

استخدام المؤشرات غير المالية لتحسين أداء الاستغلال في المؤسسة الجزائرية
Using non-financial indicators to improve exploitation performance
in the Algerian enterprise

بومسجد بدرة. جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر. badra.boumesjed@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام: 2024/03/04 تاريخ القبول: 2024/05/07 تاريخ النشر: 2024/06/06

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام المؤسسات في الجزائر بالمؤشرات الغير المالية في تقييم أداء عمليات الاستغلال في مقابل الاهتمام القوي بالمؤشرات المالية وتمت الدراسة على مستوى مؤسسة الاسمنت بالحاسنة ولاية سعيدة باعتماد المنهج الوصفي التحليلي بواسطة الاستبانة. توصلنا في بحثنا هذا إلى أن كل من المؤشر غير المالي المتمثل في النمو والابتكار والمؤشر غير المالي المتمثل في العامل البيئي هما المؤشرات الأكبر تأثير على مستوى أداء العمليات التشغيلية في المؤسسة وذلك تطبيقا للمتطلبات القانونية لحماية البيئة والمستهلك.

الكلمات المفتاحية: مؤشرات الأداء، العمليات التشغيلية،

تصنيف JEL M21.20

Abstract: The objective of this study is to find out the extent to which institutions in Algeria are interested in non-financial indicators in evaluating the performance of exploits in exchange for strong interest in financial indicator, we found that both the non-financial indicator of growth and innovation and the non-financial indicator of the environmental factor are the most influential indicators on the level of performance of operations in the public institution in accordance with the legal requirements to protect the environment and the consumers.

Keywords: operations of exploitation, performance indicators

JEL classification code M20.M21

المؤلف المرسل: بومسجد بدرة

الابميل: badra.boumesjed@univ-mascara.dz

مقدمة: إن معظم المؤسسات تعتمد على القياس الكمي في الرقابة على عمليات الاستغلال و لا تعتمد على المؤشرات الغير كمية رغم أهمية هذه الأخيرة في تحسين أداء المؤسسات و هذا ما جاءت به كل التوجهات الحديثة لأدوات القيادة داخل المؤسسة من هنا يمكن صياغة السؤال الأساسي للدراسة و هو كالتالي: هل استخدام المؤشرات الغير المالية يساهم في تحسين أداء العمليات الداخلية للمؤسسة في الجزائر ؟ و قصد الإجابة على الإشكالية قمنا بصياغة الفرضية التالية: هناك استخدام للمؤشرات المالية و الغير المالية في الرقابة على العمليات التشغيلية من اجل تحسين أداءها في المؤسسة العمومية الجزائرية. تتبع أهمية الدراسة هذه من أهمية عملية تقييم الأداء داخل المؤسسة لأنها تبنى عليها كل القرارات المهمة داخل المؤسسة وتساعد على بلوغ أهدافها وتحدد سير الاتجاهات للمؤسسة سلبا أو إيجابا مما يساعد المسيرين على التقدم نحو تنفيذ استراتيجياتها.

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية

-دراسة خالص حسن يوسف الناصر 2009: التكامل بين مقاييس الأداء المالية وغير المالية في تحقيق الرقابة على العمليات التشغيلية دراسة تطبيقية في معمل الألبسة الولائية الموصل - العراق ويهدف البحث إلى إظهار أهمية المؤشرات غير المالية إلى جانب المؤشرات المالية في تقييم الأداء التشغيلي بوصفه نموذج مقترحاً لتقييم الأداء في عينة البحث بالاستناد إلى النماذج الحديثة في تقييم الأداء المستمدة من بيئة التصنيع الحديثة والتي تقتضي التكامل بين المؤشرات المالية وغير المالية في تقييم الأداء.

وتحقيقاً لهدف البحث فقد تمت دراسة إمكانية تقييم أداء بعض الخطوط الإنتاجية في معمل الألبسة الولادية في الموصل (العراق) باستخدام المؤشرات غير المالية.

من نتائج البحث ما يلي: إن عملية تقييم الأداء التشغيلي في عينة البحث باستخدام المؤشرات المالية وحدها تعد غير كافية وأنها بحاجة إلى استخدام المؤشرات غير المالية حتى تحقيق التكامل في عملية تقييم الأداء.

-دراسة مراد كواشي (2011): هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى نجاح الفكر الإداري العالمي في تقديم أنظمة حديثة قادرة على تقويم الأداء الشامل للمؤسسات وذلك من دراسة قطاع الإسمنت في الجزائر، وقد توصل الباحث إلى أن أغلبية مؤسسات الإسمنت

العمومية تستخدم أنظمة وأدوات تقليدية في تقويم أدائها، وأن هذه الأنظمة المستخدمة تفقد لعنصر الشمولية بسبب تركيزها على الأداء الاقتصادي، وإهمالها للأداء الاجتماعي والبيئي. كما توصل الباحث من خلال تطبيق بطاقة الأداء المتوازن المستند على مؤسسة الإسمنت لعين الكبيرة إلى الأهمية التي يحظى بها تقويم الأداء الشامل باعتباره يتفادى نقائص أدوات لتقييم الأداء التقليدية التي تركز على الجانب المالي فقط فبالرغم من الأداء المالي للمؤسسة محل الدراسة كان جيدا بالنظر للبعد المالي.

مساهمة الباحثة في الدراسة الحالية: تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة المذكورة انها تركز على دور استخدام المؤشرات الغير المالية في متابعة وتحسين أداء العمليات الداخلية للمؤسسة المرتبطة بالاستغلال وذلك بإسقاط الإشكالية على المؤسسات العمومية نظرا لأنها تشكل نسبة كبيرة في قطاعها الإنتاجي والصناعي في الجزائر فإذا أردنا لهذه المؤسسات العمومية ان تستمر في نشاطها وتحقق اداء جيدا علينا التطوير من ادواتها التسييرية عن طريق الاعتماد على الوجيهات الحديثة لقيادة المؤسسات.

2. ماهية المؤشرات الغير المالية و دورها في تقييم الأداء: تعتبر مقاييس الأداء الغير المالية أداة أساسية للرقابة الاستراتيجية حيث أنها تمثل محاولة للتأكد من أهمية توجيه العمليات التشغيلية و من اجل التحسين المستمر في أداء المنشأة الحديثة برزت أهمية قياس الأداء و تقييمه لتوضيح الجوانب المختلفة التي تحتاج إلى تطوير و التحديث المستمر و لذلك أصبح من الضروري تطوير مقاييس جديد للأداء تقوم على تحقيق الأهداف التشغيلية و تأخذ في الحسبان نواحي لم تأخذها المؤشرات المالية و تهتم بالعوامل المؤثرة في الاداء بشكل أساسي بدلا من التركيز فقط على المؤشرات المالية القصير الأجل

1-1 مؤشرات الجودة: مع ظهور معايير الجودة العالمية أصبح لزاما على المؤسسات الاقتصادية الاهتمام بهذه المعايير ويتطلب برنامج تحسين الجودة الاهتمام بها في مرحلة التصميم بدلا من التركيز على فحص الجودة بعد الانتهاء من عملية الإنتاج وذلك بالإنذار الموردين بعقود طويلة الأجل لضمان تسليم المواد على درجة عالية من الجودة والتركيز على إتمام الرقابة إنشاء العمليات التشغيلية (Hussein ali, 1997.p329)

1-2 مؤشرات رضا العملاء: إن رضا العملاء يعد من أهم المؤشرات التي تستعملها الشركات بهدف البقاء والاستمرار لذا على المؤسسات التي ترغب في تحقيق الأرباح وزيادة عدد عملاءها إن تغيير استراتيجياتها وتعمل على ربط مؤشرات رضا العملاء باستراتيجياتها وهذا سيفرض عليها تحويل اهتماماتها من التركيز على المخرجات الر التركيز على رضا العملاء لان ضغوط المنافسين تجعل المؤسسات تركز على عملاءها ويمكن قياس رضا العملاء من خلال المؤشرات التالية: معدل تطور العملاء. عدد العملاء الجدد. التأخر في التسليم. عدد الشكاوى من العملاء. معدل مرونة التسليم (Hussein, 2000.p161)

1-3 مؤشرات جودة التصميم: تتمثل في المطابقة الفعلية بين مواصفات التصميم واحتياجات العميل وتفصيلاته ومن أهم المؤشرات المستخدمة في عدد الأجواء الداخلة في تركيب المنتج ونسبة الأجزاء المشتركة الى الغير المشتركة وعدد أوامر التغيير الهندسية (Al-attas, 2004.p81).

1-4 مؤشرات جودة عمليات الإنتاج: مع ارتفاع معدلات تقادم الخطوط والآلات والمعدات الإنتاجية الأمر الذي يتطلب من الشركات ضرورة استرداد تكاليف تطوير المنتج بشكل أسرع بكثير مما كان عليه الحال في ظل بيئة الإنتاج التقليدية وأصبح حوالي 95 بالمائة من التكلفة الكلية لأي منتج جديد تتقرر خلال مرحلة التخطيط وتصميم المنتج اي قبل مرحلة الإنتاج. ومن أهم المؤشرات لهذا العنصر تركز على رقابة الجودة ومرونة خطط الإنتاج ومعدلات الأمن الصناعي (Hassan youssef, 2010.59-70)

1-5 مقاييس المرونة والابتكار: تمثل المرونة والابتكار ركنا أساسيا لاستراتيجية التصنيع الحديثة ويقصد بالمرونة القدرة على سرعة تغيير تشكيل المنتجات وتقصير زمن الننتاج بما يحقق استجابة سريعة لمتطلبات الزبائن فقدرة المؤسسة على تقديم تدفق مستمر من المنتجات الجديدة بمواصفات وخصائص فريدة وعلى مستوى عالي من الجودة مع تسليم المنتجات في الوقت المناسب يضمن لها الزيادة في السوق (Hi mahdi, 2013.p16)

1-6 مقاييس مرتبطة بالعمليات الداخلية حيث تتعد هذه المؤشرات فمنها مؤشرات تخفيض المخزون ومؤشرات خاصة بخطة الننتاج وأداء التسليم والاستلام ووقت الدورة الإنتاجية ومقاييس التكلفة (Ahmed lotfi, 2012.p120-127)

1-7 المؤشر البيئي لقد زاد الاهتمام بالجانب البيئي في الفترة الأخيرة في صور عديدة على المستوى المحلي والعالمي ومما لا شك ان إدخال المعلومات البيئية في نظم تقييم الأداء يعطي صورة أكثر شمولية عن وضع المؤسسات مستقبلا ويحقق تحسنا في الأداء من خلال تحقيق وفرة في التكاليف ولهذا فانه من الأهمية بناء اعتقاد قوي بان تحسين الأداء البيئي يساعد على تحقيق النمو الاقتصادي مما يؤكد انه هناك العلاقة المسببة بين المؤشرات البيئية والتكاليف.

ومن هذا المحور النظري المبسط يمكن القول إن مفهوم الأداء وتقييمه يعتبر معيار لنجاح المؤسسة فاعتمادها على مؤشرات غير كمية يمكن أن يعكس مدى كفاءتها التسييرية. وفي المحور التطبيقي سنحاول إبراز مدى تأثير المؤشرات الغير المالية على عمليات الاستغلال عن طريق دراسة قياسية لبعض المؤسسات العمومية المتواجدة في الغرب الجزائري.

3.دراسة تأثير المؤشرات الغير مالية على مستوى أداء العمليات التشغيلية

في مؤسسة إسمنت سعيدة

3-1 منهجية الدراسة وإجراءاتها:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة عمال أختيروا عشوائيا من مؤسسة الإسمنت بالحاسنة ولاية سعيدة والبالغ عددهم 49 عامل. بلغت العينة 49 عامل من مختلف المستويات، والتي كانت أهم خصائصها كالتالي:

أن العينة أغلبها من الذكور بنسبة 79,6% ، وان أكثر من نصف العينة لديهم خبرة أكثر من 11 سنة مما يدل على أن عمل المصنع لديهم خبر بالعمل تراكمت مع مرور السنين مما يجعلهم أكثر دراية بعملهم وبتحمل المخاطر وكيفية التعامل معها، كما أن أغلب عمال المصنع ذوي مستوى عالي من التكوين بحكم أن أكثر من 71,4% لديهم مؤهل علمي ليسانس وما فوق وهذا إن دل على شيء أن المؤسسة تحرص على توظيف أصحاب الشهادات العلمية الجامعية لرفع من كفاءة عمالها وتحسين مستوى الإنتاج وكذلك يساعدنا نحن في دراستنا التي تتطلب أن يكون المستجوبين ذوي شهادات علمية جامعية مما ينبأ أن الإجابات سوف تكون صحيحة، وكذلك نلاحظ أن اغلب المستجوبين لديهم وظيفة متحكم أو

إطار أو إطار سامي بما يعادل 79,6% وهذا يدل على أن أفراد العينة لديهم دراية بتفاصيل العمل من كل جوانبه ويؤثرون في المؤسسة.

جمع وتحليل البيانات

في هذا الشأن قمنا بتوزيع الاستبيان على العينة خلال التواجد بالمؤسسة والتواصل مع العمال وتوزيع الاستبيان على الفئة المستهدفة وتوضيح وشرح محتويات الاستبيان للعمال، وبعد عملية جمع البيانات، تم إدخال البيانات وتنظيمها لإجراء العمليات الإحصائية المناسبة لأسئلة وفرضيات الدراسة، حيث تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 23) من خلال الاختبارات الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار المتعدد.

2-3: صدق وثبات أدوات الدراسة: قد تم التحقق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

الجدول رقم (1): يوضح نتيجة اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان ومعامل صدق الاستبيان.

المحور	العنوان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الكل	جميع عبارات	39	0.897

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

واضح من النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع العبارات الاستبيان 0.897 دون أن نحذف أي عبارة قد تؤثر على قوة الثبات، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3-3: قياس وتحليل معامل الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة

قصد دراسة ومعرفة مدى ارتباط محاور الدراسة فيما بينها قمنا بقياس معامل الارتباط بيرسون، وذلك لتحديد درجة الارتباط ومعنويتها، وبالتالي كانت النتائج كالتالي: هناك ارتباط معنوي بين المحاور الأربعة الأولى باعتبار أن مستوى الدلالة الإحصائية المحسوبة هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,005.

إن هذا الارتباط بين المحاور الأربعة ما هو إلا ارتباط بين المحاور الممثلة في المؤشرات الغير المالية، وعليه فنتيجة الارتباط هذه مقبولة نظريا وعمليا ومعنويا، ماعدا أنه يلاحظ انه يوجد ارتباط غير قوي بين المؤشر الغير مالي الجودة والمؤشر الغير مالي النمو والابتكار وذلك راجع ربما إلى أن أنشطة النمو والابتكار التي تقوم بها المؤسسة في مجالات أخرى غير جودة المنتج أو لا تمس المنتج بحد ذاته ولكنها موجودة،

نلاحظ كذلك عدم وجود ارتباط غير معنوي بين محور مستوى العمليات التشغيلية ومحوري المؤشرات الغير مالية رضا الزبون والنمو والابتكار ذلك ان مستوى العمليات التشغيلية في مؤسسة الإسمنت بالحساسة ولاية سعيدة غير مرتبطة من وجهة نظر المستجوبين برضا الزبون بحكم ان المؤسسة لا تتعامل مع الزبون النهائي مباشرة وإنما عن طريق وسطاء محدودى العدد، وهي كذلك غير مرتبطة بمؤشر النمو والابتكار من وجهة نظر المستجوبين حسب رأيهم، ذلك أن مجال عمل المؤسسة المعنية لا يركز على بالأساس على أنشطة النمو والابتكار بدرجة كبيرة.

نلاحظ كذلك وجود ارتباط غير معنوي بين محور مستوى العمليات التشغيلية ومحوري المؤشرات الغير مالية الجودة والعامل البيئي، فمعلوم أن سوق الإسمنت الوطني قد تشبع بهذه المادة في الآونة الأخيرة وتم فتح عدة مؤسسات في الجهة الغربية للوطن وعليه فمن وجهة نظر المستجوبين فإن عامل الجودة له ارتباط بمستوى العمليات التشغيلية بالمؤسسة، كذلك مع تغير قوانين البيئة وتشدها في هذا الشأن وبما أن المؤسسة نشاطها له تأثير بيئي من خلال الانبعاثات الحاصلة يوميا ومحاولة منها من الحد من تأثير هذه الانبعاثات من خلال إتباع سياسة بيئية صارمة فإن العامل البيئي في نظر المستجوبين له علاقة ارتباط وثيق بمستوى العمليات التشغيلية في المؤسسة محل الدراسة.

3-4: تحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة

في هذا الجزء نعرض فيما يلي نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في ضوء الأهداف الموضوعية ولإثبات صحة الفروض التي وضعت في شكل تساؤلات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول: نتائج المحور الأول: مستوى المؤشر الغير مالي المتمثل في الجودة
وجدنا أن مستوى تحقق المؤشر الغير مالي المتمثل في الجودة تراوحت بين المحايد والموافق، وبالمجموع جاء مستوى المؤشر الغير مالي الجودة بدرجة موافقة محايد بمتوسط حسابي قدر ب 3,26 وبانحراف معياري قدره 0,5.
تمت ملاحظة كذلك من بين مجموع العوامل المتعلقة بالجودة أن المؤسسة تهتم بالإنتاج السليم في المقام الأول وباختبارات جودة المنتج، ورضا العملاء عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة، وذلك لأن المؤسسة تعمل في بيئة تنافسية شديدة من طرف منتجين قدامى (مصنع الإسمنت زهانة) ومنتجين جدد (مصانع الإسمنت في الجنوب) مما حتم عليها الأمر الاهتمام بهذه العناصر حسب رأي عمالها، وكذلك لوحظ أنه يوجد نوعا ما إخفاق في الالتزام بمواعيد التسليم المحددة للعملاء وان المؤسسة لم تستطع كسب زبائن جدد إلى حد كبير حسب رأي عمالها.

الفرع الثاني: نتائج المحور الثاني: مستوى المؤشر الغير مالي المتمثل في رضا الزبون
وجدنا أن مستوى تحقق المؤشر الغير مالي المتمثل في رضا الزبون تراوحت بين المحايد والموافق، وبالمجموع جاء مستوى المؤشر الغير مالي رضا الزبون بدرجة موافقة محايد بمتوسط حسابي قدر ب 3,35 وبانحراف معياري قدره 0,52.
تمت ملاحظة كذلك من بين مجموع العوامل المتعلقة بالعامل لغير مالي المتمثل في رضا الزبون أن الشركة استطاعت ان تحافظ على زبائنها لمدة طويلة بحكم أن المستجوبين أقرروا ان زبائنا يتعاملون مع الشركة منذ فترة طويلة، وان مؤسسة إسمنت سعيدة تقوم برقابة دورية عن الفترة الزمنية التي تستخدم لتحويل المواد الخام إلى منتج نهائي والتي تساهم في معرفة مدى الاستجابة لطلبات الزبائن في الوقت المحدد، حيث كل ذلك كان عامل للتعرف على مدى رضى الزبون عن المنتج من خلال خلوه من العيوب.

الفرع الثالث: نتائج المحور الثالث: مستوى المؤشر الغير مالي المتمثل في النمو والابتكار
وجدنا أن مستوى تحقق المؤشر الغير مالي المتمثل في النمو والابتكار كانت موافقة، وبالمجموع جاء مستوى المؤشر الغير مالي النمو والابتكار بدرجة موافقة بمتوسط حسابي قدر ب 3,51 وبانحراف معياري قدره 0,54.

الملاحظ كذلك من هذه النتائج أن مؤسسة إسمنت سعيدة تهتم بالدرجة على الاستثمار التكنولوجي وتدريب العاملين في مجال النمو والابتكار مما انعكس على انعدام ظاهرة الإنتاج المعيب بسبب تحسن العوامل التكنولوجية لوسائل الإنتاج وتحسن العوامل الفنية للعاملين، رغم ذلك فإن العمال المستجوبين كانوا نوعاً ما غير على انسجام مكافأته مع إنتاجيتهم، وعلى العموم فإن المؤشر الغير مالي المتمثل في الابتكار والنمو يحظى بمكانة في مؤسسة إسمنت سعيدة ويمكن القول على أنه متحقق إلى درجة كبيرة.

الفرع الرابع: نتائج المحور الرابع: مستوى المؤشر الغير مالي المتمثل في العامل البيئي
أن مستوى تحقق المؤشر الغير مالي المتمثل في العامل البيئي كانت موافقة، وبالمجموع جاء مستوى المؤشر الغير مالي البيئي بدرجة موافقة موافق بمتوسط حسابي قدر ب 3,58 وبانحراف معياري قدره 0,61.

الملاحظ كذلك من هذه النتائج أن مؤسسة إسمنت سعيدة تعتبر الالتزام بالتحسين البيئي في عملها (باعتبار أن نشاطها له تأثيرات كبيرة على البيئة وخاصة من خلال الانبعاثات الملوثة) من بين أهم أولوياتها، وذلك أكثر من مجرد تطبيق القوانين المنصوص عليه في هذا الشأن، وقد مكنها هذا الالتزام بالعامل البيئي من حصولها على شهادة المطابقة الدولية الايزو 14001 لنظام الإدارة البيئية حسب رأي عمالها، وهذا لا شك فيه فالمؤسسة تعمل في نفس اتجاه كل الأنظمة والقوانين الوطنية والدولية ومطالبات المجتمع المدني للمنطقة تنشط فيها لتحقيق هذا المؤشر الغير مالي المتمثل في الجوانب البيئية، وقد ساعدها الاستثمارات التكنولوجية في هذا الشأن كما رأينا في المؤشر الغير مالي المرتبط بالنمو والابتكار، وهذا ما يعكس قوة الارتباط بين مؤشر النمو والابتكار ومؤشر البيئي الذي بلغ 0,699.

الفرع الخامس: نتائج المحور الخامس: مستوى العمليات التشغيلية في مؤسسة الإسمنت
أن مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة الإسمنت سعيدة كانت متوسطة، وبالمجموع جاء مستوى أداء العمليات التشغيلية بدرجة موافقة متوسط وبمتوسط حسابي قدر ب 3,17 وبانحراف معياري قدره 0,42.

الملاحظ كذلك من هذه النتائج أن لا توجد مشكلة في أداء عملية التمويل في المؤسسة بحكم وجود موردين بالقدر الكافي مما انعكس إيجاباً على عدم توقف الإنتاج، إلا أنه

ينصح بتقليل عدد الموردين في مقابل بناء علاقة متينة معهم، وبينت النتائج كذلك ان مستوى أداء عمليات الإنتاج بالمؤسسة أغلبها متوسطة إلا انه نظرا للطلب المتزايد على مادة الإسمنت فإن مستوى أداء تشغيل الآلات كان كبير نوعا ما، وانه توجد زيادة متوسطة في مختلف التكاليف، حيث يمكن القول عنها أنها طبيعية، وبينت النتائج كذلك أن مستوى أداء عمليات التسويق بالمؤسسة أغلبها متوسطة وخاصة التوزيع، حيث بينت النتائج ان المؤسسة لا تتحمل تكاليف كبيرة في التوزيع، وعليه وكنتيجة نهائية فإن مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة الإسمنت سعيدة تراوحت بين المتوسط والكبير نوعا ما حسب رأي عمالها.

الفرع السادس: ترتيب مجموع مستوى العوامل الغير مالية في مؤسسة إسمنت سعيدة
أن المؤشر الغير المالي المتمثل في العامل البيئي يعتبر الأكثر مستوى ثم يليه المؤشر الغير مالي المتمثل في النمو والابتكار، ثم يليه في المرتبة الثالثة المؤشر الغير مالي المتمثل في رضا الزبون، ثم يليه المؤشر الغير مالي المتمثل في الجودة، وعليه يمكن ان نستنتج ان مؤسسة الإسمنت سعيدة تهتم بالمؤشرين الغير المالية البيئي والمؤشر النمو والابتكار ذلك يعتبر من متطلبات السوق والمتطلبات القانونية لحماية البيئة بحكم موافقة المستجوبين على تحقق مستواهم في المؤسسة، في حين يعتبر العاملين الغير ماليين رضا الزبون والجودة حسب رأي المستجوبين من عمال المؤسسة غير متحققين أو لا يؤخذان بعين الاعتبار بحكم أن المنتج وهو مادة الإسمنت مطلوب بقوة من طرف مختلف الزبائن بحكم عدم قرب المنافسين في المنطقة الجغرافية للمؤسسة وبحكم زيادة الطلب عليه تزامنا مع فترة برامج الإنعاش الاقتصادي المختلفة وبالتالي هاذين العاملين لا يعتبران مهمين لدى المؤسسة حسب رأي عمالها.

4.دراسة العلاقة بين مستوى أداء العمليات التشغيلية والعوامل الغير مالية

المؤثرة فيه باستعمال الانحدار المتعدد

لقد كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة تأثير المؤشرات الغير مالية مجتمعة والمتمثلة في الجودة ورضا الزبون والنمو والابتكار والعامل البيئي على مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة إسمنت سعيدة.

من أجل تحديد ما هي العوامل الغير مالية المؤثرة معنويا على مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة إسمنت سعيدة نقوم بدراسة علاقة الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) والمتغير التابع المتمثل في مستوى أداء العمليات التشغيلية بمؤسسة إسمنت سعيدة، وعليه نقوم باختبار الفرضيات التالية:

H0: لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الغير مالية (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) على مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة.

H1: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الغير مالية (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) على مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة.

ولإثبات هذه الفرضية يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (طريقة الانحدار المتعدد القياسي) لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) والمتغير التابع والذي يمثل مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة.

4-1 نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين المؤشرات الغير مالية ومستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة

ان معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في المؤشرات الغير مالية محل الدراسة والمتغير التابع المتمثل في مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة قد بلغ 43,8%، بينما بلغ معامل التحديد 19,2% أي أن 19,2% من مستوى أداء العمليات التشغيلية تم تفسيره من طرف المؤشرات الغير مالية المتمثلة في (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) و80,8% من مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة تعزى لعوامل خارجية أخرى حيث يمكن اعتبار المؤشرات المالية هي المفسر، وعليه يمكن القول المؤشرات الغير مالية تعتمد عليها مؤسسة إسمنت سعيدة في تحديد 19,2% من مستوى أداء عملياتها التشغيلية فقط، وعليه

يمكن أن نستنتج أن المؤشرات الغير مالية لا يعتمد عليها في مؤسسة إسمنت سعيدة بشكل كبير في تحديد مستوى عملياتها التشغيلية.

4-2 نتائج تحليل التباين الاحادي

نلاحظ من خلال جدول تحليل التباين الاحادي ANOVA فإن مستوى الدلالة المعنوية Sig=0.048 و هو أقل من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، و لهذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أنه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الغير مالية (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) على مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة.

4-3 نتائج تقدير معلمات النموذج

من خلال نتائج تقدير معلمات النموذج محل الدراسة وهو دراسة تأثير كل من المؤشرات الغير مالية (مؤشر الجودة، ومؤشر رضا الزبون، ومؤشر النمو والابتكار، ومؤشر البيئي) على مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة تبين ما يلي:

هناك علاقة عكسية ضعيفة جدا تكاد تكون معدومة بين مؤشر الجودة ومستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة بحيث بلغ معامل الانحدار $B1 = -0,047$.

هناك علاقة طردية ضعيفة جدا تكاد تكون معدومة بين مؤشر رضا الزبون ومستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة بحيث بلغ معامل الانحدار $B2 = 0,071$.

هناك علاقة طردية قوية بين مؤشر النمو والابتكار ومستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة بحيث بلغ معامل الانحدار $B3 = 0,455$ حيث أنه كلما زاد مؤشر النمو والابتكار زاد مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة إسمنت سعيدة ب 0,455.

هناك علاقة عكسية بين مؤشر التأثير السلبي البيئي ومستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة بحيث بلغ معامل الانحدار $B4 = -0,221$ حيث أنه كلما قل مؤشر التأثير السلبي البيئي (فالمقصود بالمؤشر البيئي هو الالتزام إلى حد كبير بالمعايير البيئية في مجال التصنيع ولن يتأتى ذلك إلا بالتقليل والحد من مسببات التأثير السلبي البيئي) زاد مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة إسمنت سعيدة ب 0,221.

وعليه يمكن القول مع التغيرات الحديثة في مجال البيئة والاهتمام بالتكنولوجيا من خلال الابتكار والنمو، فأن كل من المؤشر الغير مالي المتمثل في النمو والابتكار والمؤشر الغير

مالي المتمثل في العامل البيئي هما المؤشرات الأكبر تأثير على مستوى أداء العمليات التشغيلية في مؤسسة إسمنت سعيدة ولكل المؤسسات التي تعمل في نفس المجال

5.الخاتمة

جاءت هذه النتائج لتلقي الضوء على مدى تأثير المؤشرات المالية وغير المالية على قياس أداء العمليات التشغيلية داخل المؤسسة خاصة في ظل التحديات المفروضة على المؤسسة الجزائرية في بيئة التصنيع الحديثة وبناء على الدراسة الميدانية وفرضيات الدراسة فقد خلصت العديد من النتائج من أهمها إن مؤشر غير المالي المتمثل في الابتكار والنمو يحظى بمكانته في المؤسسة العمومية ويمكن القول بأنه محقق إلى درجة كبيرة وإن المؤسسة العمومية تعتبر الالتزام البيئي في عملها (باعتبار نشاطها له تأثيرات كبيرة على البيئة وخاصة من خلال الانبعاثات الملوثة) ومن بين أهم أولوياتها، وذلك أكثر من مجرد تطبيق القوانين المنصوص عليها في هذا الشأن.

6.المراجع

- 1-Ahmed lotfi, the use of financial and non financial indicators in business companies. Arab Journal of Management , (2012)., p 120-127.
- 2-Al mahdi, a. f.. the extent of the use of performance indicators in the modern manufacturing environment in iraq. (2013). Iraq. misurata university.
- 3-Al-attas, h. m.. the extent of the impact of the conditional approach in the application of M.A.S. saudi arabia: university king abdel azziz.(2004).
- 4-Hassan youssef, k.. integration between financial and non-financial performance measures . Rafidin Magazine, (2010) p59-70.
- 5-Hussein, i. studies in cost management systems . ain shams university. egypt: (2000.).
- 6-Hussein ali, a. . advanced managment accounting ..alexandria library. Egypt. (1997)

7. الملاحق:

		المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	المحور الخامس
المحور الأول: المؤشر الغير مالي المتمثل في الجودة	Corrélation de Pearson	1	,619**	,472**	,589**	,084
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,564
	N	49	49	49	49	49
المحور الثاني: المؤشر الغير مالي المتمثل في رضا الزبون	Corrélation de Pearson	,619**	1	,628**	,548**	-,065
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,657
	N	49	49	49	49	49
المحور الثالث: المؤشر الغير مالي المتمثل في النمو والإبتكار	Corrélation de Pearson	,472**	,628**	1	,699**	,016
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,914
	N	49	49	49	49	49
المحور الرابع: المؤشر الغير مالي المتمثل في العامل البيئي	Corrélation de Pearson	,589**	,548**	,699**	1	,071
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,629
	N	49	49	49	49	49
المحور الخامس: مستوى أداء العمليات التشغيلية	Corrélation de Pearson	,084	-,065	,016	,071	1
	Sig. (bilatérale)	,564	,657	,914	,629	
	N	49	49	49	49	49

**. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نتائج اختبار الانحدار المتعدد

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,438	,192	,118	,40150

ANOVA تحليل التباين الأحادي

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1,683	4	,421	2,611	,048b
	Résidu	7,093	44	,161		
	Total	8,776	48			

Modèle		Coefficients non standardisés		t	Sig.
		A	Erreur standard		
1	(Constante)	2,290	,423		,5,407,000
	المحور الأول: مؤشر الجودة	-,047	,144	-,061	-,327,745
	المحور الثاني: مؤشر رضا الزبون	,071	,174	,087	,406,687
	المحور الثالث: مؤشر النمو والإبتكار	,455	,196	,576	2,327,025
	المحور الرابع: مؤشر البيئي	-,221	,148	-,318	-,141,499

a. Variable dépendante : مستوى أداء العمليات التشغيلية لمؤسسة إسمنت سعيدة