إلا أن ضبط قائمة تشمل كافة المؤشرات التي تسمح بقياس الأداء الشامل تبقى مشكلة صعبة للغاية وهذا لاختلاف الأنشطة التي تمارسها المؤسسات، وبالتالي فإن المجال مفتوح أمام توحيد المؤشرات الخاصة بمختلف القطاعات الاقتصادية، وهذا ما بادرت المبادرة العالميةللإفصاح القيام به . أما عن أدوات قياس وتقييم الأداء الشامل، فقد تبين أن الأدوات أيضا تطورت مع المحاسبة الاجتماعية إلى بطاقات الأداء الشامل المتوازن المستدام إلا أنها غير قادرة على قياس مدى تأثير نشاط المؤسسة على المجتمع . وأخيرا بالنسبة للإفصاح عن الأداء الشامل، فعدم وجود الإلزام بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يقلل من الاهتمام بها لذلك بادرت الكثير من الدول بإصدار القوانين الملزمة بذلك وبفرض العقوبات على المدراء المقصرين في هذا المجال .

[3]_ الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، عمان، الأردن ، المجلد 1 ، العدد 2 ، 2005 ، ص 31 .

المبحث الثالث : تطبيقات الرقمنة في تحقيق الأداء الشامل

المطلب الأول : مفهوم و أبعاد التنمية المستدامة

الفرع الأول : مفهوم التنمية المستدامة

يعد مفهوم التنمية من أهم المفاهيم العالمية في القرن العشرين، حيث أطلق على عملية تأسيس نظمإقتصادية وسياسية متماسكة، ويشير المفهوم لهذا التحول بعد الإستقلال – فيالستينيات من القرنالعشرين– في آسيا وإفريقيا بصورة جلية، وتبرز أهمية مفهوم التنمية في تعدد أبعاده ومستوياته، وتشابكه معالعديد من المفاهيم الأخرى مثل التخطيط والإنتاجوالتقدم [1]. والتنمية هي إرتقاء المجتمع والانتقال به من الوضعالثابت إلى وضع أعلى وأفضل، وهي عملية تطوير إلى الأمام وتحسين مستمر شامل أو جزئي، أيضا التنمية هيعملية إقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وإدارية وليست محض إنجازات إقتصادية فقط،وهي شيءضروري وهام لكل مجتمع إنساني، وذلك لتحقيق أهداف الناس والمجتمع، وعلى رأسها تحقيق مستوى معيشةوحياة أفضل. والتنمية عملية شاملة تضرب جذورها في مختلفجوانب الحياة وتنتقل بالمجتمع إلى مرحلة جديدةمن التقدم، وهي عنصر أساسي للإستقرار والتطور الإنساني والاجتماعي.[2]

ويقصد بالتنمية أيضا، توفير عمل منتج ونوعية من الحياة الأفضل لجميع الشعوب، وهو ما يحتاج إلى نمو كبير فيالإنتاجية والدخل وتطوير للمقدرة البشرية، وحسب هذه الرؤيا فإن هدف التنمية ليس مجرد زيادة الإنتاج بلتمكين الناس من توسيع نطاق خياراتهم. وهكذا،

[1] _ السعدي وسام نعمت إبراهيم المنظمات الدولية غير الحكومية: دراسة مستقبلية في ضوء أحكام التنظيم الدولي المعاصر، دار الكتب القانونية، مصر، 2012، ص 205

[2] _ بوشنقير إيمان ورقامي محمد، دور المجتمع المدني في تحقيق التنمية المستدامة مجلة جيل حقوق الإنسان، طرابلس، لبنان، العدد 2، 2013، ص39

فعملية التنمية هي عملية تطوير القدرات وليست عملية تعظيمالمنفعة أو الرفاهية الإقتصادية فقط، بل الإرتفاع بالمستوى الثقافي والإجتماعي والإقتصادي [1]". والتنمية في معناهاالعام والشامل، هي عملية تغيير مخطط تلحق بالبناء الإجتماعي بما يشمل من أنساق إقتصادية، وإجتماعية،وسياسية، وتعليمية...إلخ، ويكون هدفها هو إعلاء قيمة الإنسان من خلال تمتعه بالحرية الفكرية والإجتماعية،والقضاء على الفقر والبطالة، والتمايزات الطبقية والتمتع بمستوى معيشي لائق طبقا لمحددات العصر – وإمكانات

الفرع الثاني : أبعاد التنمية المستدامة

رغم تشابك مفهوم التنمية المستدامة إلا أن هناك شبه إجماع حول أبعادها والمتمثلة في:

- البعد الاقتصادي الذي يعكس مدى إمكانية إنتاج سلع وخدمات بشكل مستمر وان يحافظ علىمستوى معين قابل لإدارة التوازن الاقتصادي، وان يمنع حدوث خلل اجتماعي ناتج عن الأزمة الاقتصادية.
- البعد الاجتماعي: إن التنمية الاقتصادية أمر مهم وضروري لكن الأهم هو إتاحة الفرص العادلةللأفراد لكي يعيش كل منهم حياة طويلة وصحية ومنتجة فالأفراد هم الثروة الحقيقية، بتحقيق العدالة فيالتوزيع الصحة التعليم المساواة الاجتماعية والمحاسبة الاجتماعية والسياسية وتوسيع فرص المشاركةالسياسية.
- البعد البيئي: الاستدامة البيئية تتحقق من خلال المحافظة على قاعدة ثابتة . من المحافظة على الموارداالطبيعية بتجنب استنزاف الموارد المتجددة والموارد غير المتجددة، ويتضمن

[1] مدحت محمد أبو النصر وياسمين مدحت محمد، التنمية المستدامة: مفهومها أبعادها ومؤشراتها المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017.ص.65

ذلك التنوع الحيواني وتوازنهوالأنظمة البيئية الطبيعية الأخرى التي لا تصنف عادة كموارد اقتصادية ومكافحة التلوث واستبعاد أنماط الإنتاجالسيئة[1] .

المطلب الثاني : التحول الرقمي وأثره على الأداء الشامل

ادى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التنمية أدى الى نمو القطاعات الصناعية ،الزراعية ، التجارية والخدمات بصورة كبيرة ، وزيادة كفاءتها وأحدث ثورة في المجال البحث العلمي و تطور المجال الثقافي وتحقيق الربح المادي من خلال شبكة الانترنيت .وأدى الإستخدام الأكبر لتكنولوجيا المستشفيات والمختبرات الطبية الى تحقيق نتائج أسهمت في اكتشاف الاعراض ومعالجتها، وسهلت على افراد المجتمع من اختيار ممثلهم و بصورة اسرع و ادق. وبهذا يعتبر التحول الرقمي والذي هو مظهر من مظاهر تكنولوجيا المعلومات مدخلا رئيسيا للتنمية.

وتظهر مساهمة التحول الرقمي من خلال أبعادها (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية) كما يلي

1-مساهمة التحول الرقمي في تجقيق التنمية الاقتصادية1:

تعد التنمية الاقتصادية أساسية لكل دول العالم خاصة منها الدول النامية التي تتخبط تحت ظل الفقر مما جعل التطور الاقتصادي يشغل مكان الصدارة في تخطيطها، ويعمل الاقتصاد الجديد على نشر أنواع جديدة من النظم وافراز أنواع جديدة من الرأسمالية ، لذلك فان الاقتصاد الكوني الذي يتم تشكيله حاليا نتيجة للتقدم التقني سيفجر أنواع جديدة من المنافسة، بحيث تجبر الدول النامية على اصلاح نفسها للوصول الى القرية العالمية السعيدة التي تتحدث عنها ثورة الاتصالات والتكنولوجيا.

وتعتبر التكنولوجيا من المواضيع التي احتلت دورا بارزا في مجال التنمية الاقتصادية فالتقدم التكنولوجي سواء كان بالبحث المتواصل او باستعمال الآلة او باستراد خبرة اوباستشارة هندسية او اقتصادية او غيرها من الأساليب كفيل بدفع عجلة النمو الاقتصادي

[1]_مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية –المجلد 08 العدد 01/ السنة 2022 – من اعداد الطالبة اكرام بلباي كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس / مستغانم– الجزائر

،وتعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المصادر التكنولوجية التي تستعمل في زيادة الإنتاج المحلي للتعريف بالموارد الطبيعية المخبأة واستخدامات جديدة للموارد المتاحة واكتشاف طرق جديدة في عملية الإنتاج وتسهم في تطوير المجتمع حضاريا.فالعلاقة بين التكنولوجيا والنمو الاقتصادي قائمة لا محالة .

2-مساهمة التحول الرقمي في تحقيق التنمية الاجتماعية2:

سهلت تكنولوجيا المعلومات التواصل بين المجتمعات ودعمت أنظم الرقابة الصحية الفعالة وسهلت النفاذ الى احدث النتائج المستخلصة في مجال البحوث الطبية ،حيث ظهرت الصحة الالكترونية كمصطلح عام يشمل جميع جوانب اتستحدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الرعاية الصحية وتم توفير خدمات المؤتمرات الصوتية والمرئية في بعض المستشفيات بهدف التشخيص عن بعد ،وتوفير شبكات الصحة العالمية سبل الوصول الى المجالات الطبية والعديد من المكتبات الالكترونية على شبكة الانترنيت.فاستخدام تكنولوجيا المعلومات كاداة فاعلة لخدمة المجتمع المحلي بمحتلف فئاته بهدف تطوير القوى البشرية واكسابها مهارات الاقتصاد الحديث لزيادة قدرتها التنافسية في الحصول على الوظائف ورفع كفاءتها العلمية من اجل تكامل الجهود للمساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة تنعكس آثارها المباشرة على حياة العامل في المؤسسة ،كما تكفل للعامل الرعاية الصحية بما في ذلك التامين الصحي ومراعات ظروفه الاجتماعية.

3-مساهمة التحول الرقمي في تحقيق التنمية البيئية3:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا رئيسيا في معالجة القضايا البيئية ،سواء من خلال استخدام نظم المعلومات الجغرافية او استخدام أجهزة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تمكنها ان تساهم في ترشيد استخدام المواد والطاقة ومحاولة التصدي لقضايا تغيير المناخ من خلال رقمنة العمليات اليدوية والحد من استحدام المواد او ستبدال الأنشطة البشرية باخرى الكترونية.

ولقد تم الاستفادة من تطور تكنولوجيا المعلومات في المجال البيئي حيث تم تطبيق الهاتف الذكي للوقاية من طوارئ الآفات والامراض النباتية والحيوانية العابرة للحدود (السلطات البيطرية الوطنية في اوغندا) ،للإفادة حول تفشي الامراض النباتية والحيوانية. كما يسمح للموظفين البيطريين من الحصول على التقارير المقدمة من زملائهم في البلدان المجاورة حول المرض ، وبفضل استخدام تكنلوجيا المعلومات حققت السلطات البيطرية في اوغندا سرعة في مكافحة الامراض الحيوانية وذلك لسرعة تسلم البيانات الأساسية للمصالح

البيطرية. وكذلك على مستوى أي مؤسسة حقق التحول الرقمي البيئي دورا كبيرا سواء من حيث الترشيد المواد و انتاج منتجات مستدامة او من حيث التقليل من مخاطر التلوث البيئي.

المطلب الثالث : تحقيق التنمية المستدامة بالإعتماد على التحول الرقمي في الجزائر

تسعى الدولة الجزائرية التوجه نحوى رقمنة الأداء الشامل لما يلعبه هذا الأخير بتحقيق تميز على المستوى الإقتصادي و الإجتماعي و البيئي و ذلك من خلال ما أوضحته السيدة الوزيرة البيئة و الطاقات المتجددة السيدة فازية دحلب، في كلمة ألقتها خلال حفل تكريم الفائزين في المسابقة الوطنية حول "الأثر الأخضر" (سكراتش فور قرين أمباكت)، إن التحول الرقمي من شأنه أن يحسن من كفاءة استخدام الموارد الطبيعية ويقلل من التلوث ويلعب دورا بارزا في تطوير البنية التحتية الذكية، مثل المدن الذكية والنقل الذكي حيث أن للأدوات الرقمية مثل الشبكات الذكية وأنظمة إدارة الخدمات اللوجستية دور في التقليل من هدر الطاقة وتبسيط سلاسل التوريد وتحسين استخدامها بكفاءة عالية وبطريقة مقننة بما يخدم أهداف التنمية المستدامة".

وفي هذا الاطار، اعتبرت السيدة دحلب أن "الرقمنة، موضوع الساعة بامتياز، كونها تلعب دورا أساسيا وحيويا في تسيير شؤون حياتنا اليومية مما يجعل استعمالها في شتى المجالات الاقتصادية منها والاجتماعية وكذا البيئية أمرا ضروريا".

كما أضافت الوزيرة أن التحول الرقمي سيساعد للوصول إلى المعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة، حيث تستخدم فيه "التكنولوجيا لتحسين إدارة الموارد الطبيعية، كإدارة المياه وتعزيز الابتكار في الطاقة المتجددة والإنتاج المستدام".

وفي هذا السياق، ذكرت السيدة دحلب بالمجهودات التي قامت بها الجزائر، لاسيما تحيين الترسانة القانونية والتشريعية لتكريس الرقمنة على أرض الواقع و التي تهدف الى المحافظة على التراث الثقافي و الطبيعي والبيئي من التلف وذلك "بفتح المجال واسعا نحو رؤى معاصرة وتبني أساليب حديثة مستدامة".

وبخصوص المسابقة الوطنية حول "الأثر الأخضر "Scratch For Green Impact"، اكدت السيدة دحلب عن تشجيعها لهذه الفعالية، التي تعد حسبها، "الأولى من نوعها و التي جمعت بين كل من التربية البيئية، الرقمنة ولغة البرمجة"، مشيرة الى البرنامج الذي سطرته الوزارة لحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة، لاسيما الشق المتعلق بالتحسيس والتوعية والتربية البيئية مع السهر على تحقيق أهدافه بإدماج كافة الفاعلين من مختلف شرائح المجتمع.

وفي هذا الصدد، ابرزت الوزيرة انه من بين الأهداف الذي سطرتها دائرتها الوزارية هو تشجيع وتكثيف من المبادرات التي تساهم في الرفع من الوعي البيئي لدى الأجيال القادمة وإيقاظ وتنمية الحس البيئي لديهم وإرشادهم إلى تبني سلوكيات مؤيدة للبيئة وتعزيز روح المنافسة في هذا المجال لاسيما على مستوى المدارس والجامعات والمؤسسات التكوينية.

وأشادت السيدة دحلب بدور المعهد الوطني للتكوينات البيئية الذي يقوم سنويا بإعداد وتنفيذ برنامج للتحسيس والتربية البيئية خاص بالنوادي البيئية التي نصبت على مستوى المؤسسات التربوية بمختلف أطوارها، حيث بلغ عددها إلى يومنا هذا، حسب الارقام التي عرضتها، 12.062 ناديا جهز منه 2500 واستفاد 29.000 منشطا به من دورات تدريبية في التربية البيئية.

كما لفت الوزيرة الى دور المعهد الوطني للتكوينات البيئية من خلال ملحقاته المتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن إلى نشر وتعميم الثقافة والوعي البيئيين في مختلف الميادين

والمجالات خاصا لدى فئتي الأطفال والشباب من خلال العمل على ترسيخ ثقافة حماية البيئة.

يذكر أن تنظيم هذه المسابقة تم من طرف المؤسسة الناشئة "الابتكار التكنولوجي الأخضر" Green Tech Innovation تحت رعاية وزارة البيئة والطاقات المتجددة، التي تشجع على ترقية المسؤولية البيئية والمقاولاتية وتقوم بالمرافقة والتأطير من خلال العمل التنسيقي مع المؤسسات تحت الوصاية.[1]

المطلب الرابع : مساهمة ISO في تحقيق أهداف التنمية المستدامة :

(المنظمة الدولية للتقييس) وهي منظمة تم انشاؤها سنة 1947 بهدف وضع معايير دولية موحدة لجودة السلع والخدمات والمواد والعمليات .

اتخذت هذه الأخيرة مجال التنافس والجودة مع مراعات تحقيق التنمية المستدامة سواء من ISOحيث الجانب الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وهذا ماسنراه من خلال بنودها:

– من خلال تطبيق 7 بنود الخاصة بمتطلبات المواصفة بداية من البند الرابع الى البند العاشر فمن خلال تطبيب البنود 7 نجد أنها تسهم في تحقيق العديد من الأهداف التمنية المستدامة مثل الهدف رقم 03 و هو الصحة و الحياة و الرفاه و عندما نحافظ على أرواح و

[1] – https://www.sawtalahrar.dz/%D9%85%D9%86%D9%88%D8%B9%D8%A7%D8%AA/%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85-%D9%88%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7/%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%83%D9%8A%D8%AF-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%86%D8%A9-%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82-%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AF%D8%A7%D9%85%D8%A9.html#:~:text=%D8%A3%D9%83%D8%AF%D8%AA%20%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AC%D8%AF%D8%AF%D8%A9,%D8%A8%D9%85%D8%A7%20%D9%8A%D8%AE%D8%AF%D9%85%20%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AF%D8%A7%D9%85%D8%A9 بتاريخ 2024/06/05 على الساعة 15.00 مساءا

صحة العاملين من أي مخاطر و نقوم بإدارة المخاطر بشكل جيد و نظع إجراءات التحكم التي تمنع و تقلل من خطر حدوث المخاطر فهذا سوف يسهم في الحفاظ على العاملين و يمتعهم بصحة جيدة .

-فنج في البند رقم 04 و هو تحديد سياق المنظمة (في الجزئية الخاصة بفهم إحتياجات الأطراف المعنية) و أيضا البند رقم 06(التخطيط في الجزئية الخاصة بالتوافق مع متطلبات العملاء مع الأطراف المعنية) حيث أنه في حالة التوافق مع البنود سوف يؤدي الى تحقيق الهدف رقم 17 و هو عقد شراكات مع العملاء و الأطراف المعنية لتحقيق الأهداف .

-و عندما نحقق البند رقم 05 في المواصفة و هو القيادة و مشاركة العمال نجد تحقيق الهدف رقم 09 الخاص بالصناعة و الإبتكار و الهياكل الأساسية و ذلك من خلال مساهمة العمال بأفكار جديدة يمكن تطبيقها على الحفاظ العامليين و المنشئة و سيؤدي ذلك لوجود العديد من الإبتكارات و أيضا إستقرار أمن العاملين و حمايتهم سيسهم في تحقيق هذا الهدف

-و كما ورد في البند رقم 07 في المواصفة ، و هو دعم ، حيث إنه عندما نوفر الدعم و يتم توفير الكفاءات و الموارد سيسهم ذلك في تحقيق الهدف رقم 08 و هو توفير عمل لائق و نمو إقتصاد و نجد أن نمو الإقتصاد ينتج من نمو الشركاة و نمو الشركات ينتج من إستقرارها من تقليل أو منع الحوادث و الإصابات لا قدر الله .

و هذا من خلال تدريب و توعية العاملين جيدا بنظام السلامة و أهمية إتباع تعليمات السلامة .

-و أيضا في نفس البند رقم 07 في المواصفة من خلال توفير الموارد التي تدعم تطبيق النظام و الحفاظ على العاملين من أي أضرار أو أمراض فنجد تحقيق الهدف رقم 06 و هو المياه النظيفة و النظافة الصحية لأن الحفاظ على العاملين يتطلب وجود مصدر مياه نظيف

و توفير الحد الأدنى من المتطلبات البشرية في المؤسسة و أيضا النظافة الصحية و هو من خلال التعليمات و الإرشادات و برامج النظافة التي تتضمنها متطلبات المواصفة .

–و في البند 08 (العمليات) فب المواصفة نجد أهمية إعداد خطط الطوارئ و إتخاذ الإجراءات التي تمنع حدوث أي مخاطر و هذا يحقق الهدف رقم 03 و هو الصحة الجيدة و الرفاه من خلال حماية العامل من أي مخاطر .

–و في البند رقم 09 و رقم 10 نجد أن من أهم متطلبات المواصفة : هو عمل تقييمات دورية للنظام و بناءا على نتائج هذه التقييمات و المراجعات الدورية يتم أخذ الإجراءات التي تعمل على التطوير و التحسين المستمر و هذا من الأهذاف الرئيسية في الأهداف ال(17) للتنمية المستدامة .[1]

[1] https://aiss.co/iso-specifications-and-their-role-in-achieving-sustainable-development/#:~:text=%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%81%D8%A7%D8%AA%20(%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%8A%D8%B2%D9%88)%20%D8%AA%D9%87%D8%AF%D9%81%20%D8%A5%D9%84%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1,%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D9%8A%D8%AF%20%D9%85%D9%86%20%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9 بتاريخ 2024/07/08 على الساعة 22.00 مساءا

الفصل الثاني

المبحث الأول : المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة

المطلب الأول : تعريف المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة

المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة هو مؤسسة تعليم عالٍ حكومية تقع في ولاية النعامة بالجزائر.

عدد اساتذة المركز 290 (جميع التخصصات)

عدد موظفي المركز 181 (جميع الرتب الإدارية)

يضم المركز الجامعي العديد من المعاهد ,منها:

- **معهد العلوم**:علم الأحياء، وعلوم الأرض.
- **معهدالتكنولوجيا** :تضم أقسام الهندسة المدنية، والهندسة الميكانيكية، والهندسة الكهربائية، والهندسة الإلكترونية.
- **معهد الحقوق والعلوم السياسية** :تضم أقسام القانون (قانون اداري، قانون أسرة ،قانون الأعمال)
- **معهد الآداب واللغات الأجنبية** :تضم أقسام اللغة العربية، واللغة الفرنسية، واللغة الانجليزية.
- **معهد العلوم الإنسانية** : علوم إتصال ، تاريخ و علم مكتبات
- **معهد علوم إقتصادية و علوم التسيير** :إدارة أعمال ، مالية

كما ينظم المركز الجامعي العديد من المؤتمرات والندوات والفعاليات العلمية ، ويساهم في نشر المعرفة والثقافة في المجتمع، ويهدف إلى تقديم تعليم جامعي عالي الجودة في مختلف التخصصات العلمية والأدبية.

المطلب الثاني : نشأة المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة

استفادت الولاية من المركز الجامعي وكان مكسب لها اذ كان أبناء المنطقة يعانون من عناء التنقل الى الولايات المجاورة لاكمال دراساتهم العليا ،وجود مركز جامعي بالنعامة خفف الضغط على الجميع .

تأسس المركز الجامعي عام**2010 بالمرسوم التنفيذي رقم 205/10 المؤرخ في 09 سبتمبر 2010** المتضمن إنشاء المركز الجامعي بالنعامة المعدل و المتمم .

سمي المركز على المجاهد صالحي أحمد اب المنطقة من مدينة العين الصفراء

الأسد الذي ضايق المستعمر الفرنسي بالجنوب الغربي وبقي وفيا لبن بلة حتى الوفاة

بقلم: سعيدي محمد الأمين - إعلامي جزائري مهتم بتاريخ منطقة عين الصفراء -

- الجزء الأول -

.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة

من الضروري ان لكل مؤسسة مهما كان نوعها او نشاطها ان يكون لها هيكل تنظيميا بها يوضح مختلف الإدارات والاقسام والوحدات التابعة لها وللمركز الجامعي هيكله التنظيمي الخاص به، وسوف نوضحه فيما يلي:

مدير المركز: هو الامر بالصرف والمسؤول الأول على مستوى المركز ويساعده كل من :

مدير مساعد للدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات- مدير مساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي و العلاقات الخارجية – مدير مساعد للتنمية والاستشراف – امين عام – مدير المكتبة المركزية.

مدير مساعد للدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات :يتكفل بما يلي

-متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب.

السهر على متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتداريب وكل المسائل البداغوجية.

ويساعده كل من – رئيس مصلحة التعليم والتداريب والتقييم – رئيس مصلحة التكوين المتواصل – رئيس مصلحة الشهادات والمعادلات

مدير مساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي و العلاقات الخارجية: يتكفل بما يلي

متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج ومابعد التدرج المتخصص والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به **في** هذا المجال

ويساعده كل من- رئيس مصلحة مابعد التدرج ومابعد التدرج المتخصص-

رئيس مصلحة نشاطات البحث وتثمين نتائجه – رئيس مصلحة العلاقات الخارجية

مدير مساعد للتنمية والاستشراف:يتكفل بما يلي

-جمع العناصر الضرورية لاعداد مخططات التنمية للمركز –القيام بالدراسات الاستشرافية –تحين البطاقة الإحصائية للمركز

ويساعده كل من -رئيس مصلحة الإحصاء والاستشراف–رئيس مصلحة الاعلام والتوجيه– رئيس مصلحة متابعة برامج البناء والتوجيه

الاميم العام :يسهر الأمين العام على متابعة تسيير المسار المهني لمستخدمي المركز الجامعي،تحضير مشروع ميزانية المركزويساعده كل من–نائب مدير المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية – نائب مدير الميزانية والمحاسبة والوسائل

مدير المكتبة المركزية: يتكفل بما يلي – اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات المعاهد ويساعده كل من -.رئيس مصلحة الاقتناء والمعالجة – رئيس مصلحة البحوث البيداغوجية – رئيس مصلحة التوجيه

المبحث الثاني : رقمنة المركز ودوره في تحسين الأداء الشامل للمركز

أثبتت هذه الدراسة أن الرقمنة ليست مجرد أداة، بل هي فلسفة وعقلية جديدة يجب على المؤسسات تبنيها لتحقيق النجاح في عصرنا الرقمي .من خلال الاستثمار في الرقمنة بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها الشامل وتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

بحيث تهدف هذه الدراسة التطبيقية بالمركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة إلى تحليل دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل لمؤسسة ، وذلك من خلال دراسة حالة عملية تُظهر كيف استفادت المؤسسة من الرقمنة لتحسين كفاءتها وفعاليتها وتقديم خدمات أفضل طلابها .

المطلب الأول : الرقمنة

لعبت الرقمنة أهمية كبيرة في تسهيل عمل المركز سواء العمل البيداغوجي أو العملالاداري

1)الرقمنة في المركز:

يعمل المركز على توفير البنية التحتية لرقمنته ويتمثل ذلك في الخطوات التالية:

- توفير المكاتب والأجهزة وذلك من خلال توفير غلاف مالي من خلال ميزانيتها.
- توظيف موظفين لهم كفاءة التحكم في أجهزة الكومبيوتر او العمل على تكوين موظفيها سواء داخليا او خارجيا.
- العمل على توفير تدفق انترنيت جيد لتسهيل العمل.

2) أهمية رقمنة المركز

عادت رقمنة المركز بالإيجاب على جميع الجمهور المستهدف (طلبة ،موظفين)وتتمثل فيما يلي:

أ): تقنية (PROGRES)

أ-1) بالنسبة للطالب:

- التسجيل عن بعد سواء للطلبة الجدد او القدامىدون التنقل للمركز
- الحصول على العلامات من خلال تقنية (PROGRES)
- كذلك بطاقة الطالب
- كشف النقاط ومعرفة المعدل المحصل عليه دون التنقل للمركز

أ-2)بالنسبة للأساتذة:

- صب نقاط الطلبة مباشرة في (PROGRES) دون الطرق التقليدية باليد وبالتالي تفادي الأخطاء

أ-3) بالنسبة للإدارة (الجانب البداغوجي)

- ساهم (PROGRES) في تخفيف الضغط على الموظف بخث كان الوظف يستلم النقاط من الأساتذة ورقيا و يقوم بنشرها على لوحات محصصة للطلبة مما يؤدي الى التعب وصعوبة الامر فتجد ازدحام الإدارة من خلال حظور الطلبة لمعرفة علاماتهم ،الحد لله شاهمت الرقمنة من القضاء على الطرق التقليدية.
- سهولة عمل الموظف للامور البيداغوجية الخاصة بالطالب.

أ-4) بالنسبة للإدارة (الجانب الإداري) : ساهمت تقنية (PROGRES) تسهيل العمل الإداري للموظف وتتلخص فيما يلي :

- حصول الموظفين والأساتذة عن شهادة العمل والطلب عليها من خلال التقنية.
- حصول الموظفين والأساتذة على حساباتهم من خلال التقنية.
- ساهمت التقنية في إحصاء الأساتذة والموظفين على مستوى المركز

ب) تقنيات أخرى

-تلقي الطلبة محاضرات عن بعد

-حصول الطلبة على المحاضرات من خلال تقنية (MODEM)

– تسهيل عمل المصالح (مصلحة الميزانية ،مصلحة المحاسبة ،مصلحة المستخدمين)وذلك من خلال تقنية (LOGICIEL)

المطلب الثاني : الأداء الشامل

يسعى المركز لتحقيق التنمية المستدامة وضمان حق الجميع في التعليم العالي مع ضمان حق الأجيال القادمة .

1 استخدامات الأداء الشاملللمركز

من خلال الدراسة الميدانية صرح لنا ان:

- **<u>البعد الاقتصادي والمالي:</u>**

– رقم الاعمال يسير بوتيرة متسارعة من سنة لاخرى.

–رقم الاعمال لا يغطي جميع التكاليف بل العمل على اتحاذ كل التدابير لتغطيتها.

– المردودية متوسطة للمركز

- **<u>البعد الاجتماعي:</u>**

– يسعى المركز الجامعي لاستقطاب اليد العاملة الكفؤة

– معالجة التغييات المستمرة للعمال لضمان السير الحسن للمركز.

– السعي لتحسين نوعية الحوار والتشاور مع الشركاء الاجتماعيين.

– إحصاء حلات حوادث العمل والعمل على التقليل منها من خلال توعية العمال.

– تطوير الحوافز المادية والمعنوية للعمال لتحقيق اهداف المركز من خلال مساهمة العمال (حب الانتماء).

– حرص المركز على تفعيل الاتصال بين الإدارة والعمال على انها اطراف فاعلة في تحقيق اهداف المؤسسة.

– يعتمد المركز على استقصاءات دورية للتعرف على على مستويات رضا العمال.

– قياس المركز لتطور عدد النزاعات ذات الطابع الا جتماعي والسعي لحلها او التقليل منها.

- سعي المركز لتوفير التامين الصحي للعامل (التامينات الاجتماعية) والاهتمام بصحة العامل.
- يعتمد المركز على سياسة ممنهجة لتكوين العمال وتحسين أدائهم.

- **البعد البيئي:**

صحيح ان المركز طبيعة عمله ليس انتاجي مع ذلك لا يدخر جهوده من الناحية البيئية تتلخص فيما يلي:

- أيام تكوينية مخصصة مخصصة للعمال والهادفة الى احترام البيئة.
- قياس المركز لحجم الفضلات والمهملات الناجمة عن عملها ومحاولة المركز التخلص منها دون الحاق اضرار بالبيئة.
- قيام المركز بحملات تشجير لما شهدته المنطقة من تصحر.

المطلب الثالث:فعالية نموذجVigeoفي قياس الأداء البيئي للمركز

سوف يتم معالجة الطرح التطبيقي الميداني سوف نقوم بتطبيقمنهجية VIGEO على المركز الجامعي بغرض قياسالأداء البيئيله.

تعريف وكالةVIGEO :[1]

هي وكالة أروبية لتقييم أداء المؤسسات و تعرف بدورها الأداء علىأساس الميادين والمجالات المعتمدة ومن بين المجالات المصنفة من طرف الوكالة مجال البيئة حيثصنفته في مجموعة من المعايير بغرض قياس الأداء البيئي متمثلة فيما يلي : استراتيجية البيئية و مفهوم البيئة من طرف المؤسسة.

1) التحكم في التأثير البيئي لاستعمال الطاقة

[1]_قياس الأداء البيئي للمؤسسة – دراسة حالة مؤسسات جزائرية –عبدلي مباركة المركز الجامعي النعامة و عبد السلام مخلوفي جامعة بشار *مجلة الدراسات المحاسبية والإدارية 2352-9962 ISSN–العدد الثاني ديسمبر 2014 .

- تسيير المهملات
- حماية التنوع الحيوي
- حماية الموارد المائية
- التأثير البيئي من خلال استهلاك الطاقة
- تسيير التهديدات البيئية
- التسيير البيئي لمخلفات النقل
- التسيير البيئي لأثر استخدام وتلف المنتجات و الخدمات
- التسيير البيئي لتلوث الجو

2) منهجية القياس

يتم تحديد مجموعة من الأسئلة على أساس المعايير المطروحة بحيث يتم تقييمها على النحو التالي:

أ -يتم تقييم الأسئلة على أساس مجموعة من العناصر المتمثلة

-**أولا:**في القيادة من خلال ثلاثة عناصرفرعية : الرؤية المحتوى و المسؤولية،

- **ثانيا** :التنفيذ و الذي يتمثل بدوره في ثلاثة فروع السياق،الوسائل و الرقابة.

- **ثالثا** :فعالية النتائج من خلال ثلاثة فروع وهي المعايير تقييم أصحابالمصالح للالتزامات التسييرية و الانتقادات و التوجهات

الجدول

القيادة	الرؤية	الرؤية | ما هي الرؤية المتعلقة بأهداف المسؤولية الاجتماعية؟
	المحتوى	المحتوى | سياسة المؤسسة و الأخذ بعين الاعتبار أهداف المسؤولية الاجتماعية
	المسؤولية	من هو المسئول الحقيقي عن تنفيذ هذه الإستراتيجية؟
التنفيذ	السياق	| ما هي الوسائل الضرورية لتحقيق هذه الأهداف؟
	الوسائل	ائل | هل الوسائل البشرية و المالية متوفرة؟
	الرقابة	قابة | فيما تتمثل الرقابة الداخلية و الخارجية اللازمة للتأكد إذا كان هناك واقق بين الأهداف و الوسائل المسخرة؟
فعالية النتائج	المعايير	ما هي المعايير المعتمدة من طرف المؤسسة؟
	تقييم أصحاب المصالح	ب | كيف يرى و يقيم أصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين هذه الالتزامات التسييرية ؟
	الانتقادات و التوجهات	ما هي الانتقادات الموجهة للمؤسسة، هل هناك شفافية في التسيير؟ كيف هو التعاون مع أصحاب المصالح؟

3) نتائج معايير القياس حسب VIGEO للمركز:تتمثل فيما يلي

أولا – القيادة : العمل على تحقيق المسؤولية الاجتماعية ،للمركز رؤية في تحقيق البعد الاجتماعي من خلال الاهتمام بالعامل اجتماعيا (تكوين،اشراك،تأميين.....) وذلك من خلال سياسات مدروسة وهي مسؤلية مدير المركز في اتخاذ كل التدابير لتوفير الظروف الملائمة للعمالومساهمتهم في تحقيق اهداف المركز.

ثانيا –التنفيد: يسعى المركز لتنفيذ وتحقي المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال توفير الوسائل الضرورية لتحقيق أهدافه وذلك بتوفير الوسائل البشرية والمالية وبعدها تأتي الرقابة للتاكد من تقيق الأهداف التي سطر لها.

ثالثا– فعالية النتائج : في الأخير يتم معالجة كل المشاكل والعراقيل التي تواجه المركز من خلال الالتزامات التسييرية والانتقادات والتوجيهات من اجل رضى الجميع.

المطلب الرابع: دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الشامل للمركز:

لعبت الرقمنة دور كبير في تحسين الأداء الشامل للمركز وذلك من خلال

أولا – الجانب الاقتصادي والمالي :حيث سامت الرقمنة في تسريع وتيرة رقم الاعمال للمركز وتطويره وتحسين المردودة بالنسبة له.

ثانيا –الجانب الاجتماعي :اصبح للرقمنة دور كبير في عمل المركز من الناحية الاجتماعية ،تكوين العمال بتقنيات حديثة، التوظيف اصبح اسهل من خلال الرقمنة ، التامين والضمان الاجتماعي مضمون للعامل وبتقنيات حديثة ،التواصل بين العمال والاداة توطد وتوسع بفضل الرقمنة ، الحوار اصبح واسع مع الشركاء الاجتماعيين وسهل ،.....

ثالثا – الجانب البيئي: ساعدت الرقمنة في التقليل من التعامل الورقي في الجانب البيداغوجي والإداري .

مؤخرا جاء قرار الوزارة ان مذكرات التخرج لا يقدمها الطالب ورقيا بل في أقراص مضغوطة هذا القرار الحكيم كان له دور فعال من ناحية التنمية المستدامة ،في توفر للأجيال القادمة وكذلك التقليل من نفايات المركز الورقية .

-اتفاقية التعاون العلمي والاكاديميللمركز[1]:

أنظر الملحق رقم 05

وتبقى جهود المركز مستمرة من اجل الحفاظ على البيئة حيث قام مؤخرا بتوقيع اتفاقية التعاون العلي مع المدرة الوطنية لمهندسي المدينة ، على هامش الندوة الوطنية الأولى حول التسير المستدام للنفايات ، تم تنظيم مراسيم توقيع اتفاقية التعاون بين المركز الجامعي للنعامة والمدرسة الوطنية لمهندسي المدينة ، الندوة عقدت بالتعاون مع مركز البحث في الانثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية بوهران ، وذلك بتاريخ 8 جوان 2024 في المدرسة الوطنية لمهندسي المدينة.

أ)اهداف الاتفاقية

-تعزيز الشراكة الاجتماعية والاقتصادية ين المركز الجامعي للنعامة والمدرسة الوطنية لمهندسي المدينة.

-تطوير برامج ومشاريع بحثية مشتركة في مجال التسيير المستدام للنفايات.

- تبادل الخبرات والمعارف بين الأساتذة والباحثين من كلا الطرفين.

- تنظيم ورشات عمل ودورات تدريبية مشتركة لرفع كفاءة الطلبة والبحثين في مجالات تدوير النفايات والتسيير المستدام.

ب) أهمية الاتفاقية

تعد الاتفاقية خطوة هامة نحو تعزيز التعاون بين المؤسسات التعليمية والبحثية وتهدف تحقيق التنمية المستدامة من خلال التسيير الفعال للنفايات .

[1]_الصفحة الرسمية للمركز الجامعي بالنعامة – تاريخ النشر 08 جوان 2024.

المبحث الثاني : تحليل البيانات

أثبتت هذه الدراسة أن الرقمنة ليست مجرد أداة، بل هي فلسفة وعقلية جديدة يجب على المؤسسات تبنيها لتحقيق النجاح في عصرنا الرقمي.

من خلال الاستثمار في الرقمنة بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها الشامل وتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

بحيث تهدف هذه الدراسة التطبيقية بالمركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة إلى تحليل دور الرقمنة في تطوير الأداء الشامل لمؤسسة ، وذلك من خلال دراسة حالة عملية تُظهر كيف استفادت المؤسسة من الرقمنة لتحسين كفاءتها وفعاليتها وتقديم خدمات أفضل طلابها

المطلب الأول : منهجية الدراسة:

- **نوع الدراسة:**دراسة حالة (مقابلة) .
- **وحدة الدراسة :**[المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة] العاملة في مجال [التعليم العالي و البحث العلمي].
- **أدوات جمع البيانات:**
  - المراجعة الوثائقية: تحليل التقارير السنوية للمؤسسة، وموقعها الإلكتروني، ومصادر المعلومات الأخرى ذات الصلة.
  - المقابلات: إجراء مقابلات مع كبار المسؤولين التنفيذيين والموظفين في المؤسسة.
  - الملاحظة: ملاحظة كيفية استخدام الموظفين للأدوات الرقمية في مكان العمل.

المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة:

2 **استخدامات الرقمنة في المؤسسة:**

- أتمة المهام: تستخدم المؤسسة أنظمة أتمة المهام لتبسيط العمليات المتكررة مثل إدخال البيانات ومعالجة الطلبات.

- التواصل والتعاون: تستخدم المؤسسة أدوات التواصل والتعاون الرقمي مثل البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو لتسهيل التواصل بين الموظفين في مختلف الأقسام.
- تحليل البيانات: تستخدم المؤسسة أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك الموظفين واتخاذ قرارات أفضل.

3 **تأثير الرقمنة على أداء المؤسسة:**

- **تحسين كفاءة العمليات** :أدت أتمة المهام إلى تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام وتحسين دقة البيانات.
- **تعزيز التواصل والتعاون** :أدت أدوات التواصل والتعاون الرقمي إلى تحسين التواصل بين الموظفين وزيادة الإنتاجية.
- **تحسين جودة الخدمات** :أدى نظام إدارة علاقات العملاء إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب وزيادة رضاهم.
- **اتخاذ قرارات أفضل** :أدت أدوات تحليل البيانات إلى مساعدة المؤسسة على اتخاذ قرارات أفضل بناءً على البيانات.

المطلب الثالث : تحليل الإجابات

أجرينا المقابلة على مستوى المركز الجامعي بالنعامة مع كل من الأمين العام للمركز السيد :براهيمي بشير ، ونائب مدير المستخدمين السيد: أغامير مختار

من خلا إجابة السيد الأمين العام ونائب مدير المستخدمين عن أهمية الرقمنة في المركز لاحظنا:

عتاد الاعلام الآلي غير كافي رغم جهود المركز .

توفير نظم معلومات مخصصة لتسهيل العمل الإداري على مستوى مصالح المركز

كانت للرقمنة قابلية كبيرة لانها ساعدت في انجاز الاعمال بسرعة مع التنظيم والدقة والوضوح ، كما تكمن أهميتها كذلك في الحفظ والتخزين وسرعة استرجاع المعلومات وكيفية استخدامها وربح الوقت .

ساهمت الرقمنة في تقليص استخدام البريد العادي حيث اصبح المركز يتراسل مع الجهات الاحرى سواء داخليا أو خارجيا عن طريق البريد الالكتروني.

الرقمنة الى تحقيق روح الفريق حيث اصبح التعاون بين الأستاذ والمكلف بالرقمنة لادخال نقاط الطلبة وبالتالي تجنب التاخر و الأخطاء، وأصبحت الآجال تحترم لان وقت المنصة محدد وبالتالي يستوجب على الأساتذة احترام الوقت المحدد.
كما ساهمت الرقمنة في تخفيف الأعباء والمجهودات وذلك من خلال عملية صب النقاط أدت ووضع الكشوف والشهادات في منصة الرقمنة أصبح كل عمل جاهز وقابل للاستخراج في أي وقت أراده المستخدم مع الدقة وقلة الأخطاء.
من خلال الرقمنة اصبح تحليل نتائج الطلبة آليا .
مكنت الرقمنة الطالب الاطلاع على نتائجه دون الذهاب للمركز الجامعي.
أما بالنسبة للتحديات التي تواجه المركز الجامعي بخصوص الرقمنة توفير العتاد وذلك من خلال تخصيص مبلغ مالية لاقتناء العتاد وتدريب العمال لمواكبة الرقمنة والعمل على توفير مكاتب لصيانة العتاد ،مع توفير تدفق جيد للانترنيت من اجل ضمان سير العمل بوتيرة جيدة دون توقف وعراقيل.
بالرغم أهايجابيات الرقمنة في المركز الجامعي تبقى لها سلبيات ومن بينها انقطاع النترنيت ، انقطاع التيار الكهربائي ، تلف الأجهزة ونفصها ، نقص مستلزمات الأجهزة .....إلخ.

- **المطلب الرابع : مناقشة النتائج:**

تُظهر نتائج هذه الدراسة أن الرقمنة يمكن أن تلعب دورًا هامًا في تطوير الأداء الشامل للمؤسسة.
فقد استفادت المؤسسة من الرقمنة لتحسين كفاءة عملياتها وتعزيز التواصل والتعاون بين موظفيها وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها واتخاذ قرارات أفضل.

التوصيات:

- **يجب على المركز الاستثمار في الرقمنة لتحسين أدائهالشامل.**

- **يجب على المركز وضع استراتيجية رقمية شاملة تحدد أهدافها من الرقمنة وتحدد خطوات تنفيذها.**
- **يجب على المركز تدريب موظفيها على استخدام الأدوات الرقمية وتطوير مهاراتهم الرقمية.**
- **يجب على المركز تغيير ثقافة العمل التقليدية والتكيف مع بيئة العمل الرقمية.**
- **يجب على االمركز ضمان أمن البيانات والمعلومات من خلال اتخاذ إجراءات وقائية مناسبة.**
- **يجب على المركز قياس وتقييم تأثير الرقمنة على أدائها بشكل دوري.**

خلاصة الفصل التطبيقي

أثبتت الدراسة أن المركز يحاول جاهدا في توفير الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية لكي يكون في المراتب الأولى في تحقيق الرقمنة ،وتوفير كل حاجيات العمال من اجل الحفاظ على أدائهم الوظيفي داخل المركز.

توصلت الدراسة الى ان كل المهام الإدارية والبيداغوجية أصبحت تقوم بها الرقمنة على عكس القديم كانت كل الاعمال تنجز على الورق.

توصلت الدراسة ان الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحفيف الأعباء والمجهودات وتفادي الأخطاء مع الحفاظ على الأداء الوظيفي أدى العمال.

توصلت الدراسة الى ان رغم وجود إيجابيات للرقمنة وفي المقابل نجد سلبيات لها وعراقيل تقف امام تحقيق الرقمنة.

وهنا المؤسسة تحاول جهدا لايجاد الحلول من اجل تطوير وازدهار الرقمنة .

الخاتمة

شكلت تكنولوجيا المعلومات احدى اعظم القوى التي ساهمت في تشكيل ملامح القرن الحادي والعشرين حيث تزايد الدور المحوري لها في جميع جوانب الحياة ،فساهمت في زيادة معدل النمو الاقتصادي وتسهيل أداء وتقديم العديد من الخدمات الاجتماعية ، والحفاظ على البيئة واستغلال الموارد الطبيعية الاستغلال الأمثل.

النتائج:

-يساهم التحول الرقمي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

-الرقمنة لم تعد خيارا بل أصبحت ضرورة

.1تحسين كفاءة العمليات:

- **أتمة المهام:**أدت أتمة المهام المتكررة إلى تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام وتحسين دقة البيانات.
- **التحليل الذكي:**ساعدت أدوات التحليل الذكي على تحليل البيانات وفهم سلوك العملاء واتخاذ قرارات أفضل.
- **التواصل الفوري:**ساعدتش أدوات التواصل الفوري على تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين في مختلف الأقسام.
- **إدارة سلسلة التوريد** :ساعدت أنظمة إدارة سلسلة التوريد على تحسين كفاءة إدارة سلسلة التوريد وتقليل التكاليف.

.2تعزيز التواصل والتعاون:

- **منصات التواصل الاجتماعي** :ساعدت منصات التواصل الاجتماعي على التواصل مع العملاء والموظفين والشركاء بشكل فعال.
- **أدوات التعاون** :ساعدت أدوات التعاون على تحسين التعاون بين الموظفين، مثل برامج إدارة المشاريع وأدوات مشاركة الملفات.
- **التواصل عبر الفيديو** :ساعدت تقنيات التواصل عبر الفيديو على إجراء اجتماعات افتراضية مع العملاء والموظفين والشركاء.

.3تحسين جودة الخدمات:

- **التجارب الرقمية** :ساعدت التقنيات الرقمية على إنشاء تجارب رقمية مميزة للعملاء، مثل توفير خدمات العملاء عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول.
- **التخصيص**:ساعدت البيانات على تحليل سلوك العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم.
- **الرد الفوري**:ساعدت أدوات التواصل الفوري على الرد على استفسارات العملاء بشكل سريع وفعال.

.4تشجيع الابتكار:

- **منصات الابتكار** :ساعدت منصات الابتكار على تشجيع الموظفين على مشاركة أفكارهم الإبداعية وتطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجهها المؤسسة.
- **التعاون مع الشركات الناشئة** :ساعد التعاون مع الشركات الناشئة على الاستفادة من أفكارهم الإبداعية وتقنياتهم الجديدة.
- **الاستثمار في البحث والتطوير** :ساعد الاستثمار في البحث والتطوير على تطوير منتجات وخدمات جديدة.

.5تعزيز قدرة التكيف:

- **التحول الرقمي** :ساعد تبني استراتيجيات التحول الرقمي على التكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- **التعلم الإلكتروني** :ساعد استخدام تقنيات التعلم الإلكتروني على تدريب الموظفين على المهارات الرقمية الجديدة.
- **الثقافة الرقمية** :ساعد تعزيز ثقافة رقمية على دعم الابتكار والتعاون والاستخدام الفعال للتكنولوجيا.

بالإضافة إلى هذه الفوائد، تُشير بعض الدراسات إلى أن الرقمنة يمكن أن تُساهم في:

- **زيادة الإنتاجية** :تشير بعض الدراسات إلى أن الرقمنة يمكن أن تُساهم في زيادة الإنتاجية بنسبة تصل إلى 20.%
- **تحسين رضا العملاء** :تشير بعض الدراسات إلى أن الرقمنة يمكن أن تُساهم في تحسين رضا العملاء بنسبة تصل إلى 15.%

- **تقليل التكاليف** :تشير بعض الدراسات إلى أن الرقمنة يمكن أن تُساهم في تقليل التكاليف بنسبة تصل إلى 5.%

ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن:

- **لا تُحقق جميع المؤسسات نفس النتائج من خلال تبني الرقمنة، وذلك لأن تأثير الرقمنة يعتمد على العديد من العوامل، مثل نوع المؤسسة، ومدى استعدادها للتغيير، وكفاءة تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي.**
- **تواجه بعض المؤسسات تحديات عند تبني الرقمنة، مثل كلفة الاستثمار، وتغيير ثقافة العمل، ومخاوف أمنية، ونقص المهارات.**

التوصيات:

- **وضع استراتيجية رقمية شاملة:**يجب على المؤسسات وضع استراتيجية رقمية شاملة تحدد أهدافها من الرقمنة وتحدد خطوات تنفيذها.
- **الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا:**يجب على المؤسسات الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة لتنفيذ استراتيجيتها الرقمية.
- **تدريب الموظفين:**يجب على المؤسسات تدريب موظفيها على استخدام الأدوات الرقمية وتطوير مهاراتهم الرقمية.
- **تغيير ثقافة العمل:**يجب على المؤسسات تغيير ثقافة العمل التقليدية والتكيف مع بيئة العمل الرقمية.
- **ضمان الأمن السيبراني:**يجب على المؤسسات ضمان أمن البيانات والمعلومات من خلال اتخاذ إجراءات وقائية مناسبة.
- **قياس وتقييم تأثير الرقمنة:**يجب على المؤسسات قياس وتقييم تأثير الرقمنة على أدائها بشكل دوري.

الاقتراحات:

- **إنشاء مركز رقمي:**يمكن للمؤسسات إنشاء مركز رقمي يتولى مسؤولية تنفيذ استراتيجيتها الرقمية وتقديم الدعم للموظفين.

- **التعاون مع الشركات المتخصصة:** يمكن للمؤسسات التعاون مع الشركات المتخصصة في الرقمنة للحصول على المساعدة في تنفيذ استراتيجيتها الرقمية.
- **المشاركة في فعاليات الرقمنة:** يمكن للمؤسسات المشاركة في فعاليات الرقمنة مثل المؤتمرات والندوات للتعرف على أحدث الاتجاهات والتطورات في مجال الرقمنة.
- **الاستفادة من التجارب الناجحة:** يمكن للمؤسسات الاستفادة من التجارب الناجحة للمؤسسات الأخرى في مجال الرقمنة.

قائمة المصادر و المراجع

1. أسامة محمد عطية خميس الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت ، ط1، ج 1 ، الشركةالعربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، القاهرة ، 2013.
2. بلدية ورقلة نمودجا" مجلة الإجتهاد القضائي ، العدد 02 ، 2001ص1255.
3. بن علة فتيحة، بلحاج قمر الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الاطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ، (مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجية وهندسة المعلومات، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم) ، 2018/2019 .
4. ثابت عبد الرحمن إدريس ، جمال الدين محمد المرسي ، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية ، الدار الجامعية ،2002 .
5. حسين إبراهيم بلوط ، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، الطبعة الأولى دار النهضة العربية ، لبنان 2002.
6. حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، جمهورية مصر العربية ، 2003 .
7. حمزة محمود الزبيدي ، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء الشامل و التنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2011 .
8. حمزة محمود الزبيدي ، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء الشامل و التنبؤ بالفشل ، الطبعة الثانية ، الوراقة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2009 .
9. حميدوش علي بوزيدة حميد" اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات و العوائد تجارب دولية دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1 ، الجزائر، ديسمبر 2020.
10. خالد محمد بني حمدان و وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي: من هج ،معاصر دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
11. خلف السكارنة ، التخطيط الاستراتيجي ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2010 .

12. دافيد لاسكل وروي بيكوك، ترجمة أحمد عثمان ، قمة الأداء الشامل ، سلسلة إصدارات بميك ، دار الطباعة المتميزة ، جمهورية مصر العربية ، 1998
13. رابح العايب ، مقاربة نظرية لمفهوم الفعالية التنظيمية في ضوء بعض الدراسات ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، العدد 22 ديسمبر 2004 .
14. راوية محمد حسن إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية مصر، 1999.
15. ريان بن كحلة دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة ، مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2018/2019 .
16. سهيلة مهري المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل) مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قسنطينة 2005.
17. سهيلة مهري، بلال بن جامع"، نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطرك "، مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات ، العدد 04 ، 2019.
18. صادق الحسني ، تدقيق الأداء الشامل الاجتماعي للمنشآت في ضوء معايير المراجعة الدولية و الأمريكية ، مجلة الإداري مسقط ، سلطنة عمان ن السنة25 ، العدد 93 ، جوان 2003
19. صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، العدد 54، جويلية1997.
20. صلاح حسن، الرقابة على أعمال البنوك و منظمات الأعمال تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية و الالكترونية، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر 2010.
21. عبد العزيز رجب ، الإطار العام لنظرية المحاسبة الاجتماعية الاقتصادية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، ديسمبر 1981 .

22. علاء فرحات طالب، إيمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء الشامل الماليالاستراتيجي للمصارف الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2011.

23. علي السلمي، تطوير أداء و تجديد المؤسسات الاقتصادية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1998.

24. علي الشربيني، أين الإدارة العربية من الميزة التنافسية؟ ، أخبار الإدارة نشرة فصلية تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 16، 1996.

25. عمر وصفي عقيلي إدارة الموارد البشرية المعاصرة : البعد الاستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005 .

26. عوني نادية ، تقيم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادةالماستر في العلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر ،سعيدة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية) ، 2016/2017 .

27. عيسى محمد الغزالي، القدرة التنافسية وقياسها، سلسلة دورية تعتني بقضايا التنمية في الأقطار العربية، العدد 24 ، ديسمبر 2003 .

28. فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومتريةفي بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018/2019 .

29. مجيد الكرخي ، تقويم الأداء الشامل في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية ، بدون طبعة ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008.

30. محمد أمين عبد الله قايد ، نحو مبادئ متعارف على هذا المحاسبة المسؤولية الاجتماعية مجلة المحاسبة و التأمين ، كلية التجارة القاهرة ، جمهورية مصر العربية ، السنة 24 ، العدد 32 ، سنة 1985 .

31. محمود شرقي، صليحة حدوش، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر"، مجلة صوة القانون ،العدد 03

32. مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، 2003-2004 .

33. معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
34. معين محمود عياصرة ، مروان محمد بني أحمد ، القيادة و الرقابة و الاتصال التحرير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2008.
35. مقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ، الرقمنة، كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نمودجا، (مذكرة لنيل شهادةالماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي كلية العلوم السياسية) 2016/2017.
36. المنظمة العربية للتنمية الاقتصادية، قياس وتقييم الأداء الشامل كمدخل لتحسين جودة أداء المؤسسة القاهرة، مصر ، 2009 .
37. مهري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة لواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري ، قسنطينة) 2005/2006 ، ص 86-87
38. نصر محمود مزنان فهد ، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2009.
39. نور الدين عبد الله حمودة أحمد، نحو تطوير نموذج للقياس و الإفصاح المحاسبي للأداء البيئي و الاجتماعي رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية الأردن ، 2005 .
40. وليد ناجي الحيالي، إجراءات القياس المحاسبي لتلوث البيئة مجلة التعاون الصناعي في الخليج العربي دورية محكمة تصدرها منظمة الخليج للاستشارات الصناعية الإمارات العربية المتحدة، العدد 71 ، جانفي .1998

المراجع باللغات الأجنبية

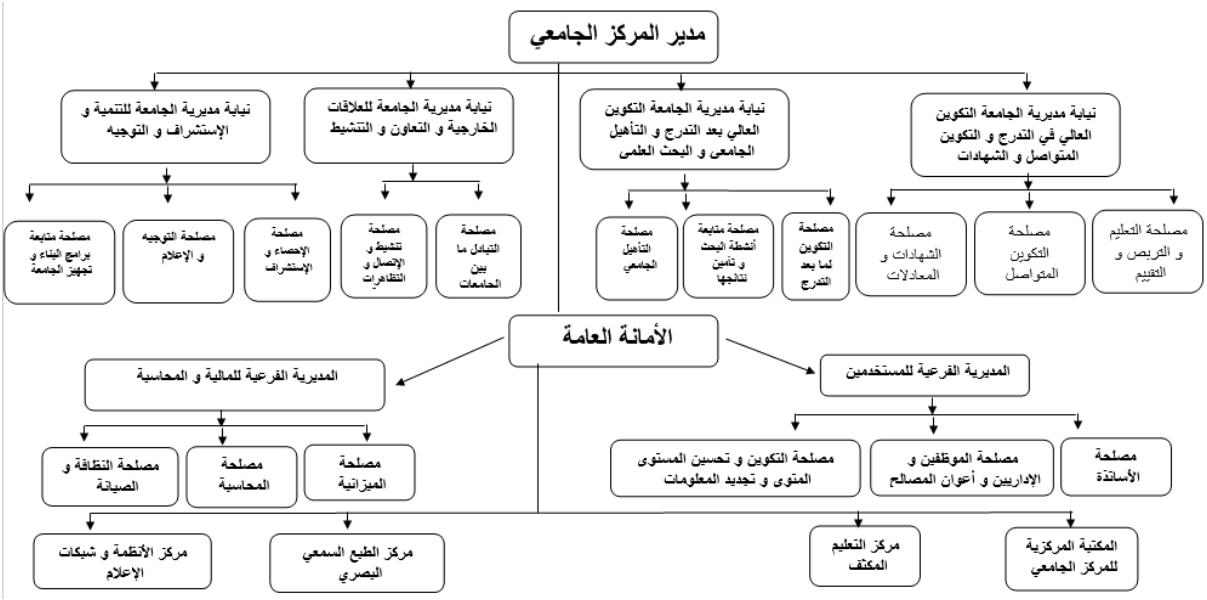
1. Christophe GERMAIN et Stéphane TREBUCQ, La performance globale de l'entreprise et son pilotage: quelques réflexions, Semaine sociale Lamy, France, 2004,
2. Angèle DAHOU et Nicolas BERLAND, Op.Cit

3. Nicole Notat, la performance à quel prix, In Entretiens de Valpré 2007, centre des congrès etles séminaires de Valpré, Lyon, France,
4. Philippe LORINO, Méthodes et pratiques de la performance, 3eme édition, Editiond'Organisation, Paris, 2003,
5. Henri SAVALL et, Vincent ZARDET, Maîtriser les coûts et les performances cachées, 4eme edition, Edition Economica, Paris, France, 2003,
6. David AUTISSIER et autres, Op. Cit.,

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي صالحي أحمد - النعامة
University Center Salhi Ahmed - Naama
C.U.N
www.cuniv-naama.dz
049 59 82 73
BP 66, 45000

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي النعامة
بطاقة مهنية
C.U.N
متصرف رئيسي (الإدارة العامة)
Institut des lettres et des langues
فصيلة الدم :
النعامة في :2024/05/21
رقم : CUN/A/028

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي النعامة
بطاقة الطالب
C.U.N
mechria - 1983/12/19
علوم اقتصادية و التسيير و علوم تجارية
علوم التسيير
2301843524
0000972906 014.55402


مدير المركز الجامعي
نيابة مديرية الجامعة التكوين العالي في التدرج و التكوين المتواصل و الشهادات
نيابة مديرية الجامعة التكوين العالي بعد التدرج و التأهيل الجامعي و البحث العلمي
نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط
نيابة مديرية الجامعة للتنمية و الإستشراف و التوجيه
مصلحة التعليم و التربص و التقييم
مصلحة التكوين المتواصل
مصلحة الشهادات و المعادلات
مصلحة التكوين لما بعد التدرج
مصلحة متابعة أنشطة البحث و تامين نتائجها
مصلحة التأهيل الجامعي
مصلحة التبادل ما بين الجامعات
مصلحة تنشيط و الإتصال و التظاهرات
مصلحة الإحصاء و الإستشراف
مصلحة التوجيه و الإعلام
مصلحة متابعة برامج البناء و تجهيز الجامعة
الأمانة العامة
المديرية الفرعية للمستخدمين
المديرية الفرعية للمالية و المحاسبة
مصلحة الأساتذة
مصلحة الموظفين و الإداريين و أعوان المصالح
مصلحة التكوين و تحسين المستوى المنوى و تجديد المعلومات
مصلحة الميزانية
مصلحة المحاسبة
مصلحة النظافة و الصيانة
المكتبة المركزية للمركز الجامعي
مركز التعليم المكثف
مركز الطبع السمعي البصري
مركز الأنظمة و شبكات الإعلام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي صالحي احمد النعامة

معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

مذكرة لنيل شهادة الماسترعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال

دور الرقمنة في تحسين الأداء الشامل للمؤسسة

تحت اشراف :

د/عبدلي مباركة

من اعداد :

غالي سميرة

بوشيحة فاطمة الزهرة

في إطار إعداد مذكرة للحصول على شهادة الماستر نرجو من سيادتكم ملىء هذه الاستمارة وذلك بالاجابة على الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة ، ونتمنى من حضرتكم الإجابة على الأسئلة ليس أمرا ولكن إسهاما منكم في إنجاز بحثنا وتبقي المعلومات المصرح بها من طرفكم سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي .

ولكم منا فائق الإحترام والتقديروشكرا على تعاونكم

السنة الجامعية 2024/2023

الأدوات المستعملة في قياس الاداء الشامل

1 – البعدالاقتصادي والمحاسبي

-كيف هو تطور الأعمال من سنة لأخرى (الوتيرة متسارعة)؟

- هل رقم الأعمال كافي لتغطية التكاليف؟

2- **البعد الاجتماعي**

- هل يعتمد المركز الجامعي على سياسة تكوين من أجل تحسن أدائهم؟
- كيف تكون آليات التحفيز العمال ليجعلهم طرفا في السعي لتحقيق أهداف المركز

هل يعتمد المركز على استقصاءات دورية للتعرف على مستويات رضا العمال

هل يتم إعلام الموظفين بالمخاطر والحوادث التى تنجم عن استخدام الادوات اثناء ممارسة وظائفه

- هل يحرص المركز على مبادرة طوعية تسمح بتحسين ظروف الحوار والتشاور مع الشركاء الإجتماعيين بعيدا عن تلك التي تنص عليها تشريعات العمل
- هل يحرص المركز على تفعيل الاتصال بين الادارة ةالعمال على انها أطراف فاعلة في تحقيق أهداف المؤسسة.
- المركز يهتم بالجانب الصحي للموظف والاعتماد على التأمينات الاجتماعية

3 –البعد البيئي

هل ساهمت الرقمنة من الحد من النفايات

- هل يحث المركز موظفيه عاى الاستهلاك المسؤول

هل قام المركز باتباع اجراءات أو تقنيات للحفظ على بيئة العمل

استخدامات الرقمنة في المركز

- **ما هي التقنيات الرقمية التي تستخدمها المؤسسة؟**
- **هذه التقنيات كيف يتم استخدام لتحسين كفاءة العمليات؟**
- **كيف يتم استخدام هذه التقنيات لتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين؟**
- **كيف يتم استخدام هذه التقنيات لتحسين جودة الخدمات *المقدمة* للطلاب؟**

- **ما هو تأثير الرقمنة على كفاءة العمليات في المؤسسة؟**
- **ما هو تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة للطلاب في المؤسسة؟**
- **ما هو تأثير الرقمنة على قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات أفضل؟**
- **ما هي التحديات التي واجهتها المؤسسة عند تبني الرقمنة؟**
- هل للرقمنة سلبيات
- **كيف تخطط المؤسسة للاستفادة من هذه الفرص في المستقبل؟**

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Centre Universitaire de Naama
Institut de Technologie
Département de génie mécanique

C.U.N

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي النعامة
معهد التكنولوجيا
قسم الهندسة الميكانيكية

RELEVE DE NOTES

Année 2023/2024

Nom: Prénom: Né (e) Le: **15/01/2001 à awlad aisa**

N°d'inscription: Niveau: **Master 2**

Domaine: **Sciences et Technologies** Filière: **génie mécanique** Spécialité: **Energétique**

Diplôme préparé: **Master (Académique)**

Unité d'enseignement (U.E)							Matière(s) constitutive(s) de l'unité d'enseignement						
Nature	Code Ue	Crédits	Coef	Moy	Crédits	Sess	Intitulé(s)	Crédits	Coef	Moy	Crédits	Sess
U.E.F	A00F0001M_S3	18	9.0	14,61	18	N	Moteurs à combustion interne approfondi	4.0	2.0	11,60	4.0	N
							Échangeurs de chaleur	4.0	2.0	14,40	4.0	N
							mécanique de propulsion	6.0	3.0	17,70	6.0	N
							Cryogénie	4.0	2.0	13,20	4.0	N
U.E.M	A00M0001M_S3	09	5.0	14,20	09	N	TP échangeurs de chaleur	2.0	1.0	14,00	2.0	N
							Optimisation	3.0	2.0	11,00	3.0	N
							CFD et logiciels	4.0	2.0	17,50	4.0	N
U.E.D	A00D0001M_S3	02	2.0	11,00	02	N	Hygiène et sécurité	1.0	1.0	12,00	1.0	N
							Audite énergétique	1.0	1.0	10,00	1.0	N
U.E.T	A00T0001M_S3	01	1.0	13,00	01	N	recherche documentaire et conception de mémoire	1.0	1.0	13,00	1.0	N
Moyenne du Semestre 3 :				**13.97**			Crédits du Semestre 3 : **30**			Session: **N**		
U.E.F	A00F0001M_S4	30	17.0	18,00	30	N	Projet de fin de cycle de master	30.0	17.0	18,00	30.0	N
Moyenne du Semestre 4 :				**18.0**			Crédits du Semestre 4 : **30**			Session: **N**		

Moyenne **15,99** Décision: **Admis(e) (session normale)**

N: Session Normale R: Session Rattrapage

Total des crédits cumulés pour l'année: **60** Total des crédits cumulés dans le cursus: **120**

Le chef de département

الجمهوريـــة الجـزائريـة الديمـقراطيـة الشـعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التـعليـم العـالي و البـحث العلـمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

C.U.N

Centre Universitaire de Naama

المركز الجامعي النعامة

شهـــــــادة مدرسية

السيد (ة):

المولود (ة) في : **1982/12/19** بـــ :

رقم التسجيل :

مسجل (ة) بالمؤسسة لمتابعة دراسته (ها) الجامعيـة في :

السنة : **ماستر سنة ثانية**

الميدان: **علوم إقتصادية، و التسيير و علوم تجارية**

الشعبة: **علوم التسيير**

التخصص: **إدارة الأعمال**

خلال السنة الجامعية : **2024/2023**

الإمضاء

مدير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يتعهد الطالب بالإلتزام بميثاق الآداب و الأخلاقيات الجامعية.

المركز الجامعي النعامة
Centre Universitaire de Naama
ص.ب 66, 45000, النعامة

20/11/2023 16.01.05