

تاريخ القبول: 2018/11/25

تاريخ الإرسال: 2018/08/03

مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي

حالة الوكالات التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة

(The contribution of financial information systems in activating financial collection)

Case Study: Commercial Agencies of Electricity and Gas Distribution Direction – Ouargla)

Halimi Nabil

أ.نبيل حليمي

haliminabil72@gmail.com

مخبر السياحة، الاقليم والمؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

Tourist laboratory, territory and institutions

University of Ghardaia

جامعة غرداية

Messaitfa Abdellatif

أ.د. عبد اللطيف مصيطفي

amermesaitfa@yahoo.fr

مخبر التنمية الادارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية

Managerial development to promote economic enterprises in the wilaya of Ghardaia

University of Ghardaia

جامعة غرداية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز مدى مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي في المؤسسات الاقتصادية، ولتحقيق هذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 32 مستخدم لهم علاقة بعملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة خلال الفترة 2015 إلى شهر جانفي 2018، وتم الاستعانة باستمارة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها باستعمال الأساليب الإحصائية، حيث تمت معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS).

في هذه الدراسة تم الوصول إلى أهمية نظم المعلومات المالية لتفعيل عملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية التابعة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

الكلمات المفتاح: معلومة مالية، نظم معلومات مالية، تحصيل مالي، وكالات تجارية للكهرباء والغاز.

Abstract:

The purpose of this study is to try to highlight the contribution of financial information systems in activating financial collection in economic institutions. To achieve this objective, a random sample of 32 users related to the collection process was selected at the level of commercial agencies of the Directorate of Electricity and Gas Distribution in Ouargla during the period 2015 to January 2018. The questionnaire was used to collect and analyze data using statistical methods. The data were processed by SPSS.

In this study has been reached the importance of financial information systems in the activation of the financial recovery process at the level of the commercial agencies of the Algerian Electricity and Gas Distribution Company in Ouargla.

Key words- Financial information, financial information systems, financial collection, Commercial Agencies for Electricity and Gas.

مقدمة:

تواجه الشركات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت هذه شركات صناعية أم خدمية. دعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المؤسسة تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة، وذلك بتغيير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المؤسسات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المؤسسة من التعامل معها ومواجهتها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل.

ولعل استخدام هذه المؤسسات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي.

● **إشكالية البحث:**

بناء على ما سبق تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟.

• أهمية الموضوع :

تتبع أهمية الدراسة من فائدتها المتوقعة لكلا الحقلين الأكاديمي والعلمي من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بنظم المعلومات المالية وعلاقتها بعملية التحصيل خاصة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز والتي تعاني من مشكل في تحصيل مستحقاتها. ونحاول من خلال استخدام نظم المعلومات المالية في عملية التحصيل الخروج بمجموعة من النتائج التي تساعد في توضيح دورها في القرارات المتعلقة بالأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية.

• أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف رئيسية تتمثل في إبراز مفهوم وواقع نظم المعلومات المالية وأهميتها في المؤسسة الاقتصادية، والتعرف على مفهوم التحصيل المالي ومميزاته، وتوضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وإبراز أهم النتائج المتحصّل عليها عند الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات المالية في المؤسسة الاقتصادية.

• المنهج المستخدم وأدوات التحليل:

للإجابة عن إشكالية البحث ومحاولة اختبار صحة الفرضيات سنتبع في الجانب النظري المنهج الوصفي وذلك بالاستعانة بما هو متاح من مصادر عربية وأجنبية من كتب ومجلات، بحوث علمية، الرسائل الجامعية والدوريات والأنترنيت التي لها علاقة بموضوع البحث، مع استعراض أهم الدراسات ذات الصلة بالموضوع، أما عن الجانب التطبيقي سننتمد فيه على منهج دراسة الحالة على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديرية الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة والذي يعتبر مجتمع الدراسة، حيث تم الاعتماد على الأسلوب الاستقصائي، بعدها يتم تحليل المعطيات المستخلصة وكذا استخدام الأدوات والبرامج الاحصائية.

• الدراسات السابقة ومناقشتها:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات المالية، ومن بينها: دراسة (حميد فرج الكرار وأحمد محمود فارس، 2008)⁽¹⁾ بعنوان "قياس أداء المصرف الزراعي العراقي من خلال الكفاءة التحصيلية للقروض الزراعية للمدة من 2003 إلى 2008"، تهدف الدراسة أساساً إلى قياس أداء المصرف الزراعي العراقي من خلال الكفاءة التحصيلية للقروض باستعمال بعض المؤشرات الخاصة بالقروض والتحصيل التي تعطي عند تطبيقها

دليلاً واضحاً على أداء المصرف خلال فترة الممتدة من 2003 إلى 2008 ، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هو ما شهده معيار الكفاءة التحصيلية من انخفاض واضح وتراجع في أداء المصرف وعلى طول مدة الدراسة. توصي الدراسة بتطوير أداء المصرف الزراعي التعاوني ليوكب التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي ودوره في التنمية الزراعية، وإعادة النظر في هيكل الإقراض بما يتناسب والأهداف التنموية للقطاع الزراعي.

دراسة (عبد الناصر ملك وأخرون، 2008)⁽²⁾ بعنوان "نظم المعلومات المالية ودورها في توجيه القرارات المالية"، هدفت الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات المالية في توجيه القرارات المالية في الشركة العامة للسكك الحديدية العراقية وقد خلصت الدراسة إلى أهمية نظم المعلومات المالية كأداة مهمة للإدارة في اتخاذ القرارات، خاصة الاستثمارية والمالية، من خلال توفير شبكات اتصالات حديثة داخل المؤسسة وذلك لتسهيل عملية نقل المعلومات والمعرفة بين أعضاء المؤسسة كافة.

دراسة (دلال حمودي، 2015)⁽³⁾، بعنوان "تقييم أداء نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسب"، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز كيفية تقييم أداء نظم المعلومات المالية المحاسبية المعتمدة على الحاسوب في قطاع المصارف الجزائرية، وأظهرت نتائج الدراسة، فعالية والدقة والسرعة الأداء في إدخال المعلومات ومعالجة البيانات والمرونة في ادخال التعديلات والتحسينات بالإضافة إلى الديناميكية في الاستخدام حيث يوفر عدد كبير من التقارير والمعلومات تساعد في اتخاذ القرارات، كما تساهم في الحصول على افضل البدائل واتخاذ القرار السليم، تتمتع هذه النظم بالكفاءة، ويحقق متطلبات المستخدمين في عملهم.

دراسة (محمد لعلاوي، 2015)⁽⁴⁾، بعنوان "دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر"، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل قواعد تأسيس وتحصيل الضرائب في الجزائر، بالاعتماد مؤشرات الأداء للتسيير من أجل الحكم على نجاعة النظام الجبائي الجزائري، بعد تحليل مؤشرات الأداء لمجمل خصائص تحصيل الضرائب، واعتماد نتائج هذه الدراسة من أجل الحكم على نجاعة النظام الجبائي الجزائري وتجاوبه مع متطلبات التمويل للخزينة العمومية، والبيئة الاقتصادية المحلية والدولية من جهة، وتوقعات المجتمع الجبائي ككل من جهة أخرى.

اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة من ناحية حداثة الدراسة والقطاع الخاص بمؤسسات محل الدراسة حيث أن أغلبية هذه المؤسسات التي ظهرت في الدراسات السابقة هي وطنية ذات طابع اقتصادي، بالإضافة إلى دراسة تأثير نظم معلومات الأداء المالي بالمؤسسة، إلا أن الاختلاف في أسلوب الدراسة حيث أن هناك دراسات اعتمدت المؤشرات كأداة للدراسة الميدانية بخلاف دراستنا التي اعتمدت الاستبيان كأداة للدراسة.

• فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية المتمثلة في "تساهم نظم المعلومات المالية لشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة في تفعيل عملية التحصيل المالي" وتتبنى عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- تمتاز نظم المعلومات المالية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة بالجودة.
- هناك أهمية كبيرة لنظم المعلومات المالية في عملية التحصيل المالي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

أولاً: الأدبيات النظرية لنظام المعلومات المالي والتحصيل المالي:

لقد هذا الموضوع اهتماما كبيرا لدى الباحثين، بعد تطور نظام المعلومات حيث أصبح يشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات في هذا الجزء سنتطرق إلى المفاهيم العامة حول نظام المعلومات المالية والتحصيل المالي من حيث الأهمية والأهداف بالاستعانة بالدراسات السابقة في هذا الميدان.

1- نظم المعلومات المالية:

تعدد مفهوم نظم المعلومات المالية من باحث إلى آخر، لكن اتفقوا في المحاور الأساسية للموضوع، لهذا سنحاول التطرق إلى ماهية نظم المعلومات المالية من خلال استعراض المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات المالية مع التطرق إلى أهداف ومكونات هذا الأخير.

1-1 مفهوم نظم المعلومات المالية:

قدمت العديد من التعاريف لنظم المعلومات المالية وقد اختلفت باختلاف زاوية نظر كل باحث،

يعرف عبد الناصر وآخرون نظم المعلومات المالية " عبارة عن قواعد بيانات تضم معلومات متكاملة عن المتغيرات كافة ذات علاقة بالمواضيع المالية ومن مصادر مختلفة (الداخلية

والخارجية) والمستخدمه لمساعدة متخذ القرار على اتخاذ القرارات الفاعلة والكفؤة⁽⁵⁾، جاء في تعريف Jerry Cater وآخرون، بأن نظام معلومات الإدارة المالية تمثل أداة تساعد مدراء الأقسام بالمؤسسة في تفسير النتائج المالية لعملية صنع القرار التشغيلي، يساعد المديرين على تقرير ما إذا كانت برامجهم الخاصة بنشاط المؤسسة أفضل أو أسوأ من الفترات المحاسبية السابقة أو الميزانية السابقة الفترات، وسيسمح نظام إدارة المعلومات المالية أيضا للمسؤولين بمقارنة عملياتهم بعمليات مماثلة⁽⁶⁾،

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن نظم المعلومات المالية هي عبارة عن تفاعل مجموعة من الموارد المالية المؤسسة في ما بينها عن طريق جمع ومعالجة وتخزين ونقل معلومات وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة وتوفيرها إلى مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب كما تساهم في اتخاذ القرارات المالية.

1-2 أهداف نظم المعلومات المالية:

تعتبر المعلومات المالية من أهم المعلومات التي يعتمد عليها المستخدمون لإعداد تنبؤاتهم المستقبلية لتطور المؤسسات، كما تعتبر القاعدة الأساسية لاتخاذ القرارات بالمؤسسة، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:

توفير معلومات نافعة للمستثمرين والدائنين الحاليين والمحتملين وغيرهم من المستخدمين لأغراض اتخاذ قرارات الاستثمار والإقراض والقرارات المماثلة؛ توفير معلومات عن الأداء المالي للمؤسسة خلال مدة معينة والمستويات الادرة المالية المختلفة؛ منح للمدير المالي المعلومات الضرورية لإدارة المالية (التدفقات الأموال، ومصادرها) اجراء الرقابة عليها؛ توفير المعلومات المتعلقة بالجانب المالي بالمؤسسة لغرض اتخاذ القرار المالي، وتوفير المعلومات عن مصادر وأوجه إنفاق السيولة بالنسبة للمؤسسة والأموال التي تقترضها المؤسسة وسدادها للقروض وحركة رؤوس الأموال الخاصة⁽⁷⁾.

1-3 جودة نظم المعلومات المالية:

ليتصف نظام المعلومات المالي بالجودة العالية يجب أن تتوفر فيه سمات أساسية تتمثل في:

1. **الملائمة:** تعني وجود علاقة وثيقة بين المعلومات المستمدة من الادارة المالية والاغراض التي تعد من أجلها، ولكي تكون هذه المعلومات ملائمة لابد أن تكون ذات علاقة وثيقة بالقرار المتخذ من قبل المستفيد.

2. الشمول: قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل وحلول مختلفة لها حتى يتمكن متخذ القرار من أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة للمشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات ما يسمى بـ (الاغراق) .

3. التفاصيل: ينبغي أن تتضمن المعلومات الحد الأدنى من التفاصيل لاتخاذ قرار فعال. كل حرف أو بيانات زائدة يتطلب جهود تخزين إضافية، وأكثر من ذلك والتجهيز والاستيعاب أكثر للصعوبات، يجب أن تتضمن المعلومات بالضرورة الكثير من التفاصيل لكي تكون مفيدة، كما استخدام المعلومات ذات كفاءة في القرارات المالية⁽⁸⁾.

4. التوقيت الملائم: "أن تكون المعلومات متاحة في الوقت الملائم حين الحاجة إليها فعلا في اتخاذ قرار معين، وألا تكون المعلومات متقدمة حين استلامها أو حين الرغبة في استخدامها، أي التمكن من توفير المعلومات بسرعة كافية"⁽⁹⁾.

5. رضا المستخدم عن المعلومات: إذا أدرك متخذ القرار الفائدة التي تعود عليه من وجود نظام معلومات، فإن درجة الرضا عن هذا المعلومات إذا طلب معلومات معينة يجدها متاحة.

6. الحماية: حماية المعلومات المالية الخاصة بالمؤسسة بتقليل المخاطر التي تؤثر على توافر هذه المعلومات وسريتها وسلامتها بمستوى مقبول ومحدد وعدم وصول المعلومات للجهات التي لا تملك الصلاحية في الحصول عليها⁽¹⁰⁾.

7. الأهمية النسبية والإفصاح العام الأمثل: "حيث يسهم الإفصاح الأمثل في الزيادة في منفعة المعلومات المالية ومن ثم فإن القوائم المالية يجب أن تكشف عن كافة المعلومات الملائمة وإضفاء الشرح الأمثل على البيانات والمعلومات التي تحويها والتي تجعلها غير مضللة للمستفيدين الخارجيين"⁽¹¹⁾.

2- التحصيل المالي:

تعتبر عملية التحصيل المالي من الوظائف المهمة بالمؤسسة الاقتصادية ذات الطابع التجاري، إذ لا يمكنك أن تترك ديونها معلقة بدون تحصيل لأي سبب من الأسباب، بل عليها أن تجعل عملية تحصيل الديون قائمة أولاً بأول دون أي تأجيل. وسوف نتطرق في دراستنا إلى مفهوم التحصيل المالي ووسائل تحصيل الديون اتجاه الدائنين غير الراغبين في

الدفع، مع ابراز دور الكفاءة التحصيلية التي تتضمن بعض المؤشرات المالية المتعلقة بالتحصيل المالي بالمؤسسة الاقتصادية.

2-1 مفهوم التحصيل المالي:

يعرف التحصيل المالي بأنه " استخدام جميع الوسائل القائمة لإجبار المدين على تسديد دين مستحق للدائن. وهذه الوسائل المستخدمة قد تكون ودية و/أو قضائية. وفي هذه الحالة المالية، من الشائع استخدام مصطلح استرداد الديون"⁽¹²⁾. مما سبق يمكن القول أن التحصيل المالي هو عبارة عن استرداد القروض أو الديون التي استحق أداؤها من المقرضين خلال فترة معينة.

2-2 الكفاءة التحصيلية:

تعد الكفاءة التحصيلية معياراً مهماً وأساسياً في المؤسسات المالية إذ أن تقدير تلك الكفاءة ومعرفتها يعتبر مؤشراً مهماً على ديمومتها واستمراريتها لتحقيق أهدافها المستقبلية إذ تعتبر الكفاءة التحصيلية مقياساً رئيسياً لمستوى الأداء لغرض تحقيق الأهداف المتوخاة من الخطط اللازمة للنهوض بالعملية التتموية، ولغرض تحقيق الكفاءة التحصيلية بوجهها الأمثل فلا بد ان يتم الأخذ بنظر الاعتبار بالأسس الثلاث الآتية⁽¹³⁾: التوقيت الصحيح في الدفع؛ الكفاية في المقدار المدفوع؛ الانتظام في دفع هذا المقدار.

2-4 اجراءات التحصيل المالي :

يعتبر موضوع التحصيل المالي أمراً في غاية الأهمية، لنتطرق إلى أكثر الوسائل فعالية لتحصيل الديون⁽¹⁴⁾:

الطلب: على الرغم مما يبدو عليه الأمر من الوضوح، فإن البعض يحجم عن المطالبة بحقوقهم مفضلين إرسال إخطارات بالتسديد للمدينين بدلاً من ذلك إلا أنه نتجنب استخدام الألفاظ المخفضة أي نطالب بدينا فحسب؛

كشوف الحساب: بعض الشركات لا تهتم بدفع ما عليها من ديون إلا بعد أن تصلها الفواتير للمطالبة بالسداد، لذا علينا بإرسال الفواتير للعميل؛

معرفة الشخص المناسب: محاولة اقامة علاقة وثيقة مع الشخص المسئول عن مدفوعات العميل، لذلك نقترح من هؤلاء الأشخاص ونتحقق من إنهم يضعون هذه المستحقات على رأس قائمة الديون التي يجب تسديدها؛

سرعة التحصيل : إذا كان بيعنا للمنتجات للجمهور فمن الأفضل دائما أن نحصل على حقوقنا بعد اتمام العمل مباشرة، وإذا وجدنا أن علينا الانتظار حتى نحصل على مستحقاتنا، فإن علينا المبادرة بالمطالبة بها فورا؛

الاتصالات المنزلية : قد نتمكن من معرفة أماكن إقامة المدين أو المقر الرئيسي للعميل؛ فإذا لم نتمكن من الوصول اليهم في أماكن العمل الخاصة بهم، فإن علينا البحث عن ارقام هواتفهم المنزلية ثم الاتصال بهم في وقت مناسب، وبالطبع يعد هذا سلوكا متطفلا، لكنه مع ذلك يؤتى اكله؛

المحامون والمحضرون : ترحب العديد من الشركات القانونية بتقديم خدمة ملاحقة الديون، قد يكون ذلك أحد الحلول ذات الفاعلية في تحصيل الديون؛

تجنب الانفعالات العاطفية : مهما كان قدر الاحباط والغضب الذى تشعر به، لا يجب أن تفقد السيطرة على أعصابك. حيث أن ذلك لا يسهم في حل المشكلة بل على العكس من ذلك، قد يزيد الأمر تعقيدا؛

الدعوى القضائية البسيطة : على الرغم من بساطة هذا الإجراء، فإن استدعاء العميل للمثول أمام القضاء قد يتطلب وقتا طويلا، ومن الممكن أن نقوم بهذا الأمر دون اللجوء للمحامين، ولكن يجب أن نكون مستعدين لمناقشة قضيتنا أمام المحكمة؛

استصدار أمر بالحجز: إذا أعلن العميل إفلاسه، فإن حصولنا على أمر بالحجز من المحكمة من شأنه أن يسمح لنا بتحصيل ديوننا من العملاء مباشرة . ولعل ما قمنا ببيعه إلى العميل قد قام هو بدوره ببيعه إلى عملائه؛

التخلص من اسباب الازعاج : نعد إلى اسقاط الديون البسيطة، فعند تحديد الموعد النهائى للسداد نحرض على وصول فاتورة الحساب إلى ادارة الحسابات الخاصة بالعميل للتصريح بصرف قيمتها فورا، عند مطالبة العملاء بالتسديد: نحرض على أن نكون قد قمنا بتحديد المبلغ المطلوب، ونتأكد من صحة المبلغ الذى تم تسليمه نحافظ على لياقتنا وبموضوعيتنا إذا واجهنا العميل بوجود خطأ ما في منتجنا فعلى الاعترار عن وجود مثل هذا الخطأ مع العمل على إصلاحه ، ثم عاود المطالبة بالسداد مرة أخرى اظهر بعض التعاطف اثناء استماعك لأسباب تأخر العميل في التسديد، كن واقعيا ومتعاطف أن كانت اسباب التأخير حقيقية.

ثانيا- الدراسة الميدانية:

تعتبر شركة توزيع الكهرباء والغاز إحدى المؤسسات التي تمتلك نظام معلومات مالي بحيث أولت اهتماما كبيرا لتحديث هذه النظم نظرا للحاجة الماسة للمعلومات الناجمة عنها خاصة اتخاذ قرارات التحصيل المالي لمستحققاتها لدى الزبائن مقابل استفادتهم من استهلاك الطاقة الكهربائية والغاز، كما تتم عملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية التابعة للمديرية الفرعية بورقلة، لغرض تقييم مدى مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل بالوكالات التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

1- الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة:

يتضمن هذا الجزء وصفا لأسلوب الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك خطوات بناء الاستبيان وأداة جمع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

1-1 الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تم اعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان بغرض تحقيق أهداف الدراسة وبالإستعانة ببرنامج SPSS لتحليل النتائج.

1. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في الوكالات التجارية التابعة لمديرية الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة حيث تم استخدام في اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة القصدية والمتمثلة في مجموعة من الموظفين والذين لهم علاقة بنشاط التحصيل على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة وهم (مدير الوكالة التجارية، إطار مكلف بالتحصيل، إطار مكلف بالمبيعات، الملحق القانوني، أمين الخزينة) بحيث تم توزيع 40 استبيان على هؤلاء الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة بالتحصيل المالي، وتم استرداد 32 استبيان.

الجدول رقم(01): تقسيم العينة حسب الوظيفة

النسبة %	العدد المسترد	العدد الموزع	علاقته بنشاط التحصيل	الوظيفة
12.50	04	08	• المصادقة على الوثائق الخاصة بالتحصيل بما فيها قوائم الخاصة بإقفال الصندوق	رئيس الوكالة التجارية
25	08	08	• الاشراف على عملية التحصيل والتأشير على الوثائق الخاصة بالتحصيل، مراقبة تقارير التحصيل المالي.	إطار مكلف بالتحصيل
18.75	06	08	• الاشراف على عملية رصد العدادات، متابعة ايصال الفواتير للزبائن مع التكفل بمراجعة الفواتير.	إطار مكلف بالمبيعات
06.25	02	03	• الممثل القانوني للمديرية على مستوى الوكالة التجارية، متابعة الاجراءات القانونية الخاصة بالتحصيل.	الملحق القانوني
37.50	12	13	• تحصيل الفواتير واستغلال برنامج التحصيل على مستوى الصندوق.	أمين الخزينة
100	32	40		المجموع

المصدر: إعداد الباحثين

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (01) نجد أن الفئة الأكثر استجوابا تتمثل في أمناء الخزينة بنسبة 37.50% ثم تليها مباشرة في الترتيب فئة المكلفين بالتحصيل حيث بلغت النسبة 25%، بعدها تأتي فئة المكلفين بالمبيعات بنسبة 18.75% والفئة القليلة تتمثل في رؤساء الوكالات التجارية بنسبة 12.50% تليها الملحقين القانونيين بنسبة 6.25%. أما فيما يتعلق بالخبرة المهنية لأفراد العينة والتي تتراوح بين 5 إلى 30 سنة.

- أما عن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة فهو موضح في الجدول رقم(02) .

الجدول رقم(02): توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	10-05 سنوات	10-05 سنوات	20-30 سنة	أكثر من 30 سنة	مجموع
العدد	06	12	08	04	02	32
النسبة %	18.75	37.50	25	12.50	06.25	100

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من الجدول السابق أن 18.75% من أفراد العينة لديهم أقل من خمسة سنوات الخبرة في العمل، بينما 37.50% من أفراد العينة خبرتهم تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، في حين أن 25% من إجمالي حجم العينة تزيد خبرتهم عن 10 عام وتقل عن 20 سنة، وتليها نسبة 12.50% من افراد العينة التي تتراوح خبرتهم المهنية بين 20 إلى 30 وفي المرتبة الأخيرة من حيث النسبة نجد أن الأفراد الذين كانت خبرتهم أكثر من 30 سنة بنسبة 06.25%.

- أما من حيث المؤهل المهني فقد تم تقسيم أفراد العينة تبعاً لمستوى التعليمي والمهني لهم والنتائج موضحة في الجدول رقم(03).

الجدول(03): تقسيم العينة حسب المؤهل المهني.

الرتبة	تقني سامي	دراسات جامعية تطبيقية	ليسانس	مهندس دولة	ماستر	مجموع
العدد	04	09	16	01	02	32
النسبة	12.50	28.13	50	03.12	06.25	100

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من خلال الجدول السابق، حيث تشير نتائج الجدول بأن غالبية أفراد العينة بنسبة 50% كانوا من حملة شهادة الليسانس، بينما 28.13 في المائة كانوا من حملة شهادة دراسات الجامعية التطبيقية، وحملة شهادة تقني سامي شكلوا 12.50 بالمائة من إجمالي حجم العينة، كما بلغت نسبة المستجوبين حملة شهادة ماستر والمهندسين نسبة 06.25، 3.12 في المائة، على الترتيب.

2. أدوات جمع البيانات:

تم استخدام في الدراسة الاستبيان لجمع البيانات، كما تم الاعتماد بشكل أساسي

على استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كأداة لاستخراج النتائج الخاصة بالدراسة، يتكون الاستبيان الدراسة من قسمين رئيسيين على النحو الآتي:

- **القسم الأول:** يتمثل بمجموعة من الأسئلة التي تهدف للتعرف على البيانات الشخصية، عن المستجيب (المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة).

- **القسم الثاني:** يتكون من بعدين وهما مميزات نظم المعلومات المالية الخاصة بالتحصيل المالي، والثاني يتمثل في اجراءات تفعيل عملية التحصيل المالي بالوكالة التجارية.

3. صدق أداة الدراسة:

تم التطرق إلى صدق الأداة من ناحية صدق المحكمين والثبات والصدق الذاتي.

(1) **صدق المحكمين:** تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين مختصين في الميدان والذي بلغ عددهم أربعة محكمين، قمنا بإعادة صياغة الاستبيان على ضوء الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين حتى أخذ الاستبيان شكلها النهائي.

(2) **الثبات والصدق الذاتي:** باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، بلغ معامل الثبات الخاص بكل الاستبيان 0.679 مما يدل على ثبات الاستبيان، معامل الصدق الذاتي.

2- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

تم عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبيان، تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبيان الدراسة للحصول على نتائج الدراسة، أما عن عرض النتائج وذلك باستعمال مقياس ليكرت الثلاثي حيث تطرقنا إلى عرض مميزات نظم المعلومات المالية وإجراءات تفعيل التحصيل المالي.

2-1 مميزات نظم المعلومات المالية:

تم استعراض النتائج الناجمة عن إجابات أفراد العينة حول مميزات نظم المعلومات المالية في الجدول الموالي:

الجدول(4): نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد مميزات نظم المعلومات المالية

الترتيب	درجة الموافقة	المعياري انحراف	متوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	فقرات بعد مميزات نظم المعلومات المالية
2	كبيرة	0.653	2.66	24	5	3	تكرار	1-تمتاز مخرجات نظم المعلومات المالية بالدقة.
				75	15.6	9.4	نسبة	
2	كبيرة	0.653	2.66	24	5	3	تكرار	2-تمتاز برامج نظم المعلومات المالية بالسهولة.
				75	15.6	9.4	نسبة	
2	كبيرة	0.602	2.66	23	7	2	تكرار	3-يمتاز نظم المعلومات المالية بالسرعة في التنفيذ.
				71.9	21.9	6.3	نسبة	
4	كبيرة	0.718	2.50	20	8	4	تكرار	4-يمتاز برامج نظم المعلومات المالية بالحماية من القرصنة والفيروسات.
				62.5	25.0	12.5	نسبة	
1	كبيرة	0.553	2.78	27	3	2	تكرار	5-تصدر نظم المعلومات المالية معلومات ملائمة.
				84.4	9.4	6.3	نسبة	
3	كبيرة	0.798	2.59	25	1	6	تكرار	6- تتيح لنا تقارير الناتجة من نظم المعلومات المالية معرفة مؤشرات التحصيل المالي.
				78.1	3.1	18.8	نسبة	

5	متوسطة	0.856	2.34	19	5	8	تكرار	7-تقوم نظم المعلومات المالية بإصدار تقارير ومعلومات بشكل دوري وفي أوقات متقاربة.
				59.4	15.6	25	نسبة	
3	كبيرة	0.665	2.50	22	7	3	تكرار	8-تقدم نظم المعلومات المالية

				8.8	21.9	9.4	نسبة	تقارير خاصة بالوضع المالية للمؤسسة اتجاه الزبائن.
/			2.59	متوسط الكلي للبعد				

من الجدول رقم (04) والمتعلق بجودة نظم المعلومات المالية نلاحظ أن:

$$\text{درجة الأهمية} = 100 \times 8/7 = 87.5\%$$

احتلت الفقرة السادسة المرتبة الأولى في الترتيب الخاص بالمتوسط الحسابي لل فقرات بقيمة (2.78)، يشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جدا من الموافقة على الفقرة من قبل أفراد العينة هذا دليل على أن نظم المعلومات المالية يتلائم مع الأهداف التي صممت لأجلها، تأتي في المرتبة الثانية الفقرات الأولى والثانية والثالثة بمتوسط حسابي (2.66)، مما يدل على أغلبية المستجوبين أجمعوا على أن نظم المعلومات المالية تمتاز بالسرعة في التنفيذ والدقة من خلال مخرجاته وسهولة برامجه، أي أن المؤسسة أعطت أهمية كبيرة لنظم المعلومات المالية خاصة ما يتعلق بالتحصيل المالي نظرا لأهمية هذا النشاط على مستوى الوكالات التجارية. تلي المرتبة السابقة مباشرة الفقرتين السادسة والثامنة بمتوسط حسابي (2.59)، ثم الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي (2.50) يعني ذلك بأن التقارير الناتجة من نظم المعلومات المالية تتيح لنا معرفة الوضعية المالية للمؤسسة اتجاه الزبائن، بما فيها مؤشرات التحصيل المالي، كما أن برامج نظم المعلومات المالية بالحماية من القرصنة والفيروسات، في الأخير تأتي الفقرة السابعة بمتوسط حسابي (2.34)، يعني ذلك أن غالبية أفراد العينة متحفظون نوعا ما فيما يخص اصدار نظم المعلومات المالية تقارير ومعلومات بشكل دوري وفي أوقات متقاربة. كما يعبر على موقف الحياد من طرف أفراد العينة على هذه الفقرة والذي كان قليل، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري التي بلغت (0.828).

بشكل عام فإن أغلب المؤشرات المبينة في الاستبيان لأجل دراسة درجة الجودة. حيث كانت درجة الموافقة كبيرة، حيث بلغت نسبتها 87.5% وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الأولى الفرضية الأولى والتي ترى بأن نظم المعلومات المالية بشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة تمتاز بالجودة.

2-2 إجراءات تفعيل التحصيل المالي بالوكالة التجارية:

بعد استجواب أفراد العينة فيما يخص اجراءات تفعيل التحصيل المالي، تم

الحصول على النتائج التالية والمدونة الجدول (05):

الجدول (05): عرض نتائج الاستجواب المتعلق ببعد التحصيل المالي.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	فقرات بعد إجراءات تفعيل التحصيل المالي بالوكالة التجارية
1	كبيرة	0.581	2.72	25	5	2	تكرار	1-يتمتع القائم بالتحصيل بالقدرات اللازمة لاستخدام برامج التحصيل المالي.
				78.1	15.6	6.3	نسبة	
2	كبيرة	0.701	2.66	25	3	4	تكرار	2-توفر المؤسسة برامج وفرص تدريبية مناسبة للموظفين المكلفين بالتحصيل
				78.1	9.4	12.5	نسبة	
8	متوسطة	0.740	2.03	9	15	8	تكرار	3-يتم إرسال إخطار مكتوب للدائن لأجل السداد بصفة دورية.
				28.1	46.9	25	نسبة	
5	كبيرة	0.801	2.44	20	6	6	تكرار	4- إصدار فاتورة سهلة القراءات والفهم لتقليص مدة التحصيل.
				62.4	18.8	18.8	نسبة	
2	كبيرة	0.653	2.66	24	5	3	تكرار	5- يمكنك جدولة الديون لتسهيل للزبون الدفع بالتدريج.
				75	15.6	9.4	نسبة	
4	كبيرة	0.761	2.47	20	7	9	تكرار	6-يؤدي تحويل الفواتير الغير المحصلة للشؤون القانونية إلى تحقيق فعالية التحصيل المالي.
				62.5	21.9	15.6	نسبة	

9	متوسطة	0.880	2.00	2	8	12	تكرار	7- تكليف جهة متخصصة في ميدا تحصيل الديون في حالة نقص مهارات التحصيل المالي.
				37.5	25	37.5	نسبة	
3	كبيرة	0.762	2.50	21	6	5	تكرار	8- وجود وسائل الاتصال الحديثة (بطاقة الدفع الآلي، الأنترنت، الرسائل القصيرة،..الخ)
				65.6	18.8	15.6	نسبة	
/			2.43	متوسط الكلي للبعد				

$$\text{درجة الأهمية} = 100 \times 8/5 = 62.5\%$$

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) ومن الفقرات المتعلقة بإجراءات تفعيل التحصيل المالي بأن الفقرة الأولى تحتل الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.72)، هذا يعني أن أغلبية المستجوبين أجمعوا على أن العمال القائمين بعملية التحصيل يتمتعون بهارات في ميدان التحصيل والكفاءة مع قدرة اقناع الزبائن كما أنهم يكتسبون القدرات اللازمة لاستخدام البرامج المالية الخاصة بالتحصيل مما يسهل أداء أهداف التحصيل بكل سهولة وبدون عراقيل. تليها في الرتبة الثانية الفقرتين الخامسة والثانية بمتوسط حسابي (2.66)، إلا أنها تختلف في الانحراف المعياري والمقداران بـ(0.653)، (0.701) على الترتيب، يعني ذلك أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى البحث عن طرق تحفيزية لسداد الزبون كتقديم تسهيلات وجدولة الديون أو تمديد آجال الدفع، كما انها تلتزم بتوفير برامج وفرص تدريبية مناسبة للموظفين المكلفين بالتحصيل المالي بإجراء دورات تكوينية حول التحصيل والاتصال مع الزبائن ويتم ذلك بمدارس التكوين التابعة للمؤسسة، هكذا يتسنى الحصول على عناصر تتسم بالكفاءة والمهارة في ميدان التحصيل. يلي الترتيب الفقرات الثامنة، السادسة والرابعة بمتوسطات حسابية (2.50)، (2.47)، (2.44) على الترتيب، استنادا لإجابات أفراد العينة نستخلص بأن المؤسسة تستخدم وسائل الاتصال الحديثة المتمثلة في لتسهيل عملية الاتصال بالزبائن وإبلاغهم عن المستحقات ومواعيد الاستحقاق ويتم ذلك بإرسال رسائل قصيرة عبر الهاتف النقال، مع إمكانية الاطلاع وطبع الفواتير عن طريق الأنترنت، بالإضافة إلى إمكانية التسديد عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني التي تم تعميمها على مستوى صناديق الدفع

بالوكالات التجارية، كما أن المؤسسة أحيانا تلجأ إلى توجيه الفواتير الغير المحصلة والمتمثلة في الديون الشبه معدومة للشئون القانونية، أما عن الفاتورة فهي سهلة القراءة ومفهومة ويتسنى للزبون متابعة استهلاكه وديونه اتجاه المؤسسة. ففي الرتبة ما قبل الأخيرة نجد الثالثة حيث بلغ المتوسط الحاسبي (2.03) والانحراف المعياري قدر ب(0.740)، يعني ذلك على عدم تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة وتفسير ذلك هناك من أبدى تحفظه في ما يخص تفسير ذلك يعود إلى أن الزبائن لا يحصلون على معلومات بما يخص الإرسال المستمر للإخطارات المكتوبة الخاصة بالمستحقات، لكي يفاجأ الزبون بتراكم المستحقات حينما يتقدم لتسوية الفاتورة الحالية والتي تظهر في الفاتورة لآكن دون التفاصيل التي يحتاجها الزبون مثل فترات الخاصة بالفوترة. في الرتبة الأخير تأتي الفقرة التاسعة بمتوسط حسابي (2.00) ويتضح ذلك من خلال موقف الحياد اتجاه هذه العبارة، وقيمة الانحراف المعياري التي بلغ (0.880)، نستخلص بأن المؤسسة لا تقوم بتكليف جهة متخصصة في ميدا تحصيل الديون مهما كان الحال.

إذن أغلب المؤشرات المبينة في الاستبيان لأجل دراسة درجة الأهمية. كانت درجة الموافقة كبيرة، حيث بلغت نسبتها 62.5% وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الثانية التي ترى بأن هناك أهمية كبيرة لنظم المعلومات في عملية التحصيل المالي. في الأخير واستنادا مما تم استعراضه سابقا نستنتج أن نظم المعلومات المالية تساهم بشكل كبير في تفعيل عملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة وهذا ما يوافق صحة الفرضية الأساسية للدراسة.

خاتمة :

تعتبر عملية التحصيل المالي مهمة جدا بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية وخاصة بالنسبة للوكالات التجارية للكهرباء والغاز خاصة بعد الديون الكبيرة التي تقع على عاتق زبائن المؤسسة مما أثر بشكل كبير على استثمارات المؤسسة ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها:

- تمتاز نظم المعلومات المالية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة بالجودة؛
- نظم معلومات التحصيل تعطي لنا مؤشرات بواسطها نتخذ القرارات السليمة والمتعلقة بالتحصيل المالي بالمؤسسة؛

- اهتمام الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنشاط التحصيل بحيث كان من أولوياتها؛

- تعتمد شركة توزيع الكهرباء والغاز بتطوير وسائل حديثة لتفعيل عملية التحصيل المالي على مستوى وكالاتها التجارية؛

تمتاز نظم المعلومات المالية بالدقة والسهولة والسرعة في التنفيذ؛

- تصدر نظم المعلومات المالية معلومات ملائمة وبشكل دوي وفي أوقات متقاربة؛
تقدم نظم المعلومات المالية تقارير تخص الوضعية المالية للمؤسسة اتجاه الزبائن كما نتيح لنا معرفة مؤشرات التحصيل المالي؛

- إذن نظم المعلومات المالية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة ممتازة بالجودة،

هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

كما نستنتج كذلك بأن :

- نظم معلومات التحصيل تعطي لنا مؤشرات بواسطها نتخذ القرارات السليمة والمتعلقة بالتحصيل المالي بالمؤسسة؛

- تعمل الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز على توفير الوسائل واستغلال تقنيات الاتصال الحديثة لأجل التفاعل مع الزبائن بهدف تحقيق معدلات تحصيل متميزة؛

- استغلال الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز لنظم المعلومات المالية في بنشاط التحصيل المالي والذي يعتبر من أولوياتها؛

- اذن هناك أهمية كبير لنظم المعلومات المالية في عملية التحصيل المالي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

- في الأخير نستخلص النتيجة العامة وتتمثل في مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل إجراءات عملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية لشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة؛

وفي ضوء النتائج السابقة نورد مجموعة من التوصيات وهي كالتالي:

- دعم نظم المعلومات المالية المتعلقة بعملية التحصيل المالي من خلال الاهتمام بمقترحات العاملين الابداعية وعدم تجاهلها.

- ضرورة الاهتمام بنظم المعلومات المالية واستغلال الطاقات والخبرات لدى المؤسسة في ميادين التسيير والمعلوماتية؛

- تكثيف الدورات التدريبية للعمال لاستغلال برامج لتحصيل؛

- العمل على إيجاد طرق جد متطورة لحماية نظم المعلومات المالية؛
 - الاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في ميدان التحصيل.
الهوامش والمراجع المعتمدة :

- (1) حميد فرج كرار وأحمد محمود فارس، قياس أداء المصرف الزراعي العراقي من خلال الكفاءة التحصيلية للقروض الزراعية للمدة من 2003 إلى 2008، مجلة العلوم الزراعية العراقية، مجلد 41، عدد 6، العراق، 2010م، ص 86-100.
- (2) عبد الناصر ملك، حسين وليد حسين وابتهاال طالب خضير، نظم المعلومات المالية ودورها في توجيه القرارات المالية، مجلة دراسات ادارية، مجلد 4، عدد 8، العراق، 2012م.
- (3) دلال حمودي، تقييم أداء نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015م.
- (4) محمد لعلاوي، دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015م.
- (5) عبد الناصر ملك وآخرون، مرجع سابق، ص 07.
- (6) Jerry Cater, Martha Conklin, Evelina Cross, Finacial Management Information Sysyem, National Food Service Management Institute, Applied Research Division, The University of Southern Mississippi, 2005.
- (7) معالي فهمي، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2002م، ص 386.
- (8) رافعة ابراهيم الحمداني، عمر غازي العيادي، أثر المعلومات المالية في حركة اسعار الاسهم بسوق عمان للأوراق المالية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 07، عمان، 2007م، ص 4.
- (9) م.م زيباد محمد حسين محمد، الافصاح الالكتروني في القوائم المالية ودوره في الحد من عدم تماثل المعلومات المحاسبية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المستثمرين والمحللين الماليين في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 01، العدد 37، العراق، 2017م، ص 311.

(10) رافعة ابراهيم الحمداني، عمر غازي العيادي، مرجع سبق ذكره، ص10.

(11) عبد الناصر وآخرون، مرجع سابق، ص5.

(12) <https://www.journaldunet.com/business/dictionnaire-economique-et-financier>, 2017/09/21 يوم .

(13) حميد فرج كرار وأحمد محمود فارس، مرجع سبق ذكره ، ص92.

(14) الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، اجراءات تحصيل الديون المتأخرة،

[http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways-](http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways-to-collect-overdue-debts.html)

[to-collect-overdue-debts.html](http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways-to-collect-overdue-debts.html)، يوم 2017/12/03، بتصرف.