

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية



كلية: العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير و العلوم التجارية

قسم: العلوم التجارية

العنوان:

دور البيانات والمعلومات المحاسبية

في ترشيد اتخاذ القرار

دراسة ميدانية " لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية غرداية "

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي في مسار: العلوم التجارية.

تخصص: مالية و محاسبة

تحت إشراف:

إعداد الطالبتين:

_الدكتور: محمد عجيلة

- أم الخير شنيقري

- إيمان لواعر

السنة الجامعية: 2013/2012

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم " قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "
صدق الله العظيم
الهي لا يطيب الليل إلا بشركك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا
برؤيتك "الله جلا جلاله"
الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الرحمة
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"
إلى ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان ... الى من كان دعائها سر نجاحي
إلى أغلى الحبايب "أمي الحبيبة"
الى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار "أبي العزيز أطل الله في عمره"
إلى إخوتي: عبد الباري وبوبكر
وأخواتي: سعاد ونجوى وفاطمة وزوجها أحمد وابنيها: سفيان وحديفة
وإلى روح أخويا إسحاق والشيخ رحمهما الله وأسكنهما فسيح الجنات
وإلى كل من قضيت معهم امتع الليالي صديقاتي العزيزات
سهيلة وأم الخير وجدلة ومباركة وسعاد ودهبية
والذي أثار لنا دربنا "عجيلة محمد"
وإلى كل حاملي راية العلم والمعرفة، إلى مشيدي منابر
العلم وحاملي لواء البحث عن الحقيقة العلمية، إلى طالبي وسالكي
طريق دروب البحث العلمي

إيمان

الأهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة نبى الرحمة ونور العالمين سيدنا وحبيبنا محمد
صلى الله عليه وسلم.
إلى سر الوجدان، ورمز الصمود. إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة السعادة وحصر
الأشواك ليمهد لنا طريق العلم...
إلى كل من تعب لنرتاح... وقادنا إلى النجاح إلى "أبي الغالي" رحمه الله وجعل
مقامه الفردوس الأعلى.
...إلى التي أنارت دربي و عمري بالحب و الإحسان و غمرتني بالعطف و الحنان و
دفعتنى إلى التطلع للآمال
إلى التي عانت في صمت و لم تقنط ...إلى معبر الصبر أمي الحبيبة
إلى سندي وقوتي...إلى فخري و عزتي في الحياة إخوتي وأخواتي وزوجاتهم و
أزواجهم
إلى عنا قير الحب قطرات الندى أبناء إخوتي وبناتهم: محمد، مرفوعة، سيتي، العيد،
فاطمة، محمد كريمة، سليمان، حفيظة، أحلام، يحي، يونس، مروي، هاجر، بوعمامة،
عبد الرحمن، أيوب، يوسف عمر، ياسين، معاد
إلى من سلكت معي هذا مشوار هذا العمل: لواعر إيمان
إلى صديقاتي في القسم المالية و محاسبة: دهبية، حنان، سعاد، الزانة
والى صديقاتي العزيزات: سهيلة، جذلة، مباركة، سعاد

أم الخير

كلمة شكر

" سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا بِهِ إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ "

الحمد لله الذي مكننا من الوصول إلى هذا المستوى ومن إتمام هذا العمل فما كان من شيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه ،إنما أمره إذا أراد شيئا أن يقول له كن فيكون فالحمد لله الذي بعزته وجلاله تتم الصالحات

والصلاة والسلام على نبينا وحبينا " محمد صلى الله عليه وسلم "

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد المساعدة في انجاز هذا العمل نخص بالذكر

الاستاد المشرف عجيلة محمد الذي قبل الإشراف على هذه المذكرة ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة والجهد الجبار الذي بذله معنا

ولا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال مسؤولي الوكالة التجارية بغرداية على حسن الاستقبال

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل الأستاذة وكل طلبة الاقتصاد دفعة 2012-2013

إلى كل من جعلهم الله عوناً لنا ولم يبخلوا علينا بما لديهم من إمكانيات

إلى كل من ساعدونا من قريب أو بعيد له منا خالص الشكر والتقدير

أُمُّ الْخَيْرِ
إِيْمَانُ

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وبيان دور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار، دراسة الحالة الوكالة التجارية للاتصالات الجزائرية بغرداية من خلال معالجة إشكالية البحث حول ما هو دور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد إتحاد القرار؟

ومن خلال هذا البحث حاولنا إبراز المفاهيم والمنطلقات في ميدان المحاسبة، ودور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد القرار والتطرق إلى رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة في اتخاذ القرار، بحيث تعد من المفاهيم الإدارية المعاصرة. وقد شهدت اهتماما متزايدا من جانب المؤسسات نحو تبني مفهوم البيانات والمعلومات المحاسبية.

الكلمات المفتاحية:

البيانات، المعلومات، البيانات والمعلومات المحاسبية، المؤسسة، القرار، اتخاذ القرار، المحاسبة، المنظمة، الإدارة.

من إعداد الطالبتان:

لواعر إيمان

شنيقري أم الخير

إشراف الأستاذ الدكتور: عجيلة محمد

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

جامعة غرداية

Résumé

Cette étude visait à identifier et expliquer le rôle des données comptables et des informations dans la rationalisation de la prise de décision, l'étude de cas d'une agence commerciale Telecom Algérie a Ghardaia en abordant le problème de la recherche sur ce qui est le rôle des données comptables et des informations pour simplifier la prise de syndicat? Grâce à cette recherche, nous avons essayé de mettre en évidence les concepts et les perspectives dans le domaine de la comptabilité, et le rôle des données et de l'information comptable dans la rationalisation de la résolution et de traiter l'équilibre de la réalité de l'application traite les différentes instances de décision, de sorte que l'un des concepts de gestion moderne a vu l'attention de plus en plus de la part des institutions à adopter le concept de données et de l'information comptable.

Mots-clés:

Données, des informations, des données et des informations comptables, organisation, résolution, prise de décision, la responsabilité

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح النظام المحاسبي.	25
2	يوضح تسيير واتخاذ القرارات في إطار المستويات الإدارية.	44
3	نموذج المحاسبة كنظام للمعلومات.	53
4	الهيكل التنظيمي الجديد للوكالة التجارية للاتصالات بغرداية لسنة 2003.	65
5	الشكل التنظيمي السابق للوكالة التجارية بغرداية.	70
6	الهيكل التنظيمي الجديد للوكالة.	73
7	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب قسم الوظيفة.	79
8	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	80
9	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	81
10	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب فئة الأعمار.	82
11	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة.	83
12	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	84

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح التمييز بين مصطلح البيانات والمعلومات .	48
2	يوضح تلخيص برنامج	76
3	يوضح توزيع أفراد العينة حسب قسم الوظيفة.	79
4	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	80
5	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	80
6	يوضح توزيع أفراد العينة حسب فئة الأعمار.	81
7	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة.	82
8	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي.	83
9	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في البيانات والمعلومات لتلبية احتياجات الإدارة.	
10	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرارات.	
11	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأهمية تطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد.	

قائمة الملحق

الرقم	العنوان
1	استمارة
2	الميزانية المحاسبية (جانب الأصول) لسنة 2009م.
3	الميزانية المحاسبية (جانب الخصوم) لسنة 2009م.
4	جدول حسابات النتائج.
5	دفتر اليومية (القيد المحاسبي).
6	فاتورة تركيب الهاتف.
7	فاتورة الهاتف.

أ - ب - ج	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة مفاهيم وأسس
17	تمهيد الفصل
18	المبحث الأول: مدخل عام للمحاسبة
18	المطلب الأول: التطور التاريخي للمحاسبة.
18	المطلب الثاني: مفهوم المحاسبة
19	المطلب الثالث: فروع المحاسبة وأهدافها.
21	المبحث الثاني: ماهية النظام المحاسبي.
21	المطلب الأول: مفهوم النظام المحاسبي.
22	المطلب الثاني: عناصر وأهداف النظام المحاسبي.
24	المطلب الثالث: الإطار العلمي والعملي للنظام المحاسبي المالي الجديد.
27	المبحث الثالث: مهنة المحاسبة.
27	المطلب الأول: تعريف مهنة المحاسبة.
27	المطلب الثاني: حالة مهنة المحاسبة.
29	المطلب الثالث: أخلاقيات الأعمال و مهنة المحاسبة.
31	خلاصة الفصل.
	الفصل الثاني: فعالية البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار
33	تمهيد الفصل.
34	المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار.
34	المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار وأدوار المسير متخذ القرار.
37	المطلب الثاني: مداخل اتخاذ القرار.
39	المطلب الثالث: تصنيف وظروف عملية اتخاذ القرار.
43	المبحث الثاني: أساسيات البيانات والمعلومات المحاسبية.
43	المطلب الأول: دور البيانات والمعلومات المحاسبية.

45	المطلب الثاني: خصائص المعلومات المحاسبية.
46	المطلب الثالث: تصنيف المعلومات المحاسبية.
48	المبحث الثالث: المحاسبة كنظام.
48	المطلب الأول: مفهوم المحاسبة كنظام للمعلومات.
49	المطلب الثاني: أثر نظام المعلومات في اتخاذ القرار.
51	المطلب الثالث: أثر نظام المعلومات في مستويات القرار.
53	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: دراسة ميدانية للاتصالات الجزائرية بولاية غارداية	
55	تمهيد الفصل.
56	المبحث الأول: الإطار العام للوكالة التجارية للاتصالات بغارداية.
56	المطلب الأول: تطور التاريخي لقطاع الاتصالات بالجزائر و أهدافها.
58	المطلب الثاني: مقدمة عن الوكالة التجارية للاتصالات بغارداية.
60	المطلب الثالث: دراسة الشكل التنظيمي الجديد للوكالة التجارية للاتصالات.
64	المبحث الثاني: أشكال التغيير بالوكالة.
64	المطلب الأول: تغيير الشكل التنظيمي بالوكالة.
68	المطلب الثاني: التغيير التكنولوجي بالوكالة.
70	المطلب الثالث: تنمية و تطوير الموارد البشرية بالوكالة.
71	المبحث الثالث: الدراسة الميدانية.
71	المطلب الأول: حدود الدراسة.
72	المطلب الثاني: منهجية الدراسة.
77	المطلب الثالث: تحليل البيانات إحصائية و منافسة النتائج.
81	خلاصة الفصل.
82	الخاتمة.
86	قائمة المراجع.

الله

المقدمة

مما لا شك فيه أن المحاسبة بجميع فروعها تمثل أهمية قصوى لاقتصاديات الوحدات والأمم أفراد وجماعات وبالتالي فإن نجاح أي مؤسسة في نشاطها وضمن المواصله يتوقف إلى حد بعيد على كيفية اتخاذ قراراتها اعتمادا على البيانات والمعلومات المحاسبية التي تمثل الركيزة الأساسية لصنع واتخاذ القرار على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة والجزئي لرسم استراتيجيات المنظمات ومن الملاحظ أن هناك تزايد للمعلومات المحاسبية بمعدلات كبيرة نتيجة التطور الاقتصادي والتكنولوجي حيث حدثت تطورات هامة في كل من الوظيفة المحاسبية والبيئة المحيطة بها واستجابت هذه الوظيفة إلى تطورات وتفاعلت معها على أساس أن النظام المحاسبي يعد من أهم المصادر للحصول على المعلومات.

وحاليا فإن اهتمام المحاسبين بدأ يظهر في تأكيد كفاءة نظام المعلومات المحاسبي لأن المحاسبة تعتبر لغة أعمال تقوم بتوصيل المعلومات المالية التي تعكس أداء المشروعات وتحتاج الكثير من الجهات والأفراد إلى هذه المعلومات لاتخاذ القرار.

ومنه أصبح من الضروري فهم عملية اتخاذ القرار وعلاقتها بالبيانات والمعلومات المحاسبية وهي محل دراستنا وتتمثل فيما يلي:

طرح الإشكالية:

ما هو دور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار للمؤسسات الاقتصادية؟

ومن خلال التساؤل الرسمي يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هي المحاسبة وأهدافها؟
2. ما تأثير فعالية البيانات والمعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار؟
3. ما مدى أهمية تطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد في المؤسسات الاقتصادية؟

فرضيات البحث:

لقد قمنا بصياغة الموضوع في فرضية نعتبرها الحل المحتمل على التساؤل المطروح:

- 1- إن الحاجة الماسة للاهتمام بالبيانات والمعلومات تساهم بشكل كبير في ترشيد اتخاذ القرار.
- 2- تتوافر الخصائص والمتطلبات الأساسية في المعلومات المحاسبية التي يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

3- للمعلومات المحاسبية دور هام وحيوي عند اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية.

أهداف البحث:

- 1- استعراض أهم المشاكل التي تواجه المؤسسات في تقييم البيانات والمعلومات ومن ثم محاولة عرض بعض الأساليب الإحصائية التي من شأنها أن تعطي منهج علمي لحل المشكل.
- 2- الرغبة في إزالة الغموض والخلط بين مفهوم البيانات والمعلومات.

3_ ربط البحوث الجامعية واقع المؤسسات الجزائرية.

4_ المساهمة في تدعيم مكتبتنا الجامعية بمثل هذه الأبحاث نظرا لنقص الباحثين في هذا الميدان.

_أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أن موضوعه يتناول جانبه مهما من الوظائف الحيوية التي تقوم بها المؤسسة الاقتصادية الذي يعتبر في حد ذاته موضوعا يحتاج إلى إضافة دراسات جديدة قد تقيد في الاجابة عن اهم التساؤلات التي يتلقاها مدير المحاسبة والعمل على جعل برنامج مخططه أكثر مرونة وكذا محاولة منافي إظهار منافي انعكاسات على المؤسسة بشكل خاص والاقتصادية الوطني بشكل عام .

_أسباب اختيار الموضوع :

- 1_ نظرا لأهمية المحاسبة على المستوى الشخصي والوظيفي.
- 2_ إنه موضوع جدير بالاهتمام والدراسة والبحث.
- 3_ إلقاء الضوء على أهمية البيانات والمعلومات المحاسبية.
- 4_ محاولة منا لتوضيح دور البيانات والمعلومات المحاسبية الذي لازال مفهومهما مبهما.
- 5_ محاولة جمع بعض ما كتب حول الموضوع وترتيبه بما يتوافق مع المستوى الدراسي من جهة واحتياجات المسيرين في المؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى.

الأسباب الذاتية:

- 1_ الميل الشخصي لمواضيع محاسبية .
 - 2_ رغبتنا في معرفة دور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار .
- زيادة على الأسباب السابقة إن الموضوع يندرج من مجال تخصصنا كما نود أن نحيط بجوانب هذا الموضوع ونوفيه حقه في البحث والتحليل.

_ المنهج المستخدم:

. **المنهج الوصفي:** تناولنا فيه بعض التعاريف والمصطلحات والمفاهيم بشكل تفصيلي نوعا ما .

. **منهج دراسة الحالة:** وهذا بمحاولة إسقاط الجانب النظري على واقع مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك بقيامنا بتوزيع استبيان على المسؤولين والعمال .

_هيكل البحث:

بغرض مناقشة الموضوع محل الدراسة قمنا بتقسيم مذكرتنا هذه إلى ثلاثة فصول حيث تطرقنا إلى:

الفصل الأول خصصناه لإطار العام للمحاسبة العامة وتطرقنا إلى النظام المحاسبي وتطلعات المهنة المحاسبية .

أما بالنسبة للفصل الثاني الذي هو كـب الموضوع والذي تطرقنا فيه إلى مفهوم القرار وأهم تصنيفاته وظروفه
ثم أخذنا مفهوم البيانات والمعلومات المحاسبية والفرق بينهما ودورهما في ترشيد اتخاذ القرار وفي الأخير
الفصل الثالث قمنا فيه بدراسة ميدانية لدور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار.

الفصل

الأول

تمهيد الفصل:

تتمتع المحاسبة اليوم بأهمية متزايدة و ذلك لدورها المتعاظم في الحياة الاقتصادية و بيئات الأعمال المختلفة باعتبارها الأداة الأساسية و الوحيدة لقياس نتائج أعمال الشركات و الوحدات الاقتصادية و تحديد مراكزها المالية و تدفقاتها النقدية و من ثم الإفصاح عنها للأطراف المختلفة بما يساعدها في اتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة.

و إزاء ما تقدم يلقي على المهمة المحاسبية مسؤوليات و واجبات كبيرة يتوجب عليها الالتزام بها تجاه أطراف المجتمع المختلفة، و لمواجهة هذه المسؤوليات و الواجبات ينبغي الإعداد الجيد و الكفاء لممارسي المهنة المحاسبية بما يؤهلهم لأداء دورهم في المجتمع بإتقان و موضوعية مهنية سديدة و سنتناول من خلال هذا الفصل الإطار النظري و الفكري للمحاسبة:

المبحث الأول: ماهية المحاسبة.

المبحث الثاني: فعالية النظام المحاسبي.

المبحث الثالث: استطلاعات مهنة المحاسبة.

المبحث الأول: ماهية المحاسبة:

المطلب الأول: التطور التاريخي للمحاسبة:

بدأ التدوين بشكله البدائي في حدود 4500 قبل الميلاد ، استخدم الحجر و ألواح الطين المحروق و ورق البردي و الجلود في تسجيل معاملات الدولة و التجار و حساباتهم ، و قد تطورت المحاسبة كعلم اجتماعي مع تطور المجتمع ، و عملت على تلبية احتياجاته ، و من الواضح تماماً بأن المحاسبة هي نتاج دولي مشترك، أي أن كل حضارة أو كل دولة ساهمت بجزء ما بشكل أو بآخر في تشكيل المحاسبة على مر التاريخ وصولاً إلى صورتها اليوم .

فعندما أبدع الانسان في العراق ثل ك الحضارة ، كانت المحاسبة من ضمن ذلك الإبداع الكبير حيث نظم التجارة و الضرائب و قواعد المدين و الدائن و تسجيل المبادلات التجارية و توثيقها بدقة و ألزمها بمواد قانونية محكمة.

ثم جاءت الثورة الصناعية بكل ما تحمل من تكنولوجيا و تطور و تسارع من جهة، و لتفرض على المحاسبة تحدياً كبيراً و مهماً من جهة أخرى، بحيث أجبرتها على التطور و التواصل و الاستجابة للواقع الجديد و المختلف.⁽¹⁾

المطلب الثاني: مفهوم المحاسبة:

إنه لمن الصعب وضع تعريف موحد للمحاسبة، فقد تعددت و تنوعت التعاريف و سوف نتطرق إلى بعضها:

– **المفهوم الأول :** " بأنها عملية تشخيص و قياس و إيصال المعلومات الاقتصادية بشكل يمكن للأطراف ذات العلاقة من الحكم على الأمور المالية للمنشآت و اتخاذ القرارات المناسبة بشأنها "⁽²⁾ (جمعية المحاسبة الأمريكية (AAA1966)).

– **المفهوم الثاني:** "تسجيل و تصنيف و تلخيص العمليات التجارية ذات الصلة المالية و استخلاص النتائج منها، و تفسي و تحليل هذه النتائج "⁽³⁾ (المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين).

– **المفهوم الثالث:** " المحاسبة علم يشمل مجموعة من المبادئ و لأسس و القواعد التي تستعمل في تحليل العمليات المالية عند حدوثها، و تسجيلها و تبويبها، ثم تصنيف هذه العمليات و تلخيصها بحيث تمكن

¹ كرار عبد الاله الخالدي، محاضرة ملقاة في مقياس نظام المعلومات، قسم المحاسبة، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2010، ص4.

² أحمد مخادمة ، مجدي زريقات، أصول المحاسبة المالية، دار الشرق للنشر و التوزيع، 2002، ص17.

³ أحمد مخادمة، مرجع سبق ذكره، ص18.

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

الوحدة الاقتصادية من تحديد إيراداتها و تكلفة الحصول عليها، و من ثم استخراج نتيجة أعمالها من ربح أو خسارة و بيان مركزها المالي في نهاية الدورة⁽¹⁾

من خلال المفاهيم السابقة، يمكن إعطاء تعريف شامل للمحاسبة:

هي تقنية تشتمل على مبادئ و قواعد تتضمن التسجيل و التصنيف و تحليل العمليات المالية التي تم استخدامها في التقييم المالي للمؤسسة.

المطلب الثالث: فروع المحاسبة و أهدافها:

– فروع المحاسبة:

نتيجة التطور الاقتصادي و تشعب العمل المحاسبي في ميادين مختلفة، أخذ المحاسبون في تقسيم المحاسبة إلى فروع متخصصة يعالج كل فرع منها ناحية معينة و يبحث في مجالها. و في ما يلي أهم فروع المحاسبة :⁽²⁾

1. المحاسبة المالية:

يبحث هذا الفرع في القواعد و المبادئ العامة للعمليات التجارية من حيث تسجيلها و تصنيفها و تلخيصها و استخراج نتائجها و بيان المركز المالي و تحليله. يعتبر هذا الفرع العامل المشترك في كل مشروع لأن كل مشروع يحتاج إلى تسجيل عملياته بشكل ما، و نضيف هذه العمليات على شكل حسابات و تلخيصها في قائمة أو كشف، و من ثم استخراج نتائجها من ربح أو خسارة و اظهار مركزه المالي في تاريخ معين.

2. المحاسبة الحكومية:

يستخدم هذا الفرع في المؤسسات الحكومية و الهيآت العامة ذات التبعية الحكومية و هذه المؤسسات في الأصل لا تهدف إلى تحقيق الأرباح ، و إنما تسعى لخدمة أفراد المجتمع فهي تشمل تسجيل عملية تحصيل و صرف الموارد الحكومية و تقديم التقارير الدورية عنها إلى إدارة تلك المؤسسات و الهيآت التشريعية.

و عليه فالمحاسبة الحكومية تخدم أغراض التخطيط و المتابعة و الرقابة على أموال الدولة.

3. المحاسبة الإدارية:

يهتم هذا الفرع بإعداد الحسابات و البيانات و الإحصائيات و تقديمها إلى الإدارة لتتمكن من فرض الرقابة على عمليات المشروع و على تكاليفه و اتخاذ القرارات الضرورية في الوقت المناسب لمعالجة أي انحراف عما خطط له.

¹ خالد أمين عبد الله، حمزة بشير أبو عاصي، أساسيات المحاسبة و طرقها، دار وائل للطباعة و النشر، الطبعة الثانية، 2002، ص6.

² مرجع سبق ذكره ، ص7.

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

و منه يمكن أن نقول بأن وظيفة المحاسبة الإدارية هي تقديم وإظهار وإعداد البيانات التي تساعد الإدارة على التخطيط و رسم السياسات و مراقبة التنفيذ، و اتخاذ القرارات الناجمة.

4. محاسبة التكاليف:

يهتم هذا الفرع بتحديد تكلفة وحدة أي نشاط في المشروع كالسلعة أو القسم أو مرحلة من مراحل الإنتاج أو خدمة معينة و تهدف محاسبة التكاليف إلى مراقبة كل عنصر من عناصر الإنتاج المؤثر في التكلفة و ذلك بتصميم و استخراج البيانات اللازمة لحساب التكلفة و قياسها و مراقبتها، و تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية لتخطيط و اتخاذ القرارات المناسبة.

5. المحاسبة الضريبية:

هذا النوع يهتم بعرض البيانات المحاسبية اللازمة لتحديد الربح الخاضع للضريبة وفقا لأحكام النصوص القانونية للضرائب.

فقد تشعبت قوانين الضرائب و تعددت، و هو ما أدى إلى تخصص بعض المحاسبين في هذا الحقل لتقديم الآراء من أجل تقريب وجهات النظر في القضايا الضريبية التي قد تختلف فيها إدارة الضرائب مع مسيري المؤسسات و الاتفاق على مقدار الضريبة الواجبة الدفع.

– أهداف المحاسبة:

يمكن تلخيص أهم أهداف المحاسبة في النقاط التالية:

- ✓ التزويد بالمعلومات المالية التي تساعد في التقييم المالي، و تقدير إمكانية حصول المشروع على إيرادات في المستقبل، و مدى قدرته على تسديد التزاماتها.
- ✓ التزويد بالمعلومات المالية عن الأصول التي يملكها صاحب المشروع، و الالتزامات التي تترتب عليه (بيان المركز المالي).
- ✓ تقدم المحاسبة معلومات حول نتيجة الدورة المالية من ربح أو خسارة في فترة مالية معينة.
- ✓ الكشف بقدر الإمكان عن المعلومات حول القوائم المالية التي يستفيد منها الأطراف الخارجيين.
- ✓ المساعدة في عملية الرقابة السليمة على الموارد المالية و البشرية المتاحة.
- ✓ تهدف المحاسبة من خلال تحليل البيانات المالية لمعرفة الأداء المالي الحقيقي للمؤسسة.
- ✓ السعي لتطبيق تلك الخطط و البرامج و الموازنات التقديرية و الوقوف على مستوى كفاءة الأداء و تقويمها.
- ✓ الاهتمام بمقومات الرقابة كوسيلة فعالة لتصحيح الخلل و القصور باستخدام أنظمة التكاليف التقديرية و أنظمة التكاليف المعيارية و نظام الجرد الرقابي و تقويم الأداء في مجال المحاسبة.⁽¹⁾

¹ كمال عبد العزيز النقيب، المدخل المعاصر إلى علم المحاسبة المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2004م،

المبحث الثاني: ماهية النظام المحاسبي:

إن المحاسبة يمكن توصيفها عموماً على أنها نظام لقياس و توصيل المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات بمعنى أن أنظمة المعلومات يجب أن تخضع لنفس النوع من التقييم بواسطة استخدام أسلوب التكلفة و المنفعة مثلها في ذلك مثل سائر نواحي الأنشطة التنظيمية. ولقد استجابت الوظيفة المحاسبية لعدة تطورات و تفاعلت معها على أساس أن النظام المحاسبي يعتبر من أهم المصادر للحصول على المعلومات الكمية في المشروعات المختلفة إذ أن أفضل نظام محاسبي هو الذي ينتج أكبر منفعة للحصول على معلومات.

المطلب الأول: مفهوم النظام المحاسبي:

يعرف "النظام" على أنه مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها سلسلة من العلاقات بهدف أداة وظيفية محددة أو مجموعة من الوظائف.⁽¹⁾

و في تعريف آخر نجد أن النظام هو مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض و بينها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل.⁽²⁾ بصفة عامة "النظام" مجموعة مترابطة و متجانسة من الموارد و العناصر (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات.....الخ) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام) و تعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدفا و مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة⁽³⁾. فمن خلال هذا التعريف نجد أن النظام يجب أن يتوفر على عدة خصائص من بينها الموارد، الحدود و الأهداف البيئية.

المحاسبة كنظام:

توضيحاً لمفهوم الأنظمة و جدواها تم اختيار واحد من هذه الأنظمة، و هو النظام المحاسبي، يعتبر النظام المحاسبي جيد التصميم نوعاً ما، ذلك لأن هذا النظام يتضمن إجراءات تشغيل تهدف إلى تحويل مدخلات معينة إلى مخرجات من نوعية أخرى مع استخدام إجراءات للرقابة الداخلية تتحكم فيه و تحد من التأثيرات الناتجة عن المتغيرات البيئية المحيطة بالنظام و تتمثل مدخلات هذا النظام في الأحداث الاقتصادية التي يمكن التعبير عنها مالياً لتصبح أحداثاً مالية يهتم النظام لتسجيلها و تبويبها و التقرير عنها، و تشمل هذه الأحداث المبيعات النقدية و الآجلة أو تحقق الإيرادات الأخرى أو المصروفات، و تتولى إجراءات تشغيل النظام المحاسبي تسجيل تلك الأحداث الاقتصادية بوضعها أحداثاً مالية في شكل قيود

¹ عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص15.

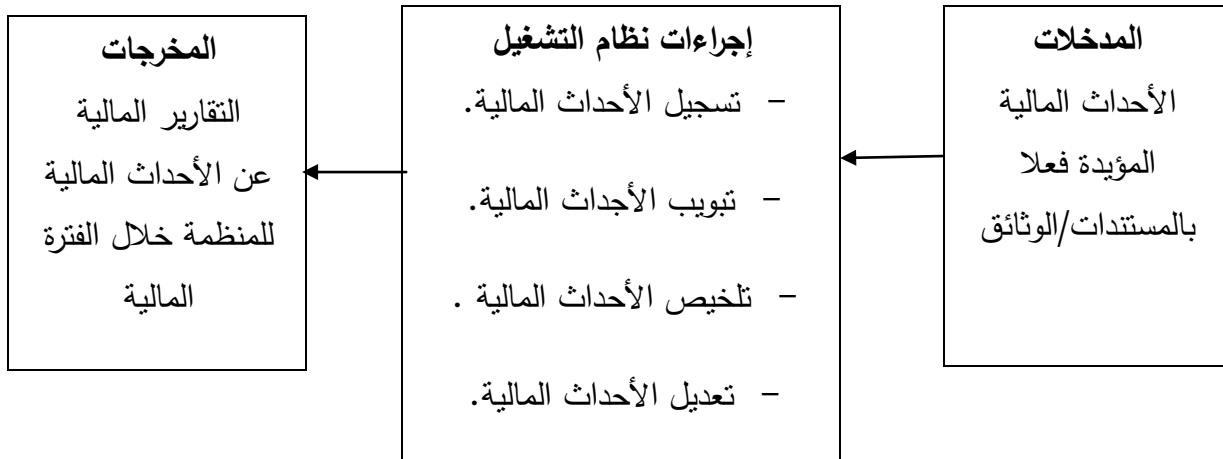
² منال محمد الكردي، جلال إبراهيم، العيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية، الأدوات، التطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص49.

³ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص13.

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

اليومية، و تدوين تلك الأحداث في صورة حسابات و تلخيصها في شكل ميزان أو موازين للمراجعة، ثم التقرير عنها في تقارير مالية متباينة، و تتمثل مخرجات هذا النظام في التقارير المحاسبية و المالية التي يمكن أن تتمثل في القوائم المالية. (1)

الشكل رقم (1): النظام المحاسبي



المصدر: محمد الفيومي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص104.

المطلب الثاني: عناصر و أهداف النظام المحاسبي:

1. عناصر النظام المحاسبي:

يمكن النظر إلى أي نظام على أنه يتكون من العناصر الآتية: (2)

أ- المدخلات Input :

و هي نقطة بداية عمل النظام، و تتمثل بالاحتياجات الأساسية (الأولية) اللازمة لعمل النظام ، و قد تأخذ بشكل أرقام مجردة أو أشكال و رسوم تعبر عن حالة أو حالات معينة، و قد تكون بصيغة وصفية (كالأوامر الإدارية مثلا)، و من الممكن أن تكون مدخلات نظام معين بمثابة مخرجات لنظام آخر أو عدة نظم أخرى عندما تستخدم كمدخلات جديدة في التشغيل من خلال التغذية العكسية أو من خلال علاقات الترابط و التكامل و التنسيق التي تكون بين تلك النظم.

و في النظام المحاسبي تمثل المدخلات مجموعة من البيانات التي يتم الحصول عليها من الأدلة الموضوعية المؤيدة للأحداث المالية (المستندات) و البيانات التقديرية التي يتم إعدادها عن طريق عناصر النظام الأخرى، و البيانات الكمية و الاقتصادية.

¹ محمد الفيومي محمد و آخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة، الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 103-104.

² Kasim M.Ibrahim Alhubaity,Zeyad H.Yahya Alsaqah(www.ihfotechaccountants.com)

ب- العمليات التشغيلية Pracess:

و هي مجموعة العمليات التي تجري بواسطة الأجهزة أو القوى التي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات من خلال توجيه مسارات تفاعل هذه المدخلات و ضبطها باستخدام قوى بشرية و مادية و إجراءات أخرى معينة.

و في النظام المحاسبي تتمثل العمليات التشغيلية في عمليات التجميع و التوبيب و التلخيص التي تجري على المدخلات (البيانات) في الدفاتر و السجلات المحاسبية وفق المبادئ و المفاهيم و القواعد المحاسبية إضافة إلى استخدام الأساليب المختلفة في تحليل العلاقة بين التكلفة و الحجم و الأرباح، بحوث العمليات، الخرائط الإحصائية للرقابة على التكاليف و غيرها.

ج- المخرجات Output :

و هي حاصل تفاعل العمليات التشغيلية التي تجرى على المدخلات وفقا للأهداف المرسومة للنظام. و في النظام المحاسبي تشمل المخرجات: مجموعة التقارير و القوائم المالية و المعلومات المختلفة الناتجة عن تفاعلات العمليات التشغيلية للمدخلات في إطار المتغيرات البيئية و الذاتية للجهات التي يمكن أن تستخدمها و تستفاد منها.

د- التغذية العكسية (control) Feed back :

و هي عملية الحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لتقييم عناصر النظام السابقة (المدخلات، العمليات التشغيلية، المخرجات) و التأكد من مدى دقتها على العناصر السابقة بهدف تقييمها و توجيهها التوجيه الصحيح وصولاً إلى تحقيق الأهداف التي يرمي النظام المحاسبي تحقيقها خدمة للوحدة الاقتصادية ككل.

2. أهداف النظام المحاسبي:

النظام المحاسبي ليس هدفاً بحد ذاته تسعى الإدارة إلى تطبيقه فحسب إنما هو وسيلة لتحقيق بعض الأهداف .

كذلك فإن النظام المحاسبي يعتبر شبكة الاتصال الرسمية في المشروع فمن ثم فإن مهامه الرئيسية إنتاج البيانات و تقديمها إلى المنفذين في المشروع و ذلك لمعاونتهم في أداء مهامهم الأساسية و الفرعية و على ذلك فإن النظام المحاسبي يجب أن يتم تصميمه بصورة تمكن من إنتاج البيانات التي تساعد على :⁽¹⁾
(1) ربط الأهداف الأساسية و الفرعية في المشروع بوسائل و أدوات تحقيقها و تتمثل هذه الوسائل و الأدوات في التقارير المرتبطة بالقرارات الخاصة.

¹ جعفر، عبد الله، النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص102.

2) عرض و تحليل نتائج أعمال المشروع بحيث يتمكن القائمين على إدارته من تقييم أداء الأنشطة المختلفة به.

و تأسيسا على ذلك فإن النظام المحاسبي بمكوناته من سجلات و مستندات يعتبر وسيلة إدارة الإنتاج البيانات ممثلة في التقارير و حتى تتحقق فاعلية النظام المحاسبي المصمم لإنتاج هذه التقارير فإنه يجب أن يرتبط بالأهداف التالية:

- أ- إنتاج التقارير اللازمة لخدمة أهداف المشروع.
- ب- يجب أن تتوفر في بياناته و تقاريره الدقة في الإعداد و النتائج.
- ج- يجب أن تقدم التقارير في الوقت المناسب.
- د- يجب أن يحقق النظام المحاسبي اشتراطات الرقابة الداخلية اللازمة لحماية أموال المشروع و رفع كفاءة أدائها.

هـ- يجب أن تتناسب تكلفة النظام و تكلفة إنتاج بياناته مع الأهداف المطلوبة منها.

المطلب الثالث : الإطار العلمي و العملي للنظام المحاسبي المالي الجديد:

1. الإطار التصوري:

يمكن اعتبار الإطار التصوري حسب FASB أنه عبارة عن نظام متماسك يتكون من أهداف و مبادئ أساسية مرتبطة ببعضها، تؤدي معايير فنية، و تبين طبيعة دور و حدود المحاسبة و القوائم المالية، حيث تمثل الأهداف النهائية التي تصبو إليها المحاسبة التي لها الحظ الوافر في الاستفادة من الامتيازات الكثيرة عند وجود إطار تصوري للمحاسبة، مهيكلة بطريقة جيدة بحيث: ⁽¹⁾

- يمثل الإطار التصوري دليلا مهما لمهنة المحاسبة في وظيفة التوحيد.
- يمثل الإطار التصوري مرجعا لحل المشاكل المحاسبية، التي لا توجد أية معايير لحلها.
- يمكن الرفع من إمكانية المقارنة، و ذلك بالتقليل من عدد الطرق المحاسبية البديلة.
- يسمح بتحديد حدود الرأي المهني عند إعداد القوائم.
- يمثل الإطار التصوري وسيط في تحسين التدريب المحاسبي، حيث يصبح المحاسب الممارس قادرا على الجمع بين الجانب النظري و الجانب التطبيقي للمحاسبة.

¹ مدني بلغيث، أهمية اصلاح النظام المحاسبي للمؤسسات في ظل أعمال التوحيد الدولية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص72.

2. الغرض من الإطار التصوري للمحاسبة المالية :

يركز هذا الإطار على التقارير المالية لكونها المنتج النهائي للمحاسبة المالية الذي يعد لمصلحة المستفيدين من خارج المنشأة، و يكمن الغرض الرئيسي لهذا الإطار فيما يلي: ⁽¹⁾

أ- مساعدة الجهات المسؤولة عن وضع معايير المحاسبة المالية بتوجيه جهودها في وضع المعايير، و لكي يكون هذا الإطار المنطلق الرئيسي لاشتباها تلك المعايير.

ب- مساعدة المحاسبين المعتمدين و محافظي الحسابات و غيرهم (مثل إدارة المنشأة) في تحديد المعالجة المحاسبية السليمة للأمور التي لم تصدر لها معايير محاسبية مالية بعد.

ج- زيادة فهم مستخدمي التقارير المالية للمعلومات التي تشملها وفهم حدود و استخدام تلك المعلومات، و من ثم زيادة مقدرتهم على استخدامها.

- ليس الغرض من إيضاح أهداف التقارير المالية سرد جميع المعلومات التي يجب أن تتضمنها التقارير المالية لمنشأة ما حتى تكون مقيدة لمستخدميها، وإنما الغرض من إيضاح أهداف التقارير المالية هو تحديد الوظيفة الأساسية لتلك التقارير بشكل عام و طبيعة المعلومات التي يجب أن تحتويها.

- ليس الغرض من إيضاح حدود استخدامات التقارير المالية سرد جميع المعلومات التي تظهر في هذه التقارير، و ذلك لأن الأطراف المختلفة تسعى وراء أنواع مختلفة من المعلومات التي تتعلق بالمنشأة، و ليست المحاسبة المالية أو التقارير التي تعد على أساسها تقيم كافة أنواع المعلومات التي تنشدها كل هذه الأطراف المختلفة، و إنما الغرض من بيان حدود استخدامات هذه التقارير هو تحديد الوظائف التي يتعذر على التقارير المالية -بصورة عامة- تأديتها لأسباب من بينها التناقض بين الوظائف الرئيسية للتقارير المالية و بين غيرها من الوظائف التي يراد لهذه التقارير أن تؤديها و قصور المحاسبة المالية في مرحلة تطورها الحالي عن إنتاج المعلومات التي يمكن أن تفي تأدية تلك الوظائف.

- من خلال النقاط السابقة يمكن القول بأن الإطار التصوري للمحاسبة المالية يهدف إلى تطوير المعايير ، كما يساهم و بشكل كبير في تحضير الكشوف المالية، كما يقدم تفسيراً لمستعملي المعلومات المتضمنة في الكشوف المالية المعدة وفق المعايير المحاسبية.

3. النظام المحاسبي الجديد للمؤسسات:

يسمى بالنظام المحاسبي المالي، و هو نظام لتنظيم المعلومات المالية بحيث يسمح بتخزين معطيات قاعدية عددية، ثم تصنيفها، تقييماً و تسجيلها و عرض كشوف تعكس صورة صادقة على الوضعية المالية و ممتلكات الكيان (شخص طبيعي أو معنوي) و نجاعته و وضعية خزينته في نهاية السنة المالية.

¹ محمد عبد اللطيف، النظام المحاسبي المالي الجديد، ط1، مزار للطباعة و النشر، الجزائر، 2008، ص ص 29-30.

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

- تضمن النظام المحاسبي للمؤسسات معطيات جديدة تحتوي على جملة من المبادئ المحاسبية و القوائم المالية، كما يتضمن : (1)
- تصنيف المجموعات.
- تصنيف الكتل المحاسبية.
- تحديد الحسابات.
- وضع القوائم المالية.
- تحديد المبادئ المحاسبية التي تحكم الدورة المحاسبية.

4. تنظيم مهنة المحاسبة من خلال النظام المحاسبي :

- يجب على المؤسسات و الخاضعين لهذا النظام مراعاة و احترام المبادئ و القواعد التالية : (2)
- المحاسبة ينبغي أن تحترم فيها مبادئ الحيطة و الحذر، الدقة و المصادقية و الشفافية و الإفصاح.
- كل العمليات تقاس بالعملة الوطنية و تحول العمليات المدونة بالعملة الأجنبية إلى العملة الوطنية حسب المعايير المحاسبية.
- ينبغي أن يكون داخل كل مؤسسة دليل عمل للمراقبة و المراجعة الداخلية و الخارجية.
- كل تسجيل محاسبي يجب أن يتم انطلاقا من وثائق مؤرخة و مكتوبة في شكل يضمن المصادقية.
- دليل أعمال نهاية الدورة يجب أن يكون موثق بصفة واضحة في كل مؤسسة.
- يسجل في دفتر اليومية حركة الأصول، الخصوم، المنتجات، الأعباء و منتجات الكيان.
- يتضمن الدفتر الكبير أو دفتر الأستاذ مجاميع و أرصدة حركة الحسابات خلال فترة محاسبية معينة.
- ينص النظام المحاسبي، المالي على مسك المحاسبة يدويا أو عن طريق أنظمة الإعلام الآلي.
- كل مؤسسة لها مؤسسات فرعية يجب أن تشير الكشوفات المحاسبية المدمجة للمؤسسة الأم ككل سنويا.

¹ محمد عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره، ص30.

² شعيب شنوف، محاسبة المؤسسة طبقا لمعايير المحاسبة الدولية، ج1، مكتبة الشركة الجزائرية، بوداود، الجزائر، ص ص، 26-23.

المبحث الثالث : مهنة المحاسبة :

المطلب الأول : تعريف مهنة المحاسبة :

ينقسم المحاسبون إلى فئتين أساسيتين: محاسبون يعملون في المحاسبة الخاصة و آخرون يعملون في المحاسبة العامة. إذ يكون المحاسبون الذين يعملون في منطقة لا تسعى إلى الربحية أو منظمة أعمال، معنيين بالمحاسبة الخاصة أي يعملون في قطاعات اقتصادية ملكيتها خاصة و يكون المحاسبون، اللذين يعملون مع كادرهم على توفير الخدمات المحاسبية مقابل رسوم معينة، معنيين بالمحاسبة العامة ،أي يعملون في قطاعات اقتصادية ملكيتها عامة.

يبدو ظاهريا أنه لا يوجد سوى هذين النوعين من المحاسبة و لكن مجالات المحاسبة متنوعة و متعددة الاختصاصات نذكر منها:

المحاسبة المالية، و المحاسبة الإدارية، بالإضافة إلى محاسبة التكاليف، و المحاسبة الضريبية، و المحاسبة الدولية، و أنظمة المحاسبة، و المحاسبة غير الربحية، و المحاسبة الاجتماعية .

ترتكز المحاسبة المالية أساسا على تسجيل و تقرير البيانات و الفعاليات الاقتصادية الخاصة بالأعمال ، مع العلم أن بعض التقارير يكون موجها للمدراء و يمدهم بمعلومات مفيدة، و بعضها الآخر يكون موجها للمالكين و الدائنين و الجهات الحكومية و العموم. و منه نستنتج أن الهدف الأساسي من المحاسبة المالية هو التزويد بالتقارير المالية السليمة.

أما المحاسبة الإدارية ، أو ما يسمى بمحاسبة الإدارة فتضم المحاسبة المالية إلى جانب البيانات المتوقعة التي تساعد الإدارة في تسيير الأعمال اليومية و تخطيط الأعمال المستقبلية إذ يعتمد هذا النوع من المحاسبة على جمع و تقرير المعلومات المناسبة، فحوا و توقيتا، لاحتياجات عملية اتخاذ القرار.⁽¹⁾

المطلب الثاني: حالة مهنة المحاسبة:

تنقسم مهنة المحاسبة إلى قسمين كبيرين : مهنة المحاسبة الحرة و مهنة المحاسبة المهنية.

1. مهنة المحاسبة الحرة:

مهنة المحاسبة الحرة تشمل حرفتين منفصلتين: الخبير المحاسب و مفتش الحسابات:

أ- المهمة التعاقدية للخبير المحاسب:

مهمة الخبير المحاسب هي من طبيعة تعاقدية، حيث تستطيع الإدارة المسيرة اللجوء إلى خدمات خبير محاسب حسب مستوى تأهيل فرقته المحاسبية و المالية و من مهام الخبير المحاسب تتمثل في إعداد الحسابات السنوية، وفقا للمعايير المحددة بواسطة المهنة و التي تضمن نوعية أشغاله. و يمكن للخبير المحاسب أن يتدخل في أمثلة:

¹ محمد عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره، ص35

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

- قانون الأعمال: اختيار شكل قانوني، متابعة قانونية حالية إلخ.
- الإدارة: المشاركة في تكوين مؤسسة، وضع لمحاسبة التسيير.
- القانون الاجتماعي: إعداد الراتب و التصريحات الاجتماعية، وضع لنظام منافع.
- الضريبة: إعداد التصريحات الضريبية، تعظيم الضريبة.
- ب- المهمة القانونية لمفتش الضرائب:
- المهمة القانونية لمفتش الحسابات منصوص عليها في القانون التجاري و في نصوص قانونية أخرى، حسب طبيعة المنشأة المراقبة. المهمة الدائمة لمفتش الحسابات لها هدف رئيسي يتمثل في مراجعة شرعية ، و صدق و الصورة العادلة للحسابات. (1)
- 2. مهمة المحاسبة المهنية :
- مهنة المحاسبة غير الحرة تشمل نوعية من المهنيين :
- المحاسبون العموميين.
- المحاسبون المهنيون.
- أ- العقد بموجب القانون العام: المحاسب العام:
- المحاسب العام هو موظف أو وكيل الدولة تابع لهيئة المحاسب للخزينة.
- و هو مكلف بتنفيذ المصاريف و المقبوضات حسب تعليمات الأمر و رئيس البلدية، رئيس المجلس العام أو الإقليمي. تنفيذ الميزانية يحكمه مبدأ رئيسي: فصل الآمر و المحاسبون.
- المحاسب العام هو مسئول شخصيا و ماليا عن :
- تحصيل المقبوضات.
- سداد المصاريف.
- حراسة الأموال و القيم العائدة أو الموكلة إلى الدولة، التعاونيات المحلية إلخ.
- التعامل مع الصناديق و الحسابات النقدية.
- الحفاظ على الوثائق التبريرية للعمليات و الوثائق المحاسبية .
- ب- العقد بموجب القانون الخاص: المحاسب المهني:
- المحاسب المهني مرتبط بموجب عقد عمل لصاحب العمل في القانون الخاص. وظيفته متنوعة جدا وفقا لحجم المؤسسة و مستوى التكوين للمحاسب المهني. المهن الأساسية للمحاسبة هي :
- مدير مالي: وظيفته تعظيم الإدارة المالية للمؤسسة.
- محاسب رئيس: ينشط و ينسق الفرقة المحاسبية، يجب أن تكون لديه المعارف التقنية و الكفاءة الإدارية.

¹ هوام جمعة، المحاسبة المعمقة وفق النظام المحاسبي المالي الجديد و المعايير المحاسبية الدولية IASIFRS 2010/2009، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية ، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثانية، 201، ص17.

– محاسب مفرد: يقوم بمجمل العمليات المحاسبية لمؤسسة متوسطة و صغيرة (مسك الدفاتر، تصريحات ضريبية و اجتماعية، إعداد الوثائق الملخصة).

– محاسب/ مساعد محاسب: مهامه متخصصة (محاسبة الزبائن، محاسبة الموردين، إدارة التجهيزات).⁽¹⁾

المطلب الثالث: أخلاقيات الأعمال و مهنة المحاسبة:

تعتبر مهنة المحاسبة من أهم المهن المرتبطة بالمؤسسات الاقتصادية و النشاط التجاري، و ذلك لأن المحاسب هو حلقة الوصل بين داخل المؤسسة و ما يحدث داخلها و ما ينعكس من هذه الأحداث على التقارير المالية و بين خارج المؤسسة الاقتصادية متمثلين في الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة الاقتصادية الأطراف الخارجية و الأطراف الداخلية (المستثمرين، البنوك، المساهمين، الهيئات و الوزارات....الخ) و يمكن إلزام المؤسسات الاقتصادية بالالتزام الأخلاقي من خلال تبنيها دستور أخلاقي يحكم و يضبط مهنة المحاسبة.

كما لا يقتصر دور مهنة المحاسبة في المؤسسات الاقتصادية على إعداد التقارير المالية التي يهتم بها الأطراف الخارجية و لكن المحاسبة تشكل مستقبل المؤسسات الاقتصادية و كذلك مستقبل المجتمع، لما تلعبه من دور هام في التكوين الرأسمالي و التوزيع الكفء الرأس المال، أن ذلك يتحقق من خلال ما توفره المحاسبة من معلومات لازمة لاتخاذ القرارات الاقتصادية المختلفة و فرض الرقابة الفعالة على الأداء و قياس نتائج الأداء الاقتصادية المؤسسات الاقتصادية و الاقتصاد الوطني، بالإضافة لوجود نظام محاسبي قوي و كفء يمكن المؤسسة الاقتصادية من الاستمرار و إلقاء بنجاح بالرغم من التطورات الهائلة التي تحدث في الوقت الراهن و متطلبات العولمة .

و لقد ازدادت الحاجة إلى الاهتمام بالجوانب الأخلاقية في مهنة المحاسبة بعد حدوث العديد من الكوارث و الانهيارات المؤسسات الاقتصادية كبرى و مشهورة و كان السبب في ذلك الانهيار هو إخفاء خسائر و ديون متراكمة على مر السنين و هذا الإخفاء تم من خلال المحاسبين بحيث تم إعداد معلومات المحاسبية مظلة تخفي الحقائق و المشكلة هي إتقان التظليل في هذه المعلومات الظاهرة في القوائم بشكل لا يمكن المراجعين (المدققين) من اكتشافه، أو في بعض الأحيان تواطؤ المراجعين مع المحاسبين مما يمثل انهيار تام لمهنة المحاسبة و المراجعة و عندما ترتبط مهنة المحاسبة بالأخلاق فلا بد من تحديد الأخلاق المهنية و يمكن تعريف الأخلاق المهنية بأنها مجموعة من المعايير و المبادئ الأخلاقية التي تحدد و تحكم سلوك الأشخاص المنتمين للمهنة. و عادة يتم تحديد هذه المبادئ في شكل دستور للمهنة بحيث يحتوي على المبادئ و المعايير الأخلاقية التي تمكن المهني (المحاسب) من حل المشكلة الأخلاقية التي تواجهه في العمل.

¹ هوام جمعة، مرجع سبق ذكره، ص18.

الفصل الأول: الإطار الفكري والنظري للمحاسبة – مفاهيم وأسس

- تطوير أنظمة الرقابة الداخلية في المؤسسات، بما يضمن عدم التساهل في عملية الفصل في الوظائف؛
- ضرورة تشكيل لجنة الأخلاقيات لمهنة المحاسبة و متابعة تطورها و كذلك العمل على دراسة الشكاوي المقدمة بحق المحاسبين؛
- التفكير في إنشاء هيئات دولة تختص في إصدار لأخلاقيات المهنة المحاسبية على غرار الهيئات المختصة في إصدار المعايير المحاسبية الدولية.⁽¹⁾

¹ عجيلة محمد، دور الابداع المحاسبي و المحاسبين في التسيير و اتخاذ القرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة البلدة، 2008، ص ص 249-250.

خلاصة الفصل:

من المعلوم المحاسبة علما من العلوم الاجتماعية والإنسانية كما أشرنا سابقا، فإن إمكانية الاعتماد على نظام محاسبي فعال من شأنه إيجاد حلول ناجحة للمشاكل التي تعاني منها المؤسسة سواء من الناحية التنظيمية أو المالية، ومن هنا تبرز ضرورة وجود نظام محاسبي داخل المؤسسة للتأكد من فعالية وتدارك الانحرافات باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في الوقت المناسب.

وتجاوبا مع التوسع والتطور والتبادل التجاري بين مختلف دول العالم، انطلقت بعض الجهود والمحاولات لوضع أسس دولية لمهنة المحاسبة أدت تدريجيا الى نشوء ما يعرف بالمعايير المحاسبية الدولية التي تهدف إلى توحيد المبادئ المحاسبية على مستوى العالم من أجل توفير قاعدة إلى توحيد المبادئ المحاسبية على المستوى العالم من أجل توفير قاعدة واحدة لقراءة القوائم المالية لمختلف الشركات، لإعطاء صورة واضحة عن المحاسبة والنظام المحاسبي والمعايير الدولية المحاسبية.

الفصل

الثاني

تمهيد الفصل:

يتفق الكثيرون على أن الوظيفة الرئيسية للمؤسسة، و جوهر الإدارة بها هي اتخاذ القرارات و ذلك باعتبارها أهم ما يمكن أن يمارسه المديرون في المؤسسة، كما يمثل اتجاه اتخاذ القرار كأساس للعمل الإداري تطوراً رئيسياً في مقومات الفكر الإداري و نظريات التنظيم.

إضافة إلى أن اتخاذ القرار من أهم الدعائم التي تعتمد عليها الحياة التنظيمية للمؤسسة حيث ينظر إلى التنظيم على أنه شبكة متحركة لاتخاذ القرارات.

كما يلعب القرار بعداً استراتيجياً للتخطيط و المتابعة، اللذان يعتبران من الوسائل التي تلجأ إليها الإدارة للانتقال من الموقف السائد إلى الموقف المستهدف و الذي يمثل قيمة أفضل تسعى إليها المؤسسة.

و تعتمد كفاءة القرارات بصفة عامة على المعلومات المتاحة لمتخذ القرار بالإضافة إلى الأساليب التي يتم إتباعها لاتخاذ هذه القرارات و هذا ما يبين أهمية الدور الذي تلعبه المعلومات في هذه العملية و مدى أهمية أن تتوفر هذه المعلومات في التوقيت المناسب و الشكل المناسب فضلاً عن دقتها و ارتباطها الوثيق بموضوع القرار.

و لأهم مدى فعالية البيانات و المعلومات في ترشيد اتخاذ القرار نجد أنه من المناسب إلقاء الضوء أولاً على عمليات اتخاذ القرار باعتبارها أحد الأنشطة الإدارية الرئيسية، و لذلك فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث يهتم المبحث الأول بعملية القرار: مفهومه و مداخله و تصنيف و ظروف عملية اتخاذ القرار . أما الثاني فقد تطرقنا إلى البيانات و المعلومات: مفهومها و الفرق بينها و أهم الخصائص التي تتميز بها و تصنيفها.

كما ركزنا في المبحث الثالث و الأخير على مفهوم المحاسبة كنظام للمعلومات و قمنا بدراسة أثر نظام المعلومات في اتخاذ إقرار و أثره على مستويات العملية.

المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار:

تواجه المؤسسات الحديثة حاليا عدة ضغوطات من الناحية الداخلية و الخارجية، سواء كان ذلك في شكل مشاكل و تهديدات، أم في شكل فرص تستوجب اغتنامها و الحيازة عليها، غير أن ذلك لا يتأتى إلا بتوافر جهاز إداري صارم و متكامل.

و تعتبر عملية اتخاذ القرار في محور أنشطة هذا الجهاز و جوهرها باعتبارها أكثر العمليات الأساسية، فهي ترادف كلمة الإدارة.

حيث يتناول هذا المبحث القرار و مفهومه، و أدوار المسير متخذ القرار، إضافة إلى مختلف مداخل هذه العملية، ثم توضيح مجموعة أسس و عناصر اتخاذ القرار، و تبين مختلف المصادر التي يمكن أن يستند إليها في هذه الوظيفة، و ذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار و أدوار المسير متخذ القرار:

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار:

تعلق المؤسسات المختلفة أهمية كبيرة على عملية اتخاذ القرارات بسبب الحقيقة التي تقول أن القرار الخاطئ له تكلفة، فإذا كانت المشاهدات العملية تشير إلى أن جزءا كبيرا من وقت المدير اليومي يتم إنفاقه في اتخاذ العديد من القرارات المختلفة، و أن عملية اتخاذ القرارات تتغلغل في كل الوظائف الإدارية فإن نجاح منظمات الأعمال يتوقف إلى حد كبير على مدى سلامة القرارات التي يتم اتخاذها.

و تتضمن عملية اتخاذ القرار اختيار حل أو بديل معين من بين مجموعة من البدائل الممكنة في مواجهة مشكلة معينة، و أمام كل مشكلة دائما يكون هناك عدد من البدائل، و لولا وجود هذه البدائل لما كانت الحاجة أصلا إلى اتخاذ قرار أو إلى أهمية هذه العملية.

و ذلك ما يظهر في قول عبد الغفار حنفي ، حيث عرف هذه العملية بأنها: " اختيار بديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية و الخارجية، و الموارد المتاحة للمنظمة⁽¹⁾

حيث ينطوي هذا المفهوم على عدة عناصر تحدد عملية اتخاذ القرار، من وجهة نظر قائله، فقد أكد على ضرورة توفر مجال للاختيار من خلال توفر عدة بدائل تتم المفاضلة و الاختيار بينها، و ذلك سعيا للوصول إلى النتيجة أو الهدف الذي يعتبر محركا و دافعا لاتخاذ القرار، كما أشار إلى عنصر الزمن أو الوقت الذي تحدده لنا عدة معطيات داخلية و خارجية.

كما أن عملية اتخاذ القرار لا تتعلق بمستوى معين ضمن مستويات المؤسسة و إنما هي تخص كل فرد في أي مصلحة، بدءا من العامل البسيط في القاعدة إلى المدير العام في الإدارة العليا، حيث يمكن أن تكون هذه العملية سهلة و بسيطة، و واضحة المعالم مادامت تتعلق بقرارات روتينية، كاتخاذ قرار بشأن

¹ عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، تنظيم و إدارة الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص132.

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

إصلاح آلة مثلاً، أو شراء كمية جديدة من المواد الأولية و بعكس ذلك قد تحتاج إلى وسائل تقنية معقدة و تحليلًا تصوريًا عاليًا لاختيار أحسن البدائل، و التي تتميز بقدر أقل من احتمالات الخطأ عن غيرها. و على هذا الأساس فقد عرف "بيتر دريكر" القرار بأنه: "حكم و اختيار ينذر حدوثه بين البدائل على وجه الدقة من حيث الصح و الخطأ، حيث يشير إلى أفضل الاختيارات بين الصح على وجه التقريب و احتمالات الخطأ، و قد يمتد في معظم الأحيان إلى الاختيار بين مجموعتين من التصرفات البديلة لا يزيد اقتراب أحدها من الصحة على الأخرى.⁽¹⁾

كما ركز "هربرت سايمون" في تعريفه لاتخاذ القرار على المسئول عن هذا القرار حيث يقول: "إن اتخاذ القرارات هو قلب الإدارة، و إن مفاهيم نظرية الإدارة يجب أن تستند على منطق و سيكولوجية الاختيار الإنساني"⁽²⁾

و يظهر لنا من هذا التعريف أن هربرت سايمون قد أولى اهتمامه للعنصر الإنساني بالنواحي النفسية التي يمكن أن تؤثر في عملية الاختيار.

كما أنه لا يمكن أن نتغاضى ضمن كل هذا عن الدور الجوهرى الذي يمكن أن تلعبه المعلومات في هذه العملية، باعتبارها المستند الرئيسى في اختيار أحد تلك البدائل.

فالقرار في ماهيته إذن "هو الاختيار بين بدائل مختلفة باعتماد مجموعة افتراضات تتعلق بالمستقبل المجهول المتميز بعدم التأكد"

و تجدر الإشارة هنا إلى التفرقة بين القرار و الأمر، حيث أن القرار هو عبارة عن مفاضلة بين عدة بدائل لحل مشكلة ما، في حين أن الأمر يكون من مستوى إدارى إلى مستوى آخر، حيث يمكن اعتباره كجزء من اتخاذ القرار.

ثانياً: أدوار المسير متخذ القرار:

لكل مسير متخذ قرار سلطة رسمية محددة تمكنه من أداء وظائفه في المؤسسة، من خلال إصدار الأوامر و اتخاذ القرارات، و تساعده في عملية استقطاب المعلومات من مختلف الأعضاء داخل و خارج المؤسسة، و من خلال دراسة قام بها "هوبرت سايمون" عن السلوك الإدارى، اتضح أن هناك نموذجاً واقعياً يسمى "بالرجل الإدارى"⁽³⁾ أشار فيه إلى أن المدير لا يمكن أن يعي كل البدائل التي يستطيع أو يمكن استخدامها، و لا كل الأهداف التي يستطيع أو يمكن تحقيقها، و لكنه يعمل على تضيق درجة عدم التأكد، و تقليل درجة التعقيد في المشكلة، و لا يكون ذلك إلا من خلال استناده لكل المعلومات و المعطيات التي يمكن أن تصله من مختلف النواحي.

¹ ياسين عامر، الاتصالات الإدارية، دار المدينة المنورة للطبع، ص329.

² علي الشرقاوي، إدارة الأعمال، الوظائف و الممارسات، جامعة الإسكندرية، الطبعة الثانية، ص145.

³ محي الدين الأزهرى، الإدارة و دور المديرين، أساسيات و سلوكيات، دار الفكر العربى، القاهرة، 1993م، ص336.

و هذا على عكس نظرية الرجل الاقتصادي، التي تقوم على ما يلي:

- إن الرجل الاقتصادي يعرف كل بديل من البدائل المتاحة أمامه.
- أن يكون على علم بالنتائج الخاصة بكل بديل.
- أنه يرتب تفضيلاته المختلفة طبقا للوضع الهرمي لقيمه.
- أنه يقوم بالاختيار من بين البدائل المتاحة أمامه بحيث يختار تلك البدائل التي تؤدي إلى تعظيم بعض القيم المرغوبة.

أما الرجل الإداري الذي يسلك طريقة رشيدة في حدود ما يستطيع أن يستنبطه من العالم الحقيقي، فالرجل الإداري يتأثر عند اتخاذ القرارات بقيمه الشخصية و طرق إدراكه للأمور و اتجاهاته. فهو إذن يعتبر أكثر واقعية و اتفاقا مع الأوضاع الحقيقية التي تتم فيها عملية اتخاذ القرارات الإدارية في منظمات الأعمال.

و ترتبط مهمة المدير أو المسير متخذ القرار بعدة أدوار، يعد توفرها ضروري، و نقصان أحدها يحدث خلا في هذه المهمة، و يمكن أن نوجز هذه الأدوار في ثلاث فروع رئيسية كما يلي:⁽¹⁾

1. أدوار في علاقته مع الموظفين و الغير:

إن المسير أو المدير باعتباره على رأس المؤسسة فهو يلعب دور الرمز أو الزعيم، و دور الممثل للمؤسسة في أي مناسبة، إضافة إلى ضرورة أن يكون على دراية بكل ما يحدث في باقي المصالح و المستويات، لكي يستطيع أن يقدر صحة المعلومات المقدمة من خطئها، و يستطيع أن يكسب ثقة المرؤوسين، و بالتالي تكون لهم القابلية و القدرة على التعاون و التكامل في الوصول به لصنع القرار الاستراتيجي الأمثل.

2. أدوار مرتبطة بالمعلومات:

باعتباره في مركز الجهاز العصبي للتنظيم فهو مطالب أن تفوق معرفته معرفة أي مساعد له، كما يجب أن تكون له القدرة على البحث عن البيانات غير المكتوبة في الغالب، و استعمالها في عملياته الإدارية.

3. أدوار قرارية:

ذكرنا فيما سبق أن جوهر عملية اتخاذ القرار هي توفر المعلومات اللازمة، و الكافية حول المشكلة المراد دراستها، فالحصول على المعلومات ليس هدفا في حد ذاته، و لكنه قاعدة لعملية اتخاذ القرارات فالمساعدين في مستواهم الهرمي، قد يحصلون على معلومات غير رسمية و ذات أهمية كبرى، لذلك ينبغي أن تتدفق المعلومات الرسمية و غير الرسمية في جميع الاتجاهات، و بذلك يكون للمسير الدور الأساسي في

¹ سعيد أوكيل و آخرون، استقلالية المؤسسات العمومية، تسيير واتخاذ القرارات، جامعة الجزائر، علوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، مارس، 1994م، ص81.

إلزام المؤسسة بالقيام بنشاطات جديدة في إطار إستراتيجية جديدة نابعة من معرفة، و دراسة جادة للوصول إلى القرار المناسب.

المطلب الثاني: مداخل اتخاذ القرار:

ظهرت العديد من المداخل التي تفسر عمل المدير أو متخذ القرار، و تدرس التصرفات المختلفة له من خلال دراسة الأسباب و النتائج و من بين تلك المداخل نجد المدخل الأول الذي يدرس القرارات الفردية التي يتم اتخاذها بواسطة المسير الفرد، أما المدخل الثاني فيدرس القرارات التنظيمية ، حيث يتم اتخاذ القرار من خلال مشاركة مجموعة من المديرين، و يمكن توضيح كلا هذين المدخلين فيما يلي: (1)

أولاً : مداخل اتخاذ القرارات الفردية :

إن القرارات الفردية هي تلك القرارات التي تتخذ من طرف مدير واحد، أو فرد واحد دون مشاركة مباشرة من غيره، و بالتالي فإن نتائج هذه العملية تكون متأثرة كلياً بالخبرات السابقة و الأحكام الشخصية للفرد، و لذلك فهذا المدخل يبنى على معرفة الفرد متخذ القرار و دراسة حدود قدراته الإدراكية و المعرفية، و ذلك من خلال مدخلين متميزين:

1. مدخل الرشـد:

يعتبر هذا المدخل أن الفرد البشري رشيد بطبعه، له أهداف يسعى لتحقيقها من خلال تصرفاته، و يختار البديل الذي يعظم من تحقيق هذه الأهداف، و وفقاً لهذا المدخل توجد ثمانية خطوات متتابعة لعملية صنع القرار و هي:

- متابعة الأحداث الداخلية، و الخارجية في بيئة القرار، من أجل الوصول إلى الكشف المبكر عن مجالات المشاكل و مجالات تحسين الأداء.
- تحديد المشكل أو الانحراف.
- تحديد الأهداف التي ينبغي أن يصل إليها القرار في محاولته لحل المشكلة ، و هذا ما ينتج عنه اعطاء المعيار الذي سوف يتم على أساسه تقييم نتائج القرار .
- تشخيص المشكلة من خلال التعرف على أسبابها، اعتماداً على المعلومات التي يمكن أن تصله من جميع الجهات المتعلقة بهذه المشكلة.
- تحديد البدائل.
- تقييم تلك البدائل.
- اختيار أمثل هذه البدائل.
- تطبيق البديل في الواقع العلمي.
- و بمجرد تطبيق البديل أو الحل، تبدأ مرة أخرى عملية متابعة القرار .

¹ علي عبد الهادي مسلم، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية التجارية، جامعة الإسكندرية، 1997م، ص121.

2. مدخل الرشد المحدود:

يعتبر هذا المدخل كتعديل لمدخل الرشد، حيث يعترف هذا المدخل بأن ما يحاول أن يتصف به الإنسان من رشد هي محاولة محدودة بقدراته الإدراكية، و المعرفية، و العقلية، و هي كلها قدرات محدودة و ليست مطلقة.

فقد قم "سايمون" ورفاقه بتقديم بعض التعديلات على مدخل الرشد، حيث يرى بأنه لا يمكن تحقيق الأهداف بصورة كاملة، و لكن يمكن قياس نجاح الحل من خلال التحقيق المرضي للأهداف، و بدلا من البحث عن كل البدائل اقترح "سايمون" أن الأفراد في بحثهم عن البدائل مقيدون بالمتاح لديهم عند لحظة صنع القرار.

كما أن هذا المدخل غالبا ما يستخدم في صنع القرارات غير المبرمجة، لأن هذه الأخيرة تجعل إتباع الإجراءات المنطقية التي يتضمنها مدخل الرشد أمرا بالغ الصعوبة.

ثانيا: مداخل صنع القرارات التنظيمية:

القرارات التنظيمية هي تلك القرارات التي يشترك في اتخاذها أكثر من مدير، كمديري الإدارات و الأقسام المختلفة بالمؤسسة، و في بعض الأحيان بمشاركة أفراد من خارج المؤسسة و لتفسير هذا المدخل نذكر ثلاث مداخل فرعية، يمكن أن نوضحها فيما يلي:

1. مدخل على الإدارة:

لقد ظهر هذا المدخل أساسا لخدمة عمليات الحرب العالمية الثانية، و ذلك باستخدام الأساليب الرياضية، و الكمية في اتخاذ القرارات الحربية، ثم انتشر استخدامها في المؤسسات الإدارية خاصة، حيث يقوم على تفسير جميع الظواهر و المشكلات الإنتاجية و التسويقية بطريقة كمية، ليتم حل هذه المشاكل عن طريق بناء نماذج رياضية، كالبرمجة الخطية و المباريات و النقل و المحاكاة.

غير أن ميزة هذا المدخل تعتبر انتقادا في حد ذاته، حيث لا يمكن التعبير عن كل المشاكل بصورة كمية، كما أن هذا الأسلوب لا يأخذ المتغيرات السلوكية في الاعتبار عند عملية صنع القرار.

2. مدخل كارنيج:

يرى هذا المدخل أن القرارات التنظيمية يجب أن تتخذ بناء على تحالف مجموعة من المديرين بالمؤسسة أو قد يضم أفراد من خارج المؤسسة (العملاء، رجال البنوك.....الخ)

و بالتالي فإن القرار النهائي يكون مبني على اختيار بديل من ضمن مجموعة بدائل و ذلك على أساس الرضا لجميع الأطراف، و ليس على أساس الأمثلية للقرار المتخذ.

3. مدخل سلة المهمات :

يختلف هذا المدخل عن غيره من المداخل السابقة في أن المشاكل و الحلول لا تكون متتابعة، فظهور المشكلة لا يؤدي دوما إلى وجود الحل، نظرا لوجود مشاكل لا يمكن حلها، إما لعدم توافر المعلومات اللازمة و الضرورية و إما لتعقد المشكلة محل القرار، كما أن ظهور الحل قد يكون بدون وجود أي خلل، و

الاختيارات موجودة في المؤسسة بشكل عشوائي، و بسبب عدم الترابط هذا يسمى هذا المدخل بسلة المهملات، نظرت لأن هذه الأخيرة تشتمل على العديد من الأشياء غير المترابطة ببعضها. و رغم الانتقادات العديدة الموجهة لهذه المداخل و رغم اختلافها النسبي فيما بينها، إلا أنها قد أضافت الكثير لوظيفة اتخاذ القرار، بتوضيحها للطرق المثلى و التي يمكن أن تشبع في أغلب الحالات للوصول إلى القرار الأمثل، و توضيح ما يجب أن يتم تجاه كل خطوة حتى يتصف القرار بالعملية.

المطلب الثالث: تصنيف و ظروف عملية اتخاذ القرار:

أولاً: تصنيف عملية اتخاذ القرار:

استخدم الباحثون في مجال نظم المعلومات العديد من التصنيفات للتمييز بين الأنواع المختلفة من القرارات.

فقد قام "سايمون" بتصنيف القرارات إلى نوعين أساسيين ⁽¹⁾ قرارات مبرمجة و قرارات غير مبرمجة.

1. القرارات المبرمجة :

تتصف هذه القرارات بأنه متكررة و روتينية و محددة جيداً، إضافة إلى وجود إجراءات مسبقة لحلها، حيث أن معايير الحكم فيها عادة ما تكون واضحة، و غالباً ما تتوفر فيها بدائل يمكن تحديدها بطريقة سهلة، الشيء الذي يؤدي إلى وجود تأكيد نسبي بأن البديل المختار سوف يترتب عليه حل المشكلة بفاعلية. كما أن القرارات المبرمجة يمكن تحديدها مسبقاً من خلال وضع مجموعة من القوانين التي تحكم إجراءات اتخاذ القرار، و يمكن أن تنعكس في صورة جداول للقرارات.

2. القرارات غير المبرمجة:

و هي القرارات التي تحمل عكس خصائص القرارات المبرمجة، حيث لا توجد لها إجراءات معروفة مسبقاً لحلها و عادة ما لا توجد لها قواعد خاصة بالقرار ، و غالباً ما تظهر الحاجة لاتخاذ هذه النوعية من القرارات عندما تواجه المؤسسة مشكلة لأول مرة، حيث لا تتواجد خبرات مسبقة بشأن كيفية حلها، ففي هذا النوع من المشاكل يصعب تجميع معلومات كافية عنها، و لا توجد أيضاً معايير واضحة لتقييم البدائل و الاختيار من بينها و لذلك فإن الظروف التي تسود في هذه الحالة هي ظروف عدم تأكيد بشأن بدائل نتائج التصرفات البديلة.

إضافة إلى تلك التصنيفات نجد أن "R, N Anthony" قد قسم القرارات حسب وجهة أخرى، ذلك أن عملية اتخاذ القرارات لا تقتصر على المستوى الاستراتيجي للمؤسسة، و إنما لكل فرد في كل مستوى دور منوط به يتخذ قرارات خاصة به تساعد في تواصل المهام، حيث قسم "Anthony" القرارات حسب المستويات إلى: ⁽²⁾

¹ علي عبد الهادي مسلم، مرجع سبق ذكره، ص78.

² علي سرور علي سرور و عاصم أحمد الحمامي، نظم المعلومات الإدارية، بدون سنة، ص702.

1. القرارات التشغيلية:

تسمى أيضا بالقرارات الروتينية و هي القرارات التي تصنع في المستويات التنظيمية الدنيا، حيث تتعلق بالعمليات التشغيلية المتكررة باستمرار، كما تعتبر أقرب إلى إتباع تعليمات و إرشادات منها إلى اختيار بين بدائل كاتخاذ قرار عند تعطل آلة في خط إنتاج مثلا، كما أن هذا النوع من القرارات يؤخذ في ظل ظروف تأكد تام و نتائجها معروفة مسبقا.

2. القرارات الإدارية:

تسمى بالقرارات التكتيكية التي تؤخذ على مستوى إداري أعلى من سابقه فعند هذا المستوى يقوم المديرون باتخاذ القرارات لحل مشكلات التنظيم و الرقابة على الأداء، غير أن هذا النوع من القرارات لا يوجد لها إجراءات معروفة مسبقا يجب إتباعها، و لكن على المدير أن يقوم بتجميع المعلومات اللازمة لتشخيص و حل المشكلة، إضافة إلى أن يستخدم حكمه الشخصي و رصيد خبرته في اختيار البديل الأمثل لحل المشكلة، حيث يؤخذ هذا النوع من القرارات في ظل ظروف عدم تأكد نسبي.

3. القرارات الإستراتيجية:

و هي القرارات التي تؤخذ عند القمة للهيكل التنظيمي بواسطة الإدارة العليا في المؤسسة، حيث تغطي مدى زمني أطول عن سابقتها و تتعلق القرارات الإستراتيجية بالوضع التنافسي للمؤسسة في السوق، و يمكن من خلالها أن تقوم المؤسسة باستغلال الفرص و تجنب التهديدات البيئية⁽¹⁾ حيث يقوم صانع القرار بالمفاضلة بين العديد من البدائل المتاحة مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة الخارجية و ما تخلفه من أثر على هذه البدائل، كما أنها تحتاج إلى كفاءات و مهارات تفسيرية عالية و تهتم أساسا بالمشاكل الخارجية للمؤسسة.

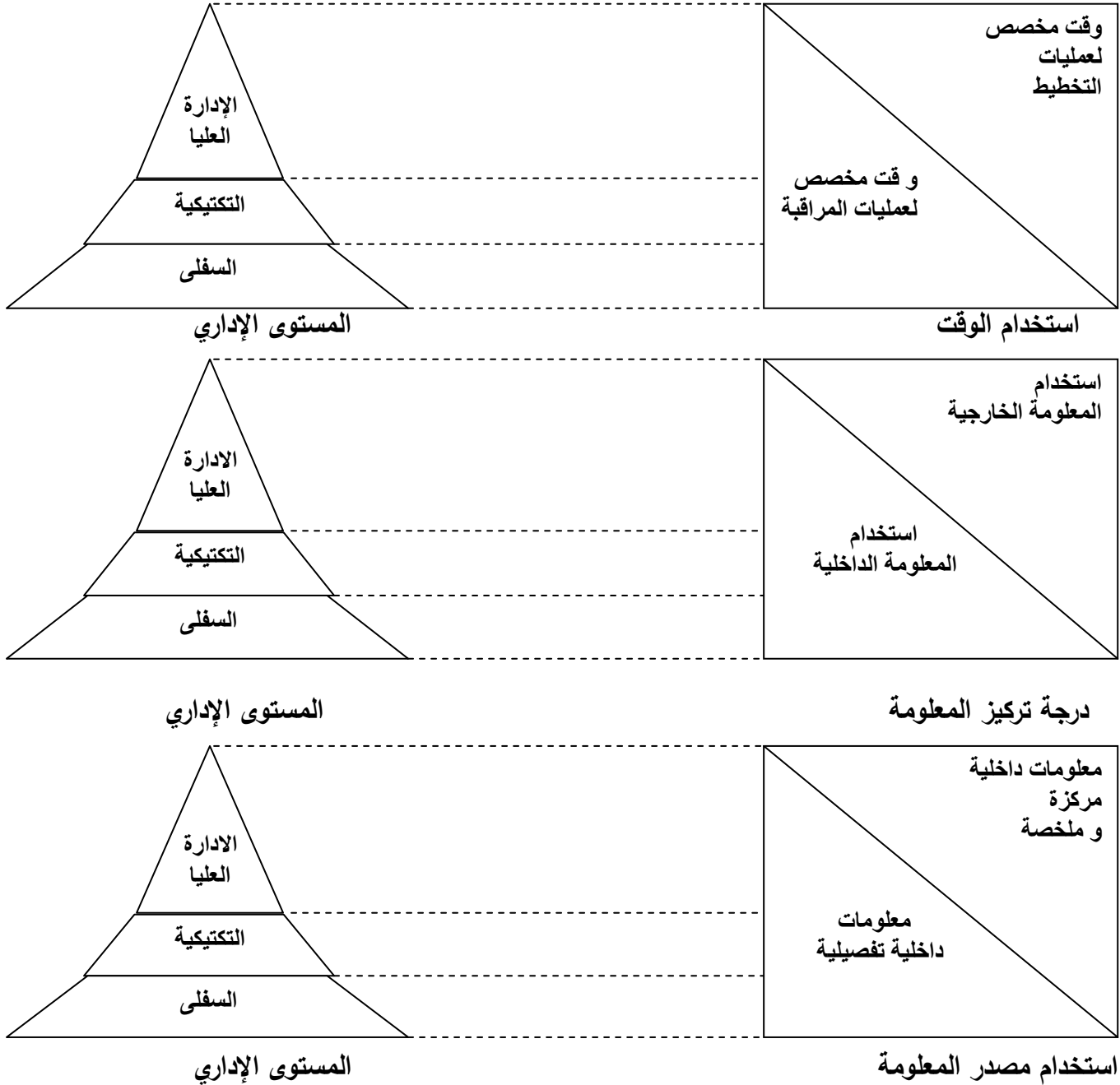
و لقد لخص (Anthony) الاختلافات بين هذه الأنواع الثلاثة من القرارات، في أن القرارات الإستراتيجية تهتم بتحديد أهداف المؤسسة و الموارد اللازمة لتحقيقها و السياسات التي تحكم توزيع و استخدام هذه الموارد.

أما القرارات الإدارية فهي تلك المتعلقة بالتأكد من أن الموارد قد تم الحصول عليها و استخدامها بكفاءة و فعالية لتحقيق أهداف المؤسسة، أما القرارات التشغيلية فهي تلك المتعلقة بالتأكد من أن المهام و الأنشطة تم تنفيذها بكفاءة و فعالية.

و الشكل التالي يبين الفرق بين تلك المستويات فيما يخص الوقت المستخدم في كل مستوى و درجة تركيز المعلومة و كذا استخدام مصدر المعلومة و ذلك فيما يلي:

¹ علي عبد الهادي مسلم، مرجع سبق ذكره، ص120.

الشكل رقم (2): تسيير و اتخاذ القرارات في إطار المستويات الإدارية :



المصدر: سعيد أوكيل و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص157.

ثانيا : ظروف عملية اتخاذ القرار :

سوف نتطرق فيما يلي إلى ظروف اتخاذ القرار و التي تعتبر من أهم الأبعاد الرئيسية لعملية اتخاذ القرار، و المتمثلة في درجة التأكد و المصادقية التي يرى بها متخذو القرار نتائج قراراتهم و يعتمد ذلك في المقام الأول على طبيعة المشكلة و المعلومات المتاحة ، و التي تؤثر على النتائج المتوقعة لاتخاذ القرار .

و في الأجزاء التالية ⁽¹⁾ يتم توضيح أهم الظروف التي ستحكم عملية اتخاذ القرار.

1_ اتخاذ القرار تحت ظروف المعرفة التامة:

في هذه الحالة تتوفر معرفة تامة دقيقة لنتائج كل اختيار، أو بديل متاح أمام متخذ القرار و ذلك نتيجة لتوفر المعلومات الكاملة حول المشكلة المطروحة و يتميز كل قرار بوجود نتيجة واحدة له، أو مجموعة من الأحداث المرتبطة به و المصاحبة له و غالبا ما تتعلق ظروف التأكد بالمشاكل الروتينية و التي يتم اتخاذ القرارات المرتبطة بها على مستوى نظام العمليات و دور صانع القرار في هذه الحالة يتمثل فقط في تقييم البدائل، و من تم اختيار البديل الأمثل.

2_ اتخاذ القرار تحت ظروف المخاطرة:

في هذه الحالة تكون المعلومات الخاصة بالمشكلة متوفرة نسبيا فقط، حيث ينتج عن اختيار كل بديل أكثر من نتيجة و تكون النتائج الممكنة و احتمال حدوثها معروفة، كما يجب على صانع القرار في هذه الحالة تحديد احتمال حدوث كل حالة من هذه الحالات على حدا، و يعتمد إلى حد كبير في جمع المعلومات حولها على الاحتمالات.

حيث نميز هنا بين نوعين من الاحتمالات التي يستند إليها صانع القرار لاختيار البديل المناسب:

1. الاحتمالات الموضوعية:

تتص هذه الاحتمالات على أنه كلما كان عدد المشاهدات التي تقع كبيرا، فإن احتمال الانحراف لحدث معين يكون قليلا.

2. الاحتمالات الشخصية:

تلتزم هذه الاحتمالات صانع القرار تفسير العلاقات الموجودة بين الإجراءات البديلة ، و النتائج التي حققتها و يعتمد هذا التفسير على إدراكه الشخصي

ثالثا: اتخاذ القرار تحت ظروف عدم التأكد:

في هذه الحالة تنعدم المعلومات عن المشكلة محل القرار، و في الواقع فإن هذه النوعية من اتخاذ القرار تعبر عن قرارات الحدس التجريبي و التي تعتمد على المحاولة و الخطأ، و في بعض الحالات يقوم المدير المختص بوضع نسب احتمالات مختلفة و متعددة للنتائج المتوقعة.

و في ظل ظروف عدم التأكد غالبا ما تعود عملية اختيار البديل إلى صانع القرار (شخصيته، خبرته...الخ)، كما أنه يمكن أن يلجأ إلى النظم الخبيرة لمساعدته في ذلك، و يمكن لصانع القرار في هذه

¹ محمد فهمي طلبة و آخرون، الحاسب و نظم المعلومات، مجموعة كتب دلتا(Δ)، بدون سنة، ص446.

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

الحالة أن يعتمد على بعض المعايير و المقاييس الاحصائية التي تساعد أيضا في انتقاء البديل الأمثل و تتمثل هذه المقاييس فيما يلي: (1)

1. مقياس التشاؤم:

في هذا المقياس ينظر صانع القرار للمستقبل نظرة تشاؤمية، حيث يركز اختياره على البديل الذي يحقق أقل ربح مضمون.

2. مقياس التفاؤل:

هذا المقياس يكون بعكس المقياس السابق، فصانع القرار يكون متفائل بالمستقبل و ينظر إليه على أنه فرصة يجب استغلالها و لهذا فإنه يختار البديل الذي يحقق أكبر ربح.

مقياس الأسف:

في هذه الحالة يكون لصانع القرار شعور بأن البديل الذي سيختاره وفقا لحالة طبيعية معينة غير صحيح، و أنه يمكن أن تسود حالة طبيعية أخرى غير متوقعة و هنا ينظر صانع القرار إلى المستقبل بحذر تام، و عليه فإنه يختار البديل الذي يحقق أقل ضرر مقارنة بالبدائل الأخرى.

3. مقياس تساوي الاحتمالات:

يعتمد على هذا المقياس صانع القرار في حالة عدم قدرته على التوصل إلى احتمال حدوث أي حالة من الحالات الطبيعية و عليه فإنه يفترض تساوي احتمالات.

المبحث الثاني: أساسيات البيانات و المعلومات المحاسبية:

المطلب الأول: البيانات و المعلومات المحاسبية:

هناك خطأ شائع يقع فيه الكثير وذلك بالخلط بين لفظي "البيانات" و "المعلومات" INFORMATION-DATA و ذلك أن كل منها يعبر عن مبدأ يختلف عن الآخر و يتطلب الأمر ضرورة توضيح الفرق بين مفهومي البيانات و المعلومات و العلاقة بينهما.

أ- البيانات :

"هي عبارة عن الأعداد و الأحرف الأبجدية و الرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق و المفاهيم بشكل ملائم يمكن إيصالها و ترجمتها و معالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج" (2)

¹ حوتية محمد و آخرون، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس، علوم التجارية، معهد التجارة، متبلي (غرداية)، 1998م، ص59.

² عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1998م، ص15.

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

و في تعريف آخر للبيانات تعرف على أنها: " جمع البدائل المتاحة التي تعبر عن الواقع، من أفراد و أشياء و أحداث و مبادئ" (1)

أي أن البيانات تكون غير منتظمة و غير محدودة القيمة بحيث يمكن أن تكون كمية قابلة للقياس و الحساب ، و قد تكون غير كمية (وصفية) لأنها تستعمل مباشرة في عملية اتخاذ القرار و هي بمثابة مادة خام، في حين نجد هناك عدة تعاريف للمعلومات نذكر من بينها:

ب- المعلومات:

في البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً لا يمكن استخدامها في العمليات الجارية و المستقبلية لاتخاذ القرارات (2)

المعلومات :هي الناتجة من نظام المعلومات، و هي تتكون من بيانات ثم تحويلها و تشغيلها لتصبح لها قيمة و بالتالي فإن المعلومات تمثل معرفة لها معنى و تفيد في تحقيق الأهداف. (3)

و بناء على ما سبق ذكره و ما يقع فيه الكثير من خطأ في استعمال اللفظين سوف نحاول التمييز بين المصطلحين من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1): يوضح التمييز بين مصطلح البيانات و مصطلح المعلومات

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظمة في هيكل	منظمة في هيكل تنظيمي.
القيمة	تنظيمي.	محدودة القيمة بالضبط.
الاستعمال	غير محدودة القيمة.	تستعمل على الرصدين الرسمي و غير الرسمي
المصدر	لا تستعمل على الرصيد	الرسمي
الدقة	الرسمي.	محددة المصادر.
الموقع	متعددة المصادر.	عالية.
الحجم	منخفضة.	المخرجات.
	المدخلات.	صغيرة نسبياً مقارنة بحجم البيانات
	كبير جداً.	

المصدر: حكمت أحمد الراوي: نظم المعلومات المحاسبية و المنظمة، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 1999م، ص40.

¹ أحمد بسيوني شحاته، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للطباعة و النشر، 1995م، ص12.

² عبد الرزاق محمد القاسم، مرجع سبق ذكره، ص15.

³ كمال الدين الدهراوي، سمير كمال محمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2000م، ص15.

من خلال ما سبق نستنتج أن:

- المعلومات تصيف حقائق و أفكار جديدة لمستقبلها أو استخدامها.
- المعلومات تساعد على زيادة المعرفة و تخفيض عدم التأكد لدى مستخدمها مما يساعد على اتخاذ قرارات هادفة و في اطار موضوعي .
- بصفة أشمل المعلومة في المنتج النهائي الذي على ضوئه يتم اتخاذ القرارات بالنسبة لمستعملها.

المطلب الثاني: خصائص المعلومات المحاسبية:

من بين أهم خصائص المعلومات نذكر الخصائص الآتية :

- أ- **الدقة** : يقصد بالمعلومة الدقيقة أن تكون حقيقية و خالية من الأخطاء"حيث أن المعلومة الناتجة عن بيانات غير صحيحة أو من مصادر غير موثوقة في دقتها، فسوف تكون مضللة لكل من المستفيد و المدير، و بالتالي ينتج عنها توجيه الأعمال ، وضع القرارات في اتجاهات خاطئة." (1)
- ب- **الملائمة** : و تتضمن قدرة المعلومات على تغيير موقف متخذ القرار بالنسبة لموضوع قرار معين إذا كان هذا التغيير يؤدي إلى اتخاذ قرار أكثر سلامة و نفعا و أقل خطأ.
- ج- **الوقتية**: بمعنى أن تتاح المعلومات حينما نحتاج إليها فعلا في اتخاذ قرار معين و أن تكون المعلومات متقدمة حين استلامها أو حين الرغبة في استخدامها.
- د- **المصادقية**: و معناها خلو المعلومات من الخطأ و التحيز و أنها تتطوي بصدق على الخصائص و السمات المستهدف ابرازها على الموضوع الذي يتم التقرير عنه.
- هـ- **القابلية للفهم** : احدى الخصائص الأساسية للمعلومات قابليتها للفهم المباشر من قبل المستخدمين و لتحقيق هذا الهدف، فإنه من المفترض أن يتوفر لدى المستخدمين مستوى مناسب من المعرفة من أعمال و نشاط المؤسسة و قدر من المعرفة بأصول المحاسبة. (2)
- و- **القابلية للمقارنة**: و يقصد بهذه الخاصية أن تعد البيانات المحاسبية باستخدام نفس الأساليب و الاجراءات المحاسبية من عام لآخر و لنفس المؤسسات التي تعمل في نفس المجال الاقتصادي ، و يمكن مقارنة أداء الوحدة الاقتصادية بأداء الوحدات الاقتصادية الأخرى. (3)
- ز- **الثبات**: تشير خاصية الثبات إلى تطبيق مؤسسات نفس المعالجة المحاسبية على نفس الأحداث من فترة إلى أخرى. (4)

¹ أحمد بسيوني شحاته، مرجع سبق ذكره، ص 104.

² يحي محمد أبو طالب، المعايير المحاسبية في ضوء نظرية المحاسبة، بدون دار النشر، بدون بلد النشر، 2001م، ص111.

³ حكمت أحمد الراوي، مرجع سبق ذكره، ص110.

⁴ أمين السيد أحمد لطفي، نظرية المحاسبة، ج2، دون دار النشر، القاهرة، 2005م-2006م، ص16.

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

و لقد تم تحديد أهم خصائص المعلومات المحاسبية الصالحة للاستخدام من طرف الهيئات المحاسبية الدولية و التي من بينها :

- جمعية المحاسبة الأمريكية (AAA).
- معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي (AICPA).
- مجلس معايير الأمريكي (FASB).
- معهد المحاسبين القانونيين لانجلترا (ICAEW).

المطلب الثالث: تصنيف المعلومات المحاسبية:

يختلف تصنيف المعلومات المحاسبية و تبويبها تبعاً لاعتبارات عديدة، و يمكن تصنيف المعلومات كما يلي:

1. من حيث دلالتها:

أ- **معلومات تاريخية:** و هي معلومات تتعلق بقياس الأحداث و العمليات التي تمت في الزمن الماضي كالقوائم المالية (الميزانية العمومية، قائمة الدخل...الخ) و تستخدم هذه التقارير في تقديم كفاءة المنشأة في تحقيق أهدافها و بيان حقيقة المركز المالي للمنشأة و كذلك تستخدم للأغراض الضريبية ، و على الرغم من أهميتها في تقنية الأداء فإنها لا تصلح كأداة للرقابة على الأداء الجاري و اتخاذ القرارات المستقبلية.

ب- **معلومات حالية:** و هي معلومات يتم اعدادها لأغراض الرقابة الداخلية و تتعلق بالأنظمة التشغيلية للمنشأة و تتوفر فيها المميزات التالية :

- تتعلق بالنشاط الجاري فقط.
- يتم تقديمها بصورة دورية منتظمة.
- يتم تقديمها بصورة قوية و في الوقت المناسب.
- ذات طابع تحليلي بحيث يتم مقارنة الأداء الفعلي من الخطط المرسومة.

ج- **معلومات مستقبلية:** و هي معلومات تقديرية يتم اعدادها لأغراض التخطيط و التنبؤ بالمستقبل و مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات السليمة ،و اختيار أفضل البدائل المتاحة و بحيث تصبح هذه المعلومات معياراً و أساساً للحكم على الأداء في المستقبل و تتمثل هذه المعلومات في الموازنات التخطيطية و التكاليف المعيارية و غيرها ⁽¹⁾.

¹ حسنين، عمر، تصميم النظام المحاسبي مع دراسة تطبيقية على البنوك التجارية و شركات التأمين، الإسكندرية، 1999م،

2. من حيث مصدرها:

أ- **معلومات داخلية** : و هي معلومات تعبر عن أحداث و وقائع تمتد داخل المنشأة و يتم الحصول عليها من الأفراد و الأقسام الداخلية، و تتمثل هذه المعلومات في التقارير و الكشفات اليومية و الموازنات التخطيطية و تقارير الأداء و كل ما يتعلق بالعمليات الاعتيادية للمنشأة.

ب- **معلومات خارجية**: و هي معلومات يتم الحصول عليها من مصادر خارجية كالعملاء و الممولين و الجهات الحكومية و المنظمات المهنية و غيرها، و تتضمن معلومات عن البيئة المحيطة و ظروف السوق و تحتوي على مؤشرات تنبؤية تمكن مستخدميها من اتخاذ الاحتياطات اللازمة و التخطيط لمواجهة الأحداث قبل وقوعها ، و غالبا ما تكون هذه المعلومات على شكل نشرات احصائية تفسر الجوانب الاجتماعية و الاقتصادية المحيطة.

3. من حيث درجة تكرارها:

أ- **معلومات دورية**: و هي معلومات يتم اعدادها و تقديمها لمحتاجيها على فترات دورية منتظمة (سنويا، شهريا، أسبوعيا...).

ب- **معلومات غير دورية**: و تتمثل في المعلومات التي تستخدم لأغراض خاصة و تكون الحاجة إليها محددة كدراسات الجدوى الاقتصادية.

4. من حيث توقيت الحصول عليها :

أ- **معلومات فورية**: و هي تلك المعلومات التي يتم الحصول عليها بشكل سريع و مباشر عند الحاجة إليها و تكون معدة و مجهزة مسبقا و هي بالتالي مفيدة و بدرجة كبيرة في اتخاذ القرارات التشغيلية.

ب- **معلومات غير فورية**: و هي معلومات غير متوفرة عند الحاجة إليها مما يتطلب وقتا أطول في اعدادها و تجهيزها و ترتبط عادة بالقرارات الاستراتيجية للمنشأة.

5. من حيث متطلباتها العملية:

أ- **معلومات إجرائية** و هي معلومات تتطلب من متلقيها اتخاذ اجراءات معينة على الفور أو في وقت لاحق.

ب- **معلومات غير إجرائية** و هي معلومات خيرية توضح أحداث و عمليات تمت في وقت سابق و لا يتطلب من متلقيها اتخاذ أي اجراء. (1)

6. من حيث ارتباطها بالزمن:

أ- **معلومات جامدة**: إذا عبرت عن قيمة حدث معين في لحظة زمنية محددة.

ب- **معلومات ديناميكية**: إذا عبرت عن حالة التغير التي حدثت في قيمة الحدث خلال فترة زمنية.

¹ الصبان، سمير، جمعة، إسماعيل، تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية،

7. من حيث ارتباطها بالعملية الادارية :

- أ- **معلومات خاصة بالتخطيط:** و هي المعلومات المالية و المحاسبية التي تساهم في دراسة و تحليل البدائل المختلفة لمجموع الأهداف المراد تحقيقها و المفاضلة بينها في صورة مالية كمية و وصفية.
- ب- **معلومات خاصة بالرقابة :** و هي معلومات تتعلق بمتابعة التنفيذ الفعلي و مقارنته بالأداء المخطط للتأكد من أن الأداء الفعلي يتم وفقا للخطة المرسومة و السياسات و المعايير الموضوعية و اكتشاف الانحرافات و تحليلها للتعرف على الأسباب التي أدت لحدوثها و ارسال التقارير حولها للمستويات الادارية المعنية لاتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها.
- ت- **معلومات خاصة باتخاذ القرارات:** و هي المعلومات المحاسبية المتعلقة بترشيد و مساندة القرارات الادارية من حيث تحديد البدائل المقترحة للقرار و تقييمها. (1)

المبحث الثالث: المحاسبة كنظام معلومات :

المطلب الأول : مفهوم المحاسبة كنظام معلومات :

حتى يمكن توفير معلومات مفيدة عن مشروعات الأعمال المختلفة فإنه من الضروري وجود بعض الوسائل و الاجراءات و النماذج و الطرق لتسجيل ما يقوم به المشروع من أنشطة تسجيل يومية و يلي ذلك تلخيص نتائج ذلك التسجيل في تقارير محاسبية و بناءا على ذلك فإن الوظيفة الأولى للنظام المحاسبي هي توفير التسجيل المنتظم للعمليات و الأنشطة اليومية للمشروع في شكل نقدي.

أما الوظيفة الثانية للنظام المحاسبي بعد وظيفة التسجيل هي وظيفة تبويب الأحداث و العمليات المحاسبية إلى مجموعات مرتبطة و يساعد تبويب العمليات إلى مجموعات على اختصار كميات كبيرة من التفاصيل و تجميع المعلومات في شكل و حجم مناسب يمكن استخدامه و يفي بالاحتياجات من المعلومات للجهات المختلفة التي تستخدم تلك المعلومات فتساعد الخطوات السابقة على توفير المعلومات المحاسبية إلا أن المحاسبة لا تقتصر كما سبق أن ذكرنا على توفير المعلومات و إنما تهدف العملية المحاسبية أيضا إلى توصيل هذه المعلومات إلى الأطراف المعنية. (2)

نموذج المحاسبة كنظام للمعلومات :

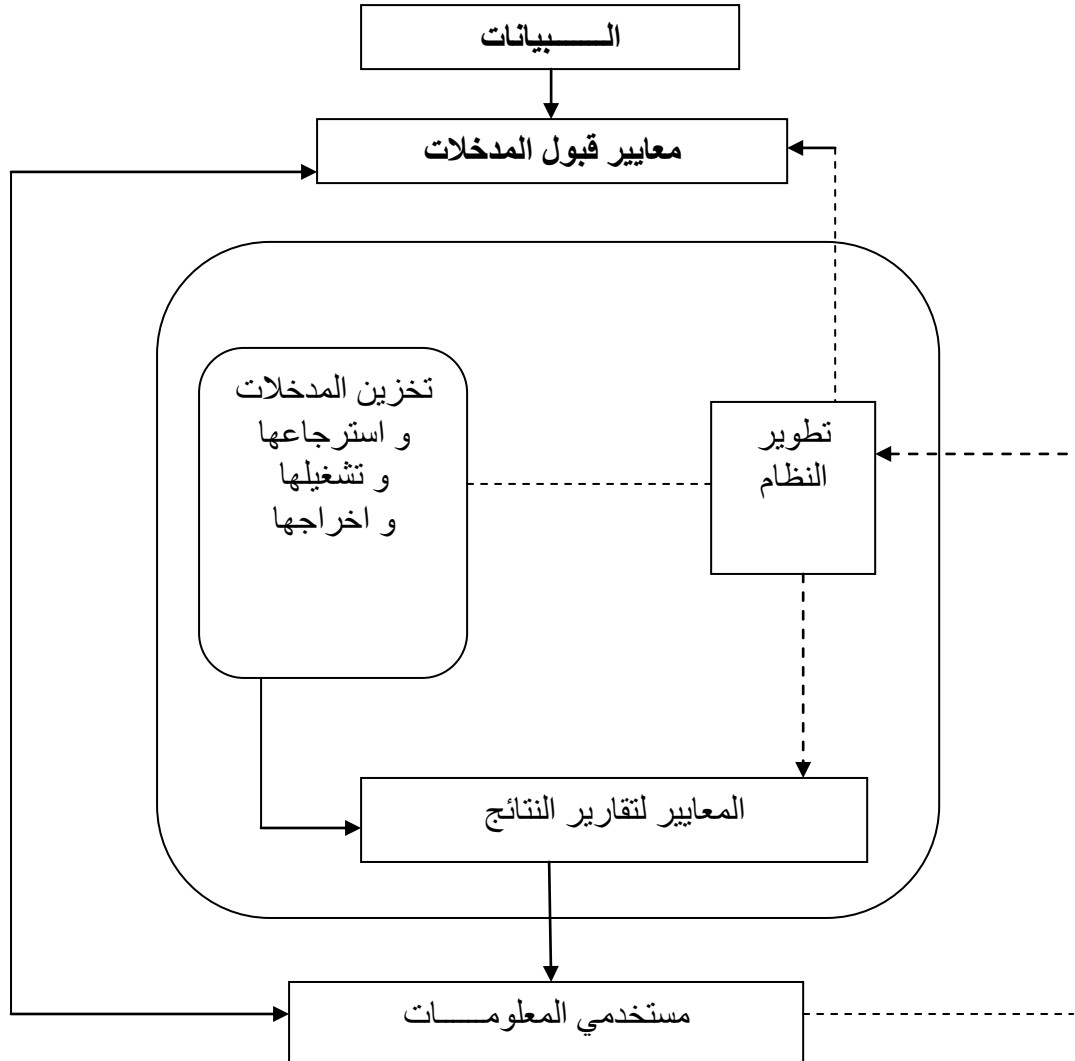
إلى المدى الذي تعمل فيه المحاسبة كوظيفة للمعلومات يمكن تمثيل المحاسبة بالنموذج التالي: (3)

¹ مطر و آخرون، نظرية المحاسبة و اقتصاد المعلومات، عمان، الأردن، 1996 م.

² أحمد محمد نور، مبادئ المحاسبة المالية و بحوث العمليات، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر، 1983م، ص ص، 18-16.

³ محمد فيومي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 47-48.

الشكل رقم(3): نموذج المحاسبة كنظام للمعلومات



المصدر: محمد فيومي، مرجع سبق ذكره، ص48.

المطالب الثاني: أثر نظام المعلومات في اتخاذ القرار: ⁽¹⁾

أولاً: أثر نظام المعلومات في مرحلة تحليل و تشخيص الموقف:

في هذه الخطوة يقوم صانع القرار بمسح شامل للمحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة و ذلك بغرض اكتشاف المشكلة و يساهم في توضيح العوامل المسببة لها، فنظام المعلومات يمكن أن يوفر معلومات بشأن كل مشكلة، كما أنه يمكن أن ينصح صانع القرار بنوعية المعلومات التي يجب الحصول عليها حتى يمكن اجراء التشخيص السليم للمشكلة كما تساعد نظم المعلومات صانع القرار في التنبؤات الخاصة و المتوقعة للمستقبل.

¹ علي عبد الهادي مسلم، مرجع سبق ذكره، ص143.

كما نجد أن نظم دعم القرارات (DSS) يمكن أن تسهم في هذه المرحلة من خلال ما تتميز به من قدرات فائقة على بناء النماذج و تحليلها و ذلك بتحليل المشكلات المعقدة و تبسيطها بحيث يسهل فهمها من طرف صانع القرار .

ثانيا: أثر نظام المعلومات في تحديد البدائل:

نظرا لما تتضمنه مرحلة تحديد البدائل من التعرف على بدائل التصرفات الممكنة لحل المشكلة و تحديد معايير المفاضلة بينها ، و التنبؤ بنواتج استخدامها و ما يستلزم ذلك من التعبير عن المشكلة في صورة النموذج المبسط قابل للحل، فإن نظم دعم القرار (DSS) يمكن أن توفر العديد من النماذج الرياضية و الكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة و تقييمها .

كما أن النظم الخبيرة تلعب دورا بارزا في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة كما يمكن أن تسهم في اجراء عمليات التنبؤ بنواتج هذه البدائل، و ذلك بما لديها إمكانيات فائقة في بناء النماذج الكمية و حلها .

ثالثا: أثر نظام المعلومات في مرحلة تقييم البدائل:

كما لا يخفى أن نظم المعلومات لا تقوم في الغالب بصنع القرار، و لكن ما توفره هذه النظم من نماذج رياضية و كمية تسهم في تحديد الحلول الممكنة و تقييمها وفقا لأي معايير مرغوب فيها .

كما أن النظم الخبيرة (ES) يمكن أيضا أن تساعد صانع القرار في استنباط الحلول المناسبة من بين البدائل الأخرى المتوفرة و ذلك بما تقدمه من معلومات أكيدة و غير مشكوك في صحتها و تعتمد في ذلك على ما تملكه من خبراء ذوي إمكانيات و مهارات عالية .

رابعا: دور نظام المعلومات في مرحلة اختيار البديل الأفضل:

تساهم نظم المعلومات في تسهيل عملية الاختيار و ذلك بتوفيره لمعلومات حول كل بديل من البدائل المتاحة و تظهر جوانبه السلبية و الايجابية كما تظهر مدى تأثير كل بديل بالحالات الطبيعية المتوقعة و النتائج التي يحققها من ذلك، فنظم المعلومات في هذه المرحلة تقوم بتقديم الاجابات السليمة حول الأسئلة التي يطرحها صانع القرار بخصوص كل بديل من البدائل فعن طريق هذه النظم يمكن اختيار السيناريوهات المختلفة لحل المشكلة، و ذلك لدعم عملية صنع القرار النهائي .

كما أن النظم الخبيرة توفر معلومات تظهر الأثر الذي يخلفه كل بديل على الجوانب الإدارية و البشرية و السياسية و تساهم في اقتراح أفضل الحلول الممكنة .

خامسا: أثر نظام المعلومات في مرحلة تنفيذ البديل الذي تم اختياره:

لا يقل دور نظم المعلومات في مرحلة تطبيق الحلول عن دورها في المراحل السابقة لصنع القرار فتتفقد القرار يستلزم عمليات اقناع الأطراف المشاركة و أيضا الأطراف التي ستقوم بالتنفيذ .

كما أن عملية الاقناع نفسها تحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار و هنا يكمن دور نظام المعلومات و تأثيره البارز باستخدام نظم دعم القرار DSS في اجراء هذه الاتصالات من

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

خلال شبكات الحاسب الآلي كما أن عملية الاقناع بالقرار كلما اعتمدت على تقديم مخرجات نظم المعلومات و عرض أشكال بيانية و جداول و غيرها كلما سهل الاقناع. و يمكن أيضا استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير و التبرير للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه.

سادسا: أثر نظام المعلومات في مرحلة تقييم النتائج:

تتمثل هذه المرحلة في كون نظام المعلومات حاضرا لكي يتحقق من نتائج المعلومات التي وفرها في مختلف مراحل عملية صنع القرار و التي تظهر من خلال نتائج البديل الذي تم اختياره و ذلك بعد عملية التنفيذ و مقارنة النتائج التي حققها مع تلك التي كان من المنتظر تحقيقها، ففي حالة ما إذا كانت هذه النتائج مرضية نستطيع القول و الجزم بأن نظام المعلومات قد أدى دوره أما إذا كانت النتائج غير منطقية فيجب البحث و كشف الأسباب التي أدت لهذه النتيجة كإعادة النظر في مراحل عملية صنع القرار أو التأكد من مصداقية المعلومات التي قدمها نظام المعلومات و ما إذا كانت هي التي أدت بصانع القرار للوصول إلى القرار الذي ليس بمحله.

المطلب الثالث: أثر نظام المعلومات في مستويات القرار :

هنا يتعلق الأمر بدراسة أثر نظام المعلومات في مستويات اتخاذ القرارات التكتيكية،الروتينية،الاستراتيجية،و مدى التأثير في حل المشاكل المتعلقة بها. (1)

1. دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الروتينية:

إن اتخاذ هذا النوع من القرارات يتطلب معلومات تكون في شكل تقارير دورية متضمنة معلومات فنية و داخلية (2) مثلا معلومات وصفية و تاريخية عن نشاط كل نظام فرعي بالمنشأة و كذا معلومات عن أداء كل نظام فرعي و هذه المعلومات تسمح باتخاذ القرارات، و هذه الأخيرة تكون مبنية على توجيهات مقدمة من طرف الإدارة العليا حيث يلعب نظام المعلومات الإداري دورا بارزا في اتخاذها كما أن نظم المعلومات المكتبية له الدور أيضا،و ذلك في شكل الحفظ و التخزين لهذه التوجيهات إلى وقت الحاجة.

و باعتبار هذه القرارات روتينية و تكون باستمرار فإن حلول المشاكل تخزن بحيث إذا ظهرت مشكلة من نفس النوع لا يضطر صاحب القرار إلى إعادة التحليل و الدراسة بل يلجأ مباشرة إلى الحلول المخزنة.

2. دور نظام المعلومات في القرارات التكتيكية:

إن هذا النوع من القرارات يتم في ظروف غامضة نسبيا لهذا فهي تحتاج إلى معلومات أكثر مما تتطلبه القرارات الروتينية، حيث أن نظم دعم القرارات تقوم بجمع المعلومات من داخل التنظيم أو خارجه و

¹ حوته محمد و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص65.

² محمد فهمي طلبة، مرجع سبق ذكره، ص448.

الفصل الثاني: فعالية البيانات و المعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار

كذلك توفير معلومات حول مختلف الوظائف الإدارية مثلا معلومات خاصة بمعدلات الأداء و توفر المعلومات الخاصة بجوانب و عوامل الحالات الطبيعية و يكون ذلك على المدى القصير.

هذه المعلومات تجعل من صانع القرار يستطيع الاختيار بين البدائل و استعمال البديل الأمثل و هي تساعد في تطبيق و اتخاذ القرارات المتعلقة بأهداف و سياسات المؤسسة المحددة من طرف الإدارة العليا.

3. دور نظام المعلومات في القرارات الاستراتيجية:

إن هذه القرارات تتعلق برسم استراتيجية المؤسسة و كذا بتحديد ارتباط المؤسسة بمحيطها، لهذا فإنها تحتاج إلى معلومات متعلقة بالمحيط للقيام بهذه القرارات.

و نظام المعلومات هو المكلف بجمع هذه المعلومات و دراسة الحالات الطبيعية (المهمة) و يكون ذلك في المدى الطويل و هذه المعلومات تسهل لصانع القرار عملية اختيار البديل الأمثل.

و تلعب هنا النظم الخبيرة دورا هاما في اتخاذ هذه القرارات فهي تساعد في الالمام بجميع جوانب المشكلة و كذلك الدراسة الدقيقة و المفصلة و تقديم المعلومات عن ذلك و هي تظهر من خلال المعلومات السلبية و الايجابيات لكل بديل و بالتالي اختيار البديل الأمثل و بكل سهولة.

خلاصة الفصل:

تبين لنا من الفصل الثاني أن عملية اتخاذ القرار هي لب العملية الإدارية و أخطر ما يواجه المسئول في قطاعات الدولة المختلفة، و أن أي قرار يتخذ على ضوء معلومات صادقة جاهزة عند طلبها و مرتبة و مبنية بطريقة تسمح بالاستفادة منها بسهولة و يسر يكون قرارا رشيدا، ذلك أن هدف نظام المعلومات هو خدمة عملية صنع القرار فجمع البيانات و معالجتها في اطار نظام المعلومات لا يعتبر هدفا في حد ذاته، و إنما هو وسيلة لتسهيل و تيسير سير عدة وظائف حساسة في المؤسسة، و من أبرزها عملية صنع القرار هذه الأخيرة التي تحتوي على مجموعة من الظروف تمثل أحسنها تلك التي تتوفر على الحد الكافي و الضروري من المعلومات، و هذا ما يدعو إلى طموح كل مؤسسة و في أي مجال كانت في أن تتوفر على نظام للمعلومات يستطيع أن يحقق لها الحد الأعلى من خدماته لأهم عملية في الإدارة و هي اتخاذ القرار.

الفصل

الخلاصة

تمهيد الفصل:

حتى أوائل التسعينات لم يكن تنظيم خدمات الاتصالات في معظم البلدان يحظى بالأولوية، حيث كانت جهة التشغيل المملوكة للدولة في كثير من البلدان تخضع لنظام يقوم على التنظيم الذاتي. و لكن مع الثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال توجهت الجزائر كغيرها من الدول للانفتاح على السوق الاتصالات على المنافسة الدولية مما أدى إلى إعادة النظر في قطاع و تبني مجموعة من الإصلاحات في أوت 2000، فأصبح لزاما على المؤسسة الاتصالات مواكبة التطور التكنولوجي خاصة المؤسسات العمومية منها و التي كانت محمية من طرف الدولة،مما يؤكد على ضرورة إكساب معارف و تنميتها من أجل الاندماج في السوق،لهذا ارتأينا في هذا الفصل التطرق إلى المعرفة واقع الميزة التنافسية و إدارة الجودة في الوكالة التجارية للاتصالات بغرداية.

المبحث الأول: الإطار العام للوكالة التجارية للاتصالات بغرداية ACTEL.

تعتبر مؤسسة البريد و الاتصالات من أقدم المؤسسات في الجزائر و أكثرها انتشارا، و بانفتاح الجزائر على الاقتصاد الحر، كان إلزاما عليها خوصصة هذا القطاع، و نتج عن ذلك انفصال قطاع البريد عن الاتصالات، هذا الأخير الذي من فروع الوكالة التجارية للاتصالات ACTEL بولاية غرداية التي تقدم خدمات جديدة، ذات جودة عالية لمختلف زبائنهم، التي من بينها خدمات الهاتف النقال تابع لمؤسسة موبيليس.

المطلب الأول: التطور التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر.

1- المراحل التي مر بها قطاع الاتصالات من 1962-2000.

مر قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر بعدة مراحل حيث تميزت كل مرحلة بخصائص معينة، و سنحاول اختصارها في النقاط التالية:

أ- المرحلة من 1962-1974:

تعتبر بمثابة الانطلاق، و تميزت بتجميع جملة من الصعوبات نظرا لظروف و السياسة الاقتصادية التي كانت سائدة حيث ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي هياكل و أنظمة في مجال الخدمات بصفة خاصة قطاع البريد و الاتصالات فلقد كان تصميم هياكل و أنماط تسييرها مرتبطة باقتصاد الدولة الأوروبية.

ب- المرحلة من 1975-1990:

عرفت هذه الفترة إصدار المرسوم رقم 75-89 المؤرخ بتاريخ 30-12-1975⁽¹⁾ و يشغل تبعا لمقررات هذا الأمر الذي يمدد و يغير تخصصاته و صلاحياته في ميدان الإدارة و ممارسة احتكار الخدمات البريدية و الاتصالات.

لكن هذه المرحلة لم تخلو من بعض السلبيات المتمثلة في عدم قطاع البريد و الاتصالات في تنفيذ مهمته في ما يخص التسيير المراقبة و كذا تلبية حاجيات المواطنين نظرا لصعوبة الهيكلة و نقص الإمكانيات التي تعاني منها هذه المؤسسة.

ج- المرحلة من 1991-1999:

نظرا لنتائج المرحلة السابقة، تم إدخال بعض التغييرات و الاتصالات التي تتماشى نوعا و كما مع المعطيات الداخلية للاقتصاد الجزائري، فشهدت هذه المرحلة إعادة هيكلة القطاع حيث تم تقسيم المديريات الولائية إلى ثلاث مجموعات و ذلك حسب المنطقة بحيث تخص كل مجموعة هيكل تنظيمي خاص و هذا طبق المرسوم رقم 129/92 المؤرخ في مارس 1992.

¹ الجريدة الرسمية الجمهورية الديمقراطية الشعبية، عدد 48، بتاريخ 05 أوت 2000، ص 04.

د-ما بعد سنة 2000: أهم ما يميز هذه المرحلة هو إصلاحات اقتصادية في ظل الاقتصاد الحر و المنافسة في ميدان الخدمات بما فيها البريد و الاتصالات.

2-الإصلاحات التي مست قطاع الاتصالات:

تبنت الحكومة الجزائرية سنة 2000 القرار 2000/03 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و الاتصالات هادفة من وراء ذلك إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- ✓ زيادة عروض الخدمات الهاتفية السلكية و اللاسلكية.
- ✓ رفع جودة الخدمات المعروضة و الزيادة في تشكيلها.
- ✓ العمل على نشر ثقافة الاتصال و خدمات الإعلام لدى سكان المناطق الريفية.
- ✓ تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات و تكنولوجيا الإعلام و اعتبارها كقطاع اقتصادي أساسيا للنهوض باقتصاد تنافسي مفتوح على العالم، أين يمثل قطاع الخدمات جزء مهم في اقتصاد أي دولة.

و تتضمن قرار إعادة هيكلة ما يلي:

- ✓ تغير اسم وزارة البريد و التكنولوجيا الإعلام و الاتصالات و تكلف هذه الأخيرة بصياغة و تطوير السياسات ضمن القطاع.
- ✓ تأسيس سلطة ضبط البريد الاتصالات السلكية و اللاسلكية مكلفة بتنظيم سوق الاتصالات و السهر على احترام و تطبيق قواعد المنافسة المحددة في المجال.
- ✓ إنشاء متعاملين اثنين هما: بريد الجزائر، واتصالات الجزائر بصفتها مؤسستين مستقلتين.
- ✓ اتصالات الجزائر: فهي متعامل تاريخي معروف في مجال شبكات الخدمات الاتصال الإلكتروني أنشأت بموجب القانون 2000/03 المؤرخ في أوت 2000، و كان الهدف من تأسيسها رفع التحدي الناتج عن فتح المنافسة في السوق الاتصالات الذي كان ضمن الترتيبات الخاصة بإعادة الهيكلة قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر، و تسيير اتصالات الجزائر على مؤسسة اقتصادية عمومية في شكل شركة ذات أسهم برأس المال قدره 1000.000.000 دج إلا أنها لم تظهر على الأرض الواقع إلا في 01 جانفي 2003.

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن قانون 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 أعاد تحديد القواعد العامة للبريد و الاتصالات و جعلها في السياق المعمول به في البلدان الأخرى، وأقر نظام التسيير المركزي بحيث تصدر القرارات من المديرية العامة للاتصالات بالجزائر، وتطبق تسلسليا على باقي الهيئات التابعة لها.

3-بعثات و الأهداف :

النشاط الرئيسي للاتصالات بالجزائر هي:

-تقديم خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية لنقل و تبادل الصوت و الرسائل النصية و البيانات الرقمية، و المعلومات السمعية و البصرية....

- ✓ تطوير و تشغيل وإدارة شبكة الاتصالات السلكية و اللاسلكية العامة و الخاصة.
- ✓ إنشاء و تشغيل وإدارة على العلاقات المتشابهة مع جميع مشغلي الشبكات.
- ✓ زيادة المعروض من خدمات الهاتفية، و تسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية إلى العديد من المستخدمين ، و خصوصا في المناطق الريفية.
- ✓ زيادة جودة الخدمات المقدمة و جعلها أكثر تنافسية خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية.
- ✓ تطوير شبكة اتصالات وطنية موثوق بها و توصيلها الى الطريق المعلومات السريع.

المطلب الثاني: مقدمة عن الوكالة التجارية للاتصالات بغرداية ACTEL

1- نشأة الوكالة:

تم إنشاء الوكالة التجارية للاتصالات بغرداية بتاريخ 1994/01/02 بحيث تقع بمنهج محمد خميسيتي في منطقة إستراتيجية، تتربع على مساحة قدرها 201م، من طابق أرضي فقط تحتوي على 10 مكاتب و 26 عامل.

أصبحت الوكالة التجارية للاتصالات الآن شركة ذات أسهم تحت تصرف الدولة و لكن بحلول عام 2006 طرحت هذه الأسهم للبيع أما عن رأس المال الشركة فهو حوالي 10 ملايين، أما الميزانية الخاصة بالمؤسسة، ففي السابق كانت تابعة للدولة أما في الحاضر فالشركة تحمل تكاليفها و تحصل على إراداتها دون أي مساعدة من الدولة.

إن نظام التسيير بالوكالة التجارية للاتصالات بغرداية هو نظام مركزي مما يجعلها تتحكم من خلاله في مختلف فروعها بأحسن وجه و التي هي: مثلي، بريان، المنيع، القرارة، و هي التي تتجه نحو النظام التسيير اللامركزية مستقبلا.

أ- وظائف الوكالة التجارية:¹

- ✓ تحمل الوظيفة التجارية موازنة مع باقي المصالح التجارية للوكالة.
- ✓ السهر على تحقيق الأهداف البيعية للوكالة.
- ✓ المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية انطلاقا من الخدمات البيعية و التسويقية و قوة العرض لزيادة الأداء البيعي بصفة عامة و على مستوى الوكالة بصفة خاصة.

ب- تنظيم الوكالة:

- ✓ السهر على تطبيق السياسة التجارية و إجراءات اتصالات الجزائر على مستوى الوكالة.
- ✓ ضمان الاحترام و الحفاظ على معايير الجودة الإنتاجية و الصورة الحسنة للوكالة.
- ✓ لتطوير روح العمل الجماعي و التحفيز و توطيد العلاقة بين العمال لأجل احتياجات الزبائن.
- ✓ المشاركة في تنشيط و حركية الوكالة.

¹ مجلة الاتصالات الخاصة بالمؤسسة، صادرة يوم 16 جويلية 2003، ص 10.

✓ تكوين و إعلام الإطارات و تنظيم الاجتماعات الأسبوعية.

✓ تنفيذ العمليات التجارية و العمليات التصحيحية.

2- الخدمات المقدمة من طرف الوكالة التجارية للاتصالات: من أهم الخدمات المعروضة نجد:

أ- الخدمات المتعلقة بالهاتف الثابت:¹

هذه الخدمة محتكرة من طرف المتعامل اتصالات الجزائر AT ضمن الشبكة الوطنية للهاتف الرقمي و التي تقدر بـ 3000000 جهاز اشتراك موزعة على 134 مركز و تقدم خدمات لأكثر 2200000 مشترك و الذين يمثلون % 7,33 من مجموع السكان لسنة 2003. و لتطوير الهاتف الثابت قامت اتصالات الجزائر في جويلية 2003 بطرح بطاقات الدفع المسبق لشبكة الهاتف الثابت بأسعار مختلفة: 50 دج، 250 دج، 500 دج.

ب- الخدمات المتعلقة بالهاتف النقال: لتقديم خدمات في مجال الاتصال بالهاتف النقال قامت اتصالات الجزائر شبكة GSM مع شبكة النقال الجزائرية AMN في جانفي 1999 و تم فتحها للجمهور من نفس السنة، مستعملة لذلك شريط بتردد قدرة 900 MHZ و الذي غطى جميع الطرق الوطنية.

3- أهمية الوكالة التجارية للاتصالات: تبرز الوكالة التجارية للاتصالات من خلال ما يلي:

✓ تعتبر الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر من أهم القطاعات الإستراتيجية في مجال الاتصال بالهاتف النقال كونها تحتل مكانة هامة بين منافسيها و لأنها تعتبر أول متعامل في مجال الاتصال بالهاتف النقال في الجزائر.

✓ العمل على تشجيع الاستثمار الأجنبي تعاقدها مع مؤسسات متخصصة في مجال تكنولوجيا الاتصال و هذا بغرض توفير التجهيز اللازم لنشاطها.

✓ امتصاص البطالة وذلك بتوفير مناصب شغل في عدة اختصاصات (تجارية، تقنية، استشاري...)

✓ إذ قدر عدد العمال سنة 2006 بـ 26 عامل.

كما أن لها أهمية كبيرة تتمثل في تبنيها إستراتيجية تسويق مبتكرة و ذلك من خلال طرح عدة منتجات و عروض من بينها شبكة GPRS الخاصة بالانترنت في الهاتف النقال و خدمة UMTS و التي هي في مرحلة تجريب في الجزائر العاصمة، و هي التي تساهم في الخزينة العمومية بنسبة معتبرة من الاحتياجات المحلية في مجال الاتصال بالهاتف النقال.

4- أهداف الوكالة :

تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نورد منها ما يلي:

¹ من أرشيف وزارة البريد و التكنولوجيا الإعلام و الاتصال، سنة 2003.

✓ السيطرة على القطاعات السوقية و مواجهة المنافسة من خلال الوصول على التغطية تساوي على الأقل 90% من التراب الوطني من خلال الوصول إلى عدد من الزبائن يقدر بـ 6 ملايين و نصف في النهاية 2008.

✓ تطوير الإستراتيجية التسويقية الخاصة بها و القيام بالابتكارات في المجال التسويقي و التكنولوجي.

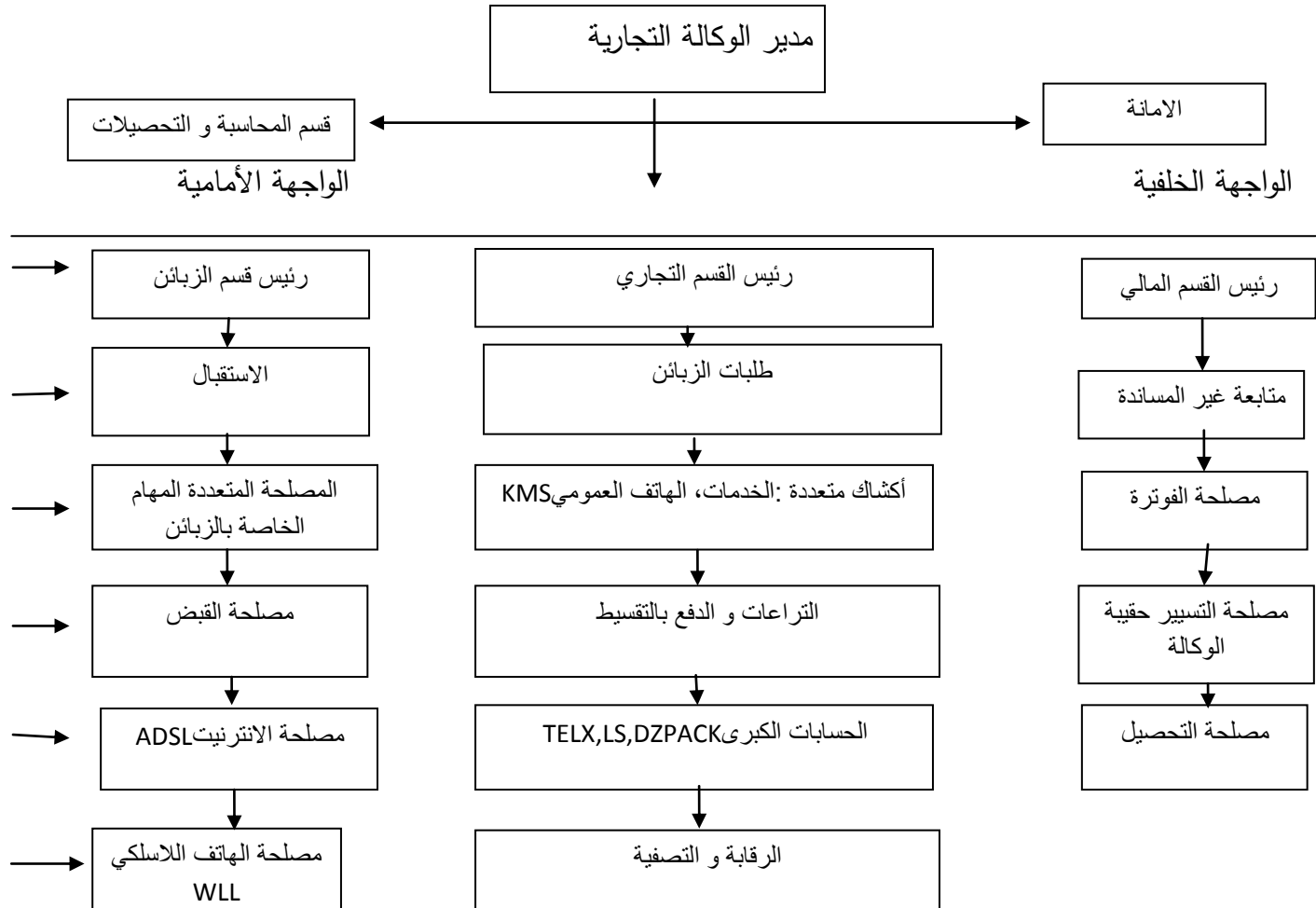
✓ تطوير ثقافة المؤسسة في الأسواق التنافسية على جانب العمل على نيل شهادة مواصفات الجودة العالمية ISO 9000 .

✓ تطوير الاتصال و تعريف المستهلكين بمنتجاتها و تسهيل عمليات دفع فواتير للمستثمرين.

المطلب الثالث: دراسة الشكل التنظيمي الجديد للوكالة التجارية للاتصالات:¹

يؤدي الهيكل التنظيمي دورا أساسيا، فمن خلاله يمكن تحديد مسؤوليات و المهام و كما يسهل عملية الرقابة داخل الوكالة التجارية، و بالتالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي الجديد للوكالة التجارية للاتصالات بغرداية سنة 2003



المصدر: وثائق من مصلحة الأمانة بالوكالة التجارية للاتصالات بغرداية

¹ معلومات من وثائق الوكالة التجارية بغرداية بتاريخ 2006/04/05.

و في ما يلي شرح و تفصيل لهذا الهيكل من خلال التطرق على جمعي الوظائف و المهام المختصة بها المؤسسة إلى جانب مختلف خدماتها.¹

1-مديرية الوكالة التجارية: ممثل السلطة العليا بحيث يشرف على مجمل الأعمال، و هو بدوره مكلف بمجموعة من المهام، نذكر منها:

✓ العمل على ترقية صورة الوكالة و خدماتها المقدمة.

✓ السهر على الانضباط داخل الوكالة.

✓ تنسيق بين الوكالة و فروعها و مختلف المديريات.

✓ استقبال الزبائن و المشتركين، و ذلك بتخصيص يومي الاثنين و الأربعاء.

2-الأمانة: يتمثل دورها في الأشغال العامة، وتعتبر مكتب التحليل يتم فيه إرسال و استقبال البريد المكالمات، و تنسيق مواعيد مع المدير.

3-قسم المحاسبة و التحصيلات: و يتمثل دوره في:

✓ تحصيل أموال الوكالة.

✓ محاسبة ديون المشتركين المتأخرة.

✓ متابعة تسديد الفواتير الهاتفية و القيام بالإجراءات القانونية عند عدم تسديد الفاتورة.

4-الواجهة الأمامية:

أ-رئيس قسم الزبائن: يشرف على المصلحة الاستقبال، و يعتبر همزة وصل بين جمع مصالح الوكالة و جملة المهام التي تؤديها:

✓ تسيير قسم الزبائن (الاستقبال، WII، ADSI، موبيليس الخزينة).

✓ متابعة و مراجعة ملفات المستخدمين بالوكالة.

✓ السهر على حل جميع مشاكل بالوكالة.

✓ متابعة الملفات التي لم يتم تسويقها من طرف مصلحة الاشتراكات و المرتبطة و الصيانة بالتعاون مع المديرية الجهوية بورقلة.

✓ تسيير مخزون بطاقات الهاتف النقال(موبيليس) و الهواتف الثابتة و بطاقات تعبئتها.

✓ استقبال و إرسال جميع المعلومات و الملفات بواسطة وصلة الإعلام بين مختلف الوكالات التجارية و الفروع الأربعة للوكالة (بريان، متيلي، المنيع، القرارة).

¹معلومات من مختلف إطرارات و عمال مصالح الوكالة التجارية بغرداية بتاريخ 2006/04.

✓ الإشراف على ختم المدير إضافة إلى حجز و تحرير جميع المراسلات الإدارية المتعلقة بالوكالة و المؤسسات الوطنية ذات النشاط المشترك:الوحدة العلمية لاتصالات الجزائر HOT و المديرية الجهوية المديرية العامة.

ت-الاستقبال: تمثل هذه المصلحة جملة من النشاطات التي يقوم بها المستقبلين و من أهمها:

✓ استقبال طلبات المشتركين الجدد و الراغبين بفتح خط هاتفي و كذا طلبات الأشخاص الراغبين بفتح الاكشاك الهاتفية.

✓ إعطاء فواتير مفصلة لمكالمات الزبائن المحتجين،و هذا من شهر سبتمبر إلى شهر أبريل.

✓ نزع بعض الخدمات من الهاتف كالرقم(80)،النقل الاتصالات الدولية.

✓ استقبال و تقديم طلبات توقيف الخط أو إرجاعه أو تغيير العنوان إضافة إلى بيع بطاقات التعبئة للهاتف الثابت.

ث-الوضعية المتعددة الوظائف للزبائن WII:هي عبارة عن أجهزة هاتفية بدون كابل سهلة التركيب و هذه التقنية تسمى BOUCHE LOCAL RADIO بالانجليزية WII أي WIRELESS LOCAL LOOP .

ج- الخدمة ADSL: هي الإبحار عبر شبكات الانترنت من خلال تركيب مودم مجمع ADSL خاص بكل مشترك حيث يكون له فاتورة هاتف الثابت.

ح- مصلحة الهاتف اللاسلكي WLL:هي مصلحة التابعة لمؤسسة موبيليس تحت إشراف الوكالة التجارية متخصصة في تقديم خدمات الهاتف النقال بالفاتورة(061).

5-الواجهة الخلفية:

5-1-رئيس القسم التجاري:يشرف هذا الرئيس على هذا القسم و الذي كان يسمى قبل اليوم بمصلحة الاشتراكات و تتمحور أهم مهامه في مصالح الفرعية التالية:

أ-مصلحة تيلكس: و تقوم بفوترة المشتركين في تيلكس و كذا خلق و تحضير و إدارة الملفات مطلوبة خطيا.

ب-مصلحة النزاعات: مرتبطة بمصلحة مالية و يتم متابعة المشتركة في حالة عدم الدفع في الوقت المحدد فتقوم الإدارة بمنحه مهلة 20 يوم مع إيقاف الخط إضافة إلى 10 أيام كإذار بفصل الخط ، وتضيف الإدارة 15 يوم أخرى للزبون و في حالة عدم الاستجابة يتم فسخ العقد مع المشترك و المتابعة القضائية خلال كل 45 يوم و جاء هذا ضمن قانون 30-2000.

ج-الأكشاك متعددة الخدمات:هي عبارة عن عقد بين الوكالة و طالب من طرف الأشخاص و إضافتهم بعد توفر شرطي التسجيل في سجل التجاري و وجود المحل.

د-الحسابات الكبرى: هي خاصة بمؤسسات العمومية و خاصة ،وهو اشتراك العادي و لكن لا يطبق عليه النظام المنازعات إلى في حالة استثنائية و كأمثلة على هذه المؤسسات الخطوط الجوية، سونلغاز ،مختلف البنوك التجارية.

هـ-الوصلات الخاصة(الرقابة و التصفية): هي أجهزة إنذار و حراسة توجد بين نقطتين أ-ب و كمثال من وكالة التجارية إلى الحماية المدنية.

أما عن المؤسسات العمومية فيكون اشتراكها بخدمات الوكالة بموجب عقد أو مع هذه السنوية و تتم التخلص نهاية كل سنة و لا يكون ذلك إلا لوزارة الدفاع و الداخلية، و هناك بعض المؤسسات العمومية مثل المؤسسة التعليم أو الولاية تدفع فواتير حسب الميزانيات السنوية .

5-2-رئيس القسم المالي: يختص قسم المالية بإعداد الفواتير و معالجتها و متابعة تحصيلها بواسطة برامج الإعلام الآلي المرتبطة بشبكة الإلكترونيات الوطنية بالعاصمة (بن عكنون) هذه الأخيرة التي تم تطويرها لتسهيل أداء العامل من جهة و مصداقية الفاتورة و حماية حقوق المؤسسة من جهة أخرى ،لدى فهو قسم بالغ الأهمية في نشاط التجاري تعتمد عليه الوكالة و تسييرها المالي من خلال إحصائياته التي تعد كل فترة و ينشط به 6عمال=3بمصلحة الحجز، عاملين تقنيين و رئيس قسم المالية و تتوزع أهم وظائف هذا القسم على مصالح التالية:

✓ المراقبة اليومية، الجدول القصاصات المسجلة من قبل مصلحة الحجز .

✓ التأكد من صحة رصيد الزبائن قبل السحب الفعلي .

✓ متابعة الحساب البريدي للوكالة، أي تحصيل جميع الإستظهارات (صك500).

✓ مراقبة الأرصدة المدنية و إجراءات الدفع بالتقسيط.

✓ تسيير الوثائق عن طريق البرمجة الآلية.

أ-مصلحة الفوترة: بعد الفحص و المراقبة و التدقيق يتم تطبيق الحالات التالية:

✓ في حالة التحصيل المبالغة التي لم يتم الحاسوب بإدخالها و معالجتها.

✓ التأكد من استهلاك الهاتف (الانترنت، الديون).

✓ فواتير خدمات المطلوبة (تسجيل و تغيير أو تحويل الرقم).

✓ القيام بتحرير الفاتورة في بعض الأحيان الفواتير المفصلة و إرسالها إلى عناوين الزبائن .

ب-مصلحة التحصيل: تتكلف جميع المكالمات غير المدفوعة الثمن و كذا المكالمات المسددة.

✓ مراجعة التسديدات المدفوعة عن طريق البريد الذي تتعامل مع المؤسسات بقسيمات الفاتورة

الموجودة في آخر الكشوفات لتتم المراقبة و المراجعة في نهاية كل يوم من خلال المدير.

✓ أما التحصيل بالنسبة لمؤسسات العمومية فيتم عبر الحولات التي ترد من الولاية عبئ المكتب

البريدي رقم28.

ج-تسيير حقيبة الوكالة:

- ✓ تعمل على السهر و التسيير المالي لحقبة الوكالة و هي تعتبر القابض لها.
- ✓ إرسال النسخ مع الفواتير، جدول إرسال يحتوي على رقم التسجيل رقم الهاتف، مبلغ خارج الرسم، المبلغ الإجمالي ويرسل عبر الحساب البريدي.
- ✓ تتم المقارنة بين جدول التحصيل و مستخلص الحساب: (صك CH500) و تتم هذه العملية يوميا، إضافة إلى حساب الجاري البريدي.

المبحث الثاني: أشكال التغيير بوكالة

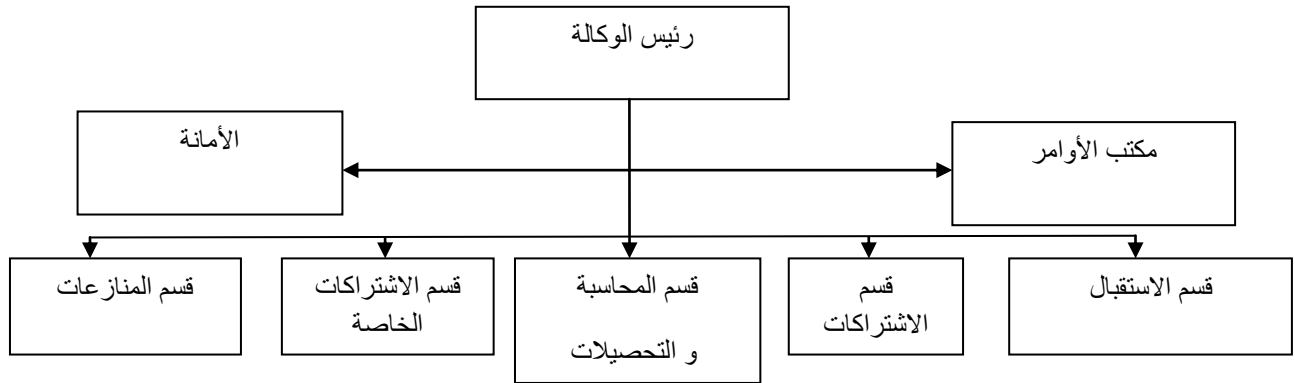
نتيجة للتحديات التي تفرضها البيئة المؤسسة، و ذلك استجابة عمدت الوكالة الى الأحداث سلسلة من التغييرات لضمان التأقلم الدائم و المستمر، و ذلك استجابة للضغوطات المفروضة عليها، و من أهم التغييرات نذكر مايلي:

المطلب الأول: تغيير الشكل التنظيمي بالوكالة

الحركي، المرونة و إعادة الهيكلة مفاهيم أساسية في الحياة اليومية لعالم الأعمال المعاصر، المؤسسات بحاجة لهذه القابلية للتحويل لهذه المتغيرات الدائمة و المتسارعة، و على أهم مجال يكون عرضة للتغيير بفعل هذه التحولات هو الهياكل التنظيمية بالمؤسسة، حيث أن يحدث بالمؤسسة غالبا ما يتبعه تغييرات هيكلية، و يحدث ذلك بتعديل و تطوير الأسس التنظيمية أو دمجها معا، أو استحداث وحدات جديدة من خلال تغيير تبعية بعض الوحدات بما يحقق الملائمة مع التغييرات الجديدة.

و لمعرفة التغيير الذي يطرأ على الهيكل التنظيمي للوكالة، نستعرض الهيكل التنظيمي السابق ثم الجديد.

الشكل رقم (05): الشكل التنظيمي السابق للوكالة التجارية بغرداية



المصدر: من الوثائق أرشيف الوكالة لسنة 1991م.

و فيما يلي شرح لوظائف و مهام عمل كل مصلحة:¹

1- رئيس الوكالة: ويعتبر بمثابة السلطة العليا، حيث يشرف على مجمل الأعمال و يتمثل دوره فيما يلي:

- ✓ العمل على ترقية صورة الوكالة و صورة الخدمات المقدمة من طرفها.

¹ من وثائق التجارية للاتصالات بغرداية.

✓ السهر على الانضباط داخل العمل.

✓ التنسيق بين الوكالة و فروعها و بين الوكالة و المديرية.

✓ إصدار الأوامر داخل الوكالة.

2-الأمانة: دورها في:

-إرسال و استقبال البريد الوارد و الصادر و التلكس.

-الترتيب(ملفات وثائق).

3- مكتب الأوامر: ويضم رئيس الوكالة و له صلة قوية بهذا الأخير و يتكفل بما يلي:

✓ تنفيذ الأوامر الصادرة من طرف رئيس الوكالة ،المراقبة و الإشراف المباشر للعمل و العمال.

✓ التنسيق بين الأقسام و الداخلية و الخارجية.

✓ المسؤولية عند غياب رئيس الوكالة.

4-الاستقبال: ويتكفل بما يلي:

-الاستقبال الجيد للمواطنين الراغبين في الاشتراك.

-حجز جميع الطلبات و الاحتياجات (شكاوي).

-تسديد تسجيل كل التسديدات من طرف المواطنين.

-همزة وصل بين الأقسام و الزبائن.

5-قسم الاشتراكات: تكون كيفية الاشتراك كالتالي:

يقدم الزبون طلب خطي فيه خط هاتف تحت خدمته و يركز له ب (أش45) أو (AB5) ثم تسليم ورقة استلام دليلا على أنه قدم طلبا خطيا و يرمز له ب (أش4) و يقدم الملف إلى الجهة التقنية و تقوم أيضا بالمهام التالية:

-حجز متابعة ملفات المشتركين في طلب خدمات الوكالة (تحويل الهاتف، إلغاء، توقيف مؤقت تغيير الاسم إرجاع الخط، تغيير الرقم).

-استقبال كل الاحتياجات التي تحصل من المواطنين و مراجعتها.

-تسجيل الطلبات بالمطبوعات المرقمة بأرقام تسلسلية(أش1، أش2، أش3...).

-استدعاء المعني لإمضاء العقد عليه و ذلك بعد دراسة التقنية و النظرية من طرف القسم التقني.

6-قسم المحاسبة و التحصيلات: و هذا القسم مسؤول عن المحاسبة و تحصيل أتاوي المشتركين و تدوين أموال الوكالة.

-متابعة تسدي الفواتير الهاتفية و القيام بالإجراءات القانونية عند تسديد الفاتورة.

-معالجة الدفعات اليومية و إدماج الفواتير داخل الأظرفة.

-إرسال الدفعات المحجوزة إلى بن عكنون عن طريق الشبكة الإلكترونية.

-تسيير الوثائق عن طريق الإعلام الآلي.

7- قسم الاشتراكات الخاصة: و يقوم التالية:

حجز و طباعة و متابعة فواتير أكشاك متعددة من نوع KMS و CDX .

-ترتيب ملفات المشتركين في الخدمات التالية: الهاتف النقال من نوع GMS ترسل المعلومات بالرمز DZ .PAC

-المواصلات للمصالح الخاصة:LS. LP المراسلات المستعجلة (تلكس، فاكس).

8-قسم المنازعات: و هو قسم خاص بالنظر في الشكاوي المواطنين الخاصة بالهاتف و متابعتها للفصل فيها و هو مسؤول عن حماية حقوق المؤسسة

و المواطن في نفس الوقت، و ذلك لما لهذا القسم من صلاحيات خولتها المؤسسة لها،تجعلها في غالب تأخذ الإجراءات اللازمة قبل صدور الشكاوي إليها إذ أنها تأخذ بعين الاعتبار المشتركين الذي فاق استهلاك عددهم ثلاثة أضعاف الاستهلاك العادي و في حالة رفض الزبون دفع ما عليه تحول المنازعة للجهة القضائية للفصل فيها و عموما تنقسم المنازعات إلى 3 أصناف:

الصنف الأول:العن في الاستهلاك العداد.

الصنف الثاني: البحث في أسباب قطع الهاتف.

الصنف الثالث:عدم تسديد الاتاوي الخاصة.

2-دواعي تغيير الهيكل التنظيمي بالوكالة:

نلاحظ من خلال الهيكل السابق الذي وضعته الوكالة التجارية عبارة عن تنظيم بسيط و لعل من أهم أسباب التي كانت وراء إعادة هذا الهيكل التنظيمي أو التغيير الهيكلي ما يلي:

تغيير الشكل القانوني للمؤسسة، فبدا ما كانت من قبل تابعة لوزارة البريد و المواصلات و بصور القانون 20-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 و الذي أحدث إصلاحات و تغييرات في قطاع الاتصالات، وتمخض عنه فصل البريد عن قطاعات الاتصالات، و هذا الأخير نتج عنه مؤسسة اتصالات الجزائر و هي الآن شركة ذات الأسهم عمومية تحت تصرف الدولة.

عدم فعالية التنظيم السابق نتيجة التباعد الكبير بين القيمة و القاعدة، و الأمر الذي جعل الاتصالات أكثر صعوبة و أقل كفاءة و جعل اتخاذ القرارات في أغلب الأحيان مغامرة.

تغيير أهداف المؤسسة، بما أنها مؤسسة تجارية فالهدف الأسمى هو الربح.

المنافسة: و التي أدت بإدارة المؤسسة إلى إعادة النظر في العدد الأقسام،الوحدات الإدارية.

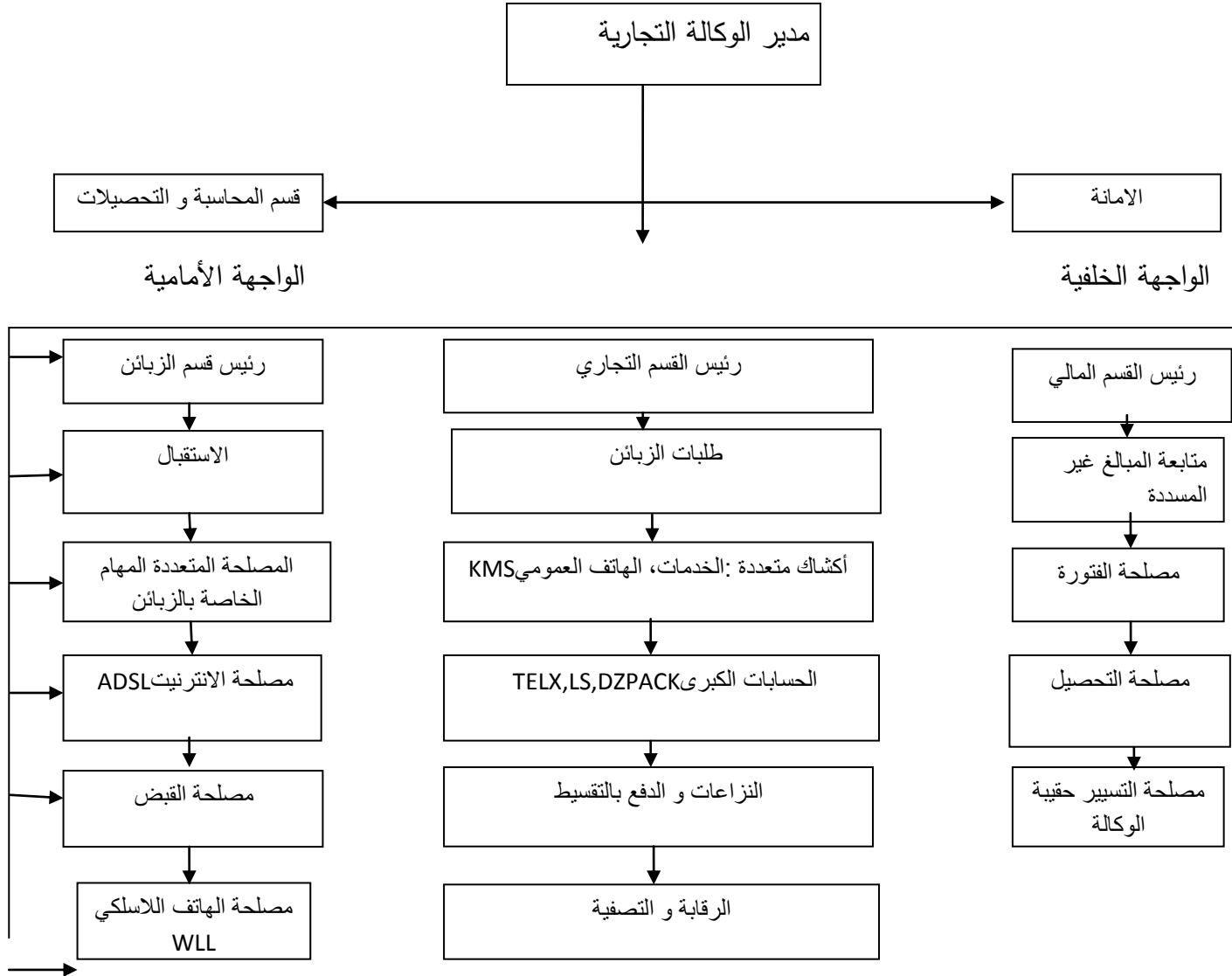
كبر الحجم الوكالة:فأصبحت الآن تقدم خدمات إضافية و متعددة بالإضافة إلى الخدمات الهاتفية فهناك خدمات الانترنت ADSL، صندوق (القيض)، الاتصال....

تزايد عدد العمال بالوكالة فبعد ما كان سنة 16،1999 عاملا ارتفع إلى 26 سنة 2006 و هذا نتيجة تزايد حجم الخدمات المقدمة.

طبيعة التكنولوجيا المستخدمة و التي فرضت ترتيبات تنظيمية جديدة للسيطرة على الإمكانيات و القدرات لتطوير الأداء التنظيمي

3-الهيكل التنظيمي الجديد للوكالة:

الشكل رقم(06): يوضح الهيكل التنظيمي الجديد للوكالة



المصدر: وثائق من مصلحة الأمانة بالوكالة التجارية للاتصالات بغرداية

إن ما يميز هذا الهيكل الجديد هو الاختلاف الكبير بينه و بين الهيكل التنظيمي السابق و يتميز الهيكل الجديد بما يلي:

-تعدد عدد المصالح بالوكالة مقارنة بالهيكل السابقة، و هذا راجع للتطور الجديد الذي عرفته الوكالة خاصة من الخدمات الإضافية الجديدة.

-اختفاء بعض المصالح و ظهور مصالح جديدة.

-التقارب الكبير بين المستويات والمصالح و هذا ما انعكس ايجابيا على الاتصالات بين الوحدات و منه انتقال المعلومة بشكل جيد.

-تقليل نطاق الإشراف حيث نلاحظ مبدأ وحدة القيادة، أي أن المدير القسم المالي، و رئيس القسم التجاري.

-المرونة الشديدة على الهيكل التنظيمي و الحرص على التطوير الهيكل للتكيف و يتوافق مع المتغيرات الداخلية و الخارجية.

-الاستثمار في التقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

و لكن ما يعاب على هذا التغيير الهيكلي ما يلي:

-المركزية الإدارية، و التي تقتضي حصر القرارات في السلطة الإدارية العليا.

-تعدد المصالح بالمؤسسة، و هو ما يمكن أن يؤدي إلى ثقل الاتصالات و صعوبتها، و التباطؤ في التداول المعلومات و منه عدم الاستجابة لمتغيرات السوق و طلبات الزبائن.

-التغيير الهيكلي كان نزاعا ما غير مخطط له و غير مدروس و، إنما كان نتيجة إصلاحات عرفها القطاع وهو ما نتج عنه نوع من المقارنة و المعارضة من طرف العمال.

المطلب الثاني: التغيير التكنولوجي بالوكالة

لكي تتمكن الوكالة التجارية للاتصالات من مواجهة التحديات التي يفرضها اقتصاد السوق قامت باتباع سياسة تمكنها من مواجهة هذه التحديات و فرض مكانتها في السوق بإدخال تكنولوجيا متطورة ففي ما تتمثل التغييرات التكنولوجية التي أدخلتها الوكالة.

1-التكنولوجيا المستعملة في الوكالة قبل التغيير:

كانت الوكالة قبل إدخال تغييرات تكنولوجيا تتوفر على 10 أجهزة إعلام الآلي و فاكس، و تلكس و هذه الحواسيب تتوزع عبر جميع المصالح في الوكالة و بالتدرج، أي حسب الاستعمال فنجد في بعض المصالح جهازين أو أكثر و ذلك حسب أهمية و عمل كل مصلحة، كما كانت هناك برامج داخل الوكالة في ميدان و برامج تستخدم في المجال الإداري و من بين هذه البرامج LOGICIEL VISUEL LOGICIEL CLIPPER, LOGICIEL FOX

و لكن مع الثورة التقنية التي يعرفها العلم اليوم خاصة التكنولوجيا منها، و مع تزايد متطلبات الزبائن الخدمية و كذا تقادم البرامج السابقة، أدى بالوكالة إلى إجراء تغييرات تكنولوجيا تسمح لها بمواكبة هذا التطور التكنولوجي الهائل.

2-التغييرات التكنولوجية بالوكالة:¹

إن الوكالة و بمجرد إجرائها لتغييرات تكنولوجيا، استغنت عن البرامج السابقة نظرا للتطور التكنولوجي الهائل التي يعرف بها العالم اليوم، و من أهم التغييرات التكنولوجية ما يلي:

¹معلومات من مصلحة التقنية بالوكالة.

الوكالة حاليا تتوفر على 32 جهاز إعلام آلي أي كل عامل بجهاز إعلام آلي خاص به مع وجود جهازين أو أكثر في المصلحة و ذلك حسب أهمية و عمل كل مصلحة، و تتوفر على أجهزة معتبرة من فاكس و التلكس و كذا الطابعة، بالإضافة إلى شبكات الانترنت السريعة، و من أهم البرمجيات التي أحدثتها الوكالة: **أ-نظام GAIA:** و هو عبارة عن برامج وطني تستعمله كل الوكالات بالاتصالات الجزائر على المستوى الوطني، فهو نظام متصل بأجهزة الإعلام الآلي، أنتجته شركة SOFRICOM الفرنسية و هو برنامج من نوع قاعدة المعلومات جاء كحل لتسيير زبائن الاتصالات، و يتميز GAIA الذي أدخلته الوكالة عام 2004:¹

- ✓ تسيير زبائن الاتصالات آليا (احتياجاتهم، مشاغلهم، شكاويهم....).
- ✓ تسيير خدمات المنتجات.
- ✓ تسهيل العمليات و القضاء على الوثائق، أي أن العمل أصبح يتم آليا.
- ✓ الدقة الكبيرة و المصادقية في النتائج.
- ✓ تخفيض الوقت الخاص بالفاتورة الهاتفية.
- ✓ يظهر الإحصائيات بالأرقام و بالنسب المئوية بدقة.
- السرعة الكبيرة في العمل.
- ✓ محاسبة الزبون أي متابعة الديون و التحصيل ، الديون المتأخرة خاصة بما يتعلق بالزبائن أصحاب الحسابات الكبرى كالشركات....
- ✓ تسيير الأخطاء المالية.
- ✓ برنامج شامل (المعرفة الفواتير، تسيير نزاعات و الشكاوي).

الجدول رقم: (02) GAIA في الجدول التالي:

المكونات	الدور
GAIA الاتصال	توجيه الاتصال
GAIA التجارية	تسيير الزبائن و إدارة المبيعات
GAIA الزبائن	تسيير زبائن الحسابات الكبرى
GAIA الدليل	دليل المنتجات و الخدمات، شرح مخطط التسعيرة
GAIA المحاسبة	تقييم و حساب التحصيلات
GAIA المالية	خاص بالفواتير متابعة المديونية، مستحقات المتأخرة
GAIA النزاعات	تسيير التعطيلات، النزاعات
GAIA الشبكات	تسيير الاتصالات المحلية

المصدر: وثائق الوكالة التجارية للاتصالات بغرداية.

¹مرجع سبق ذكره.

ب- الاتصال الرقمي الخطي و السرعة العالية ADSL¹:

وهو عبارة عن تقنية إبحار عبر الانترنت ،فهو اتصال رقمي و سرعة عالية جدا من رتبة MEGA OCTET و هو تقنية مرتبة بالتجديد تسمح للشبكة الهاتفية الموجودة بتحويل الإشارة الرقمية بمصادقية عالية حيث تصل هذه السرعة في النقل أو التحويل من MBPS إلى 8MBPS على مسافة تساوي أو اقل من 4KM/كلم.

إن هذه التقنية تستعمل على الخط الهاتفي المزدوج ،و على قناة بسرعة فائقة و على القناة و بسرعة متوسطة في الاتجاه المعاكس محتفظين بنفس الخدمات الهاتفية،هذه الخصائص تجعل من ADSL تكنولوجيا متتالية لكل أنواع الاستعمال المستغل للخط،فهو يستقبل معلومات أكثر مما يرسل التطبيقات المعنية مباشرة . وهو أيضا تكنولوجيا تسمح باستعمال بعض الأمواج المتغيرة و المتذبذبة،و كذا استعمال الانترنت السريع(www) و كذا تقنية الفيديو بالطلبVODالشراء عن بعد،التعلم المفتوح عن بعد،الدخول إلى الشبكات المؤسسات و الشركات الكبرى.

ج-خصائص ADSL²:

إن هذه التقنية الجديدة تتميز بالخصائص التالية:

- ✓ سرعة الاتصال الكبيرة.
- ✓ استقبال المعلومات بحجم غير محدود.
- ✓ الاتصالات و العلاقات تبقى دائما أي 24/24سا،7ايام/7ايام.
- ✓ اتصال رقمي ذو سرعة عالية.
- ✓ الخط الهاتفي يبقى حرا.

المطلب الثالث: تنمية و تطوير موارد البشرية بالوكالة

تعتبر الموارد البشرية في أي مؤسسة كانت بمثابة الداعمة الأساسية فيها،فهي تمثل القوى حيث أن مقدار الربح الذي تحصل عليه المؤسسة هو مقياس لنجاحها و نجاح أفرادها،فلهذا يجب إعداد هذا العنصر و تهيئته ليشترك في التغيير و التطوير.

و في ظل هذه التغييرات العالمية الحاصلة و الإحصائيات التي تعرفها البلاد ،أصبح من السهل جدا اقتناء الإمكانيات التقنية لتطوير الشبكات لكن من الصعب تطوير الموارد البشرية التي تشغل هذه الأجهزة و تشغيلها حسب الطرق المثلى.

من هذا المنطلق عمدت الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بغرداية إلى الاستثمار في هذا العنصر باعتباره يمثل حجر الزاوية فيها فتبنت الوكالة المدخل الثالث من مدا خيل التغيير الإنساني، إلا هو مدخل التدريب

¹:<http://www.ALgerie.dz.com/article2284.htm> le 16/04/06.

²:<http://www.gecos.dz/modules.asp?page=adst> le16/04/06.

من أجل تحسين الأداء فهو مجمل العمليات القادرة على جعل الأفراد و الفرق يؤدون وظائفهم الحالية و التي قد يكلفون بها مستقبلا بمهارة و ذلك من اجل السير الحسن للوكالة.

1-وضعية الموارد البشرية بالوكالة قبل التغيير:

الوكالة كان عدد عمالها قبل التغيير 16 عاملا، و 13 عونا و إطاران و حارس، معتمدين على الخبرة و الأقدمية في العمل.

العمال يستفيدوا من برامج تدريبية خلال عملهم، و لم تكن هناك أنظمة حوافز فعالة و القرار كان يتم مركزيا.

2-المجالات التي شملتها تنمية الموارد البشرية بالوكالة بعد التغيير:

أ-تخطيط الموظفين:من خلال التنبؤات الكمية و الكيفية لعدد الموظفين اللازم لكل وظيفة،و هذا ما يسمح للوكالة بمعرفة العجز و الفائض من الموارد البشرية.

ب-التدريب:كونه يؤدي دورا مهما في صقل مواهب و مهارات الأفراد و تغيير الثقافات التنظيمية السائدة.

و لقد قامت الوكالة بدورات تدريبية مستمر لعمالها داخل الوطن خاصة في الولايات: ورقلة، الجزائر، تلمسان، أما بالنسبة للإطارات فكان التكوين خارج الوطن خاصة فرنسا.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: حدود الدراسة

أولا تحليل الاستبيان:

تستعمل هذه التقنية لجمع معلومات و من حقائق حيث تتم عن طريق طرح أسئلة، و قمنا بتوزيعها و التي تكونت من 21 سؤالا مقسمة إلى أربعة أجزاء هي:

الجزء الأول: ويتضمن البيانات العامة عن الأفراد وهي(قسم الوظيفة، جنس، الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي.) يصل عددها 6 أسئلة.

الجزء الثاني: يتضمن الخصائص والمتطلبات الأساسية الواجب توافرها في المعلومات والبيانات المحاسبية لتلبية احتياجات الإدارة متضمن 9 أسئلة.

الجزء الثالث: و يتضمن مدى استخدام البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار و تضمنت 7 أسئلة.

الجزء الرابع: و يتضمن مدى أهمية تطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد و تضمنت 5 أسئلة.

ثانيا مجالات الدراسة:

وقد اتفق كثير من المشغلين في المناهج على أن لكل دراسة مجالات ثلاثة رئيسية:

أ-المجال الجغرافي:

ولقد قمنا في دراستنا الميدانية في الوكالة التجارية للاتصالات بغرداية ACTEL بحي 01 نوفمبر.

ب-المجال الزمني:

- قمنا بمقابلة بعض الموظفين داخل الوكالة وذلك لأخذ الموافقة لإنجاز البحث.
- قمنا بتوزيع الاستمارات على الموظفين و هذا في فترة بين شهر أفريل وماي.

ج-مجتمع دراسة العينة:

مجتمع دراسة العينة هم الموظفين داخل الوكالة و هذا من موضوع دراستنا يتطلب ذلك، فقمنا بتوزيع 45 استمارة على الموظفين فهي عينة عشوائية و ذلك تحسبا لعدم إرجاع و إلغاء بعضها و قد تحصلنا على 37 استمارة منها و ألغينا 7 استمارات فبقي لنا 30 استمارة و التي هي العينة التي اخترناها من المجتمع الأصلي.

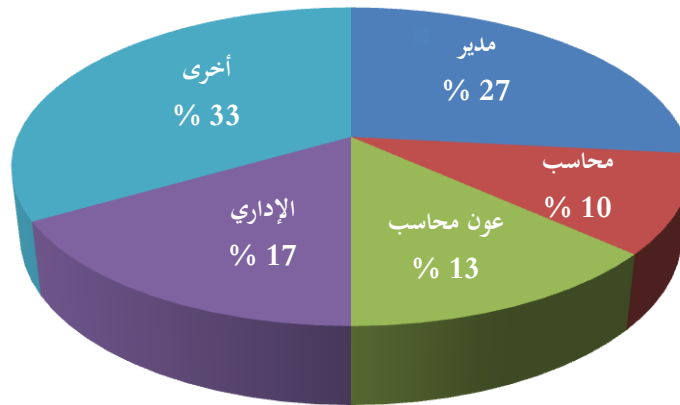
المطلب الثاني: منهجية العامة للدراسة

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد حسب قسم الوظيفة

قسم الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير	8	26.66%
محاسب	3	10%
عون محاسب	4	13.33%
الإداري	5	16.66%
أخرى	10	33.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم: (07) يوضح توزيع افراد حسب قسم الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة

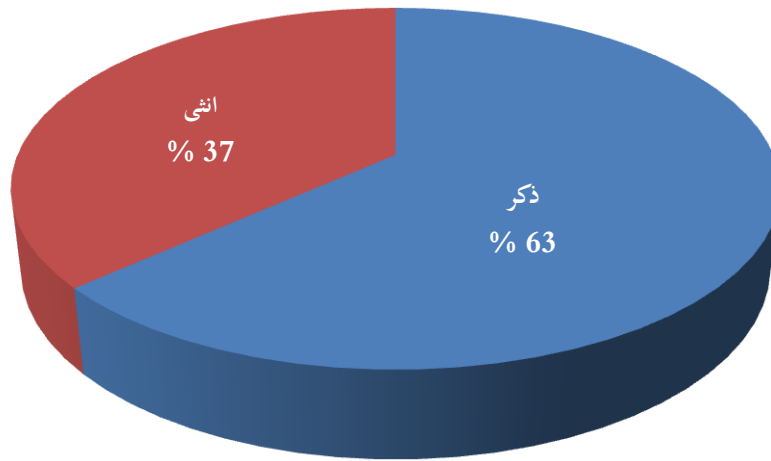
يشير الجدول رقم (03) أن معظم أفراد العينة كانت متنوعة من حيث الوظيفة حيث بلغ عدد فئة أخرى 10 فرد بنسبة 33.33% بينما الفئة الأخيرة هي فئة محاسب حيث بلغ عدد موظفي 3 بنسبة 10%.

جدول رقم (04): يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
63.33%	19	ذكر
36.66%	11	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم: (08) يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة

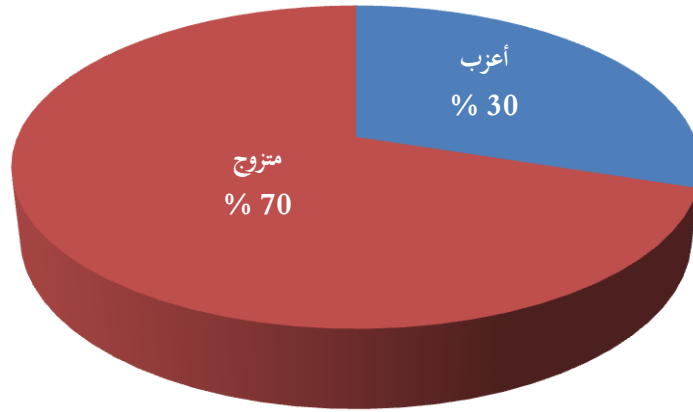
يتبين من الجدول رقم (04) أن معظم أفراد العينة كانوا من الذكور حيث بلغ عددهم 19 فردا أي بنسبة 63.33% هذا يشير إلى أن معظم الأفراد الذين يشتغلون هم رجال

جدول رقم (05): يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
30%	9	أعزب
70%	21	متزوج
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

شكل رقم (09) يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة

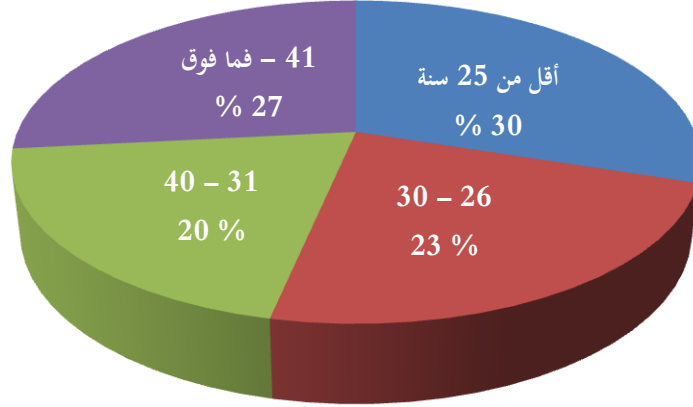
يتبين من الجدول رقم (05) أن معظم أفراد العينة كانوا متزوجين حيث بلغ عددهم 21 فردا أي بنسبة 70% هذا يشير إلى أن معظم الأفراد الذين يشتغلون هم متزوجين.

جدول رقم (06): يوضح توزيع الأفراد العينة حسب فئة الأعمار.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	9	30%
26-30	7	23.33%
31-40	6	20%
41-فما فوق	8	26.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

شكل رقم (10) يوضح توزيع الافراد العينة حسب فئة الأعمار.



المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن معظم أفراد العينة ضمن فئة (أقل من 25) حيث بلغ أفراد العينة 9 فرد بنسبة

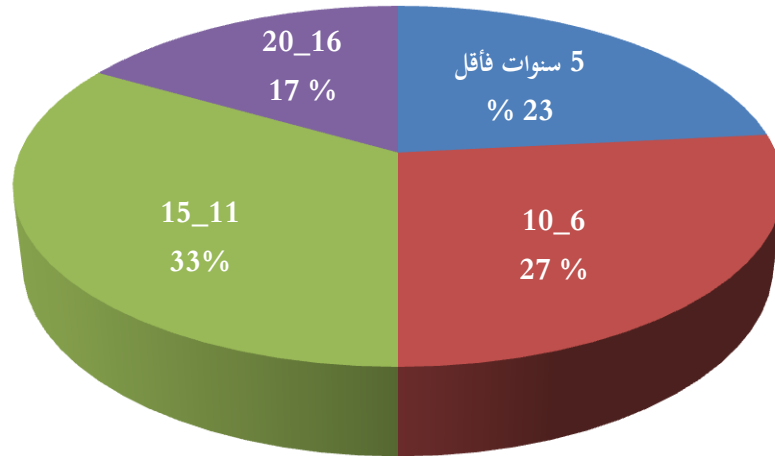
30% و تليها فئة (41-فما فوق) بنسبة 26.66% و نستخلص أن مؤسسة تركّز على هاتين الفئتين أكثر.

جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد حسب السنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة %
5 سنوات فأقل	7	23.33 %
10-6	8	26.66 %
15-11	10	33.33 %
20-16	5	16.66 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة

شكل رقم (11) يوضح توزيع افراد حسب السنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطلبة

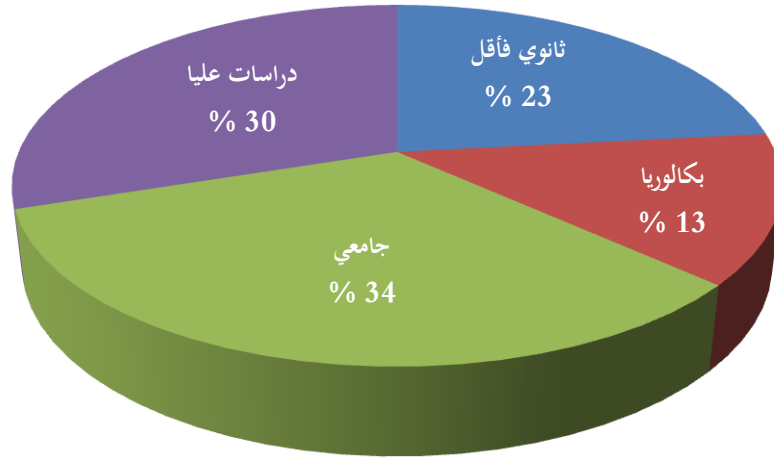
أما الجدول رقم (07) يبين سنوات الخدمة فكانت تشير أن معظم أفراد العينة ضمن (11_15 سنوات) حيث بلغ عددهم 10 فردا بنسبة 33.33% فتليه فئة (6-10) بنسبة 26,66% و عددهم 8 و فئة من (16-20) هي اقل نسبة 16.66%

الجدول رقم (08): يوضح افراد العينة حسب مستوى تعليمي

مستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي فآقل	7	23.33%
بكالوريا	4	13.33%
جامعي	10	33.33%
دراسات عليا	9	30%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

شكل رقم (12) يوضح افراد العينة حسب مستوى تعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة

جدول رقم (08) يبين أن المؤسسة تهتم بتعيين الأفراد من مستويات الجامعي حيث بلغ عددهم 10 فرد بنسبة 33,33% و تليها دراسات عليا حيث بلغ عددهم 9 موظفين بنسبة 30% .

المطلب الثالث: تحليل البيانات إحصائيات و مناقشة النتائج

أولاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة البيانات والمعلومات المحاسبية

جدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول المتطلبات الأساسية الواجب توافرها في البيانات والمعلومات المحاسبية لتلبية احتياجات الإدارة

البيانات والمعلومات المحاسبية			
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توفر المعلومات المحاسبية معلومات محاسبية ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في صياغة وتصميم الخطط المستقبلية	2.66	1.63
2	تتميز البيانات والمعلومات المحاسبية بالموضوعية وعدم التحيز	2.10	1.44
3	تتميز المعلومات المحاسبية بدرجة من الوضوح	1.63	1.27
4	تتميز المعلومات المحاسبية بدرجة من الدقة	1.83	1.35
5	تتميز البيانات والمعلومات المحاسبية بخاصية الملائمة	1.83	1.35
6	تصل البيانات والمعلومات المحاسبية اللازمة للأشخاص ذوي العلاقة في الوقت المناسب	2.43	1.55
7	المعلومات والبيانات المحاسبية تمتاز بالمصادقية	2.06	1.43
8	الدليل المحاسبي واضح يستخدم كمرجع للإثبات ومعالجة العمليات المحاسبية	1.96	1.40
9	يقوم بإعداد البيانات والمعلومات المحاسبية مجموعة متخصصة من المحاسبين لديهم المعرفة بالقواعد والمعايير المحاسبية	1.73	1.31
10	المجموع	18.23	12.73

المصدر: من إعداد الطلبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (09) أن الفقرة رقم (1) تمثل أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.66) وانحراف معياري قدره (1.63) وتأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي قدره (2.43) وانحراف معياري (1.55) وتأتي في الأخير العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره (1.63) وانحراف معياري (1.27) وهذا ما يدل على أن المتوسط يقوم بتخصيص ميزانية ملائمة لنجاح توفر البيانات والمعلومات المحاسبية في المؤسسة. ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة استخدام البيانات والمعلومات المحاسبية:

جدول رقم(10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرارات.

مدى استخدام البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار			
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تستخدم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات التنفيذية	2.66	1.63
2	تساهم البيانات والمعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات التوسعات الرأسمالية	2.46	1.56
3	تستخدم المعلومات المحاسبية في اتخاذها القرارات التوسعات في أقسام وفروع الإدارة.	2.46	1.56
4	تستخدم البيانات والمعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار في المجال التمويل والإقراض.	2.46	1.56
5	تساهم المعلومات المحاسبية في تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من فاعلتها.	2.46	1.56
6	تستخدم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار.	2.63	1.62
7	تستخدم البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرارات الإدارية.	2.56	1.60
8	المجموع	17.96	11.09

المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن العبارة رقم (1) هي التي تمثل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (1.63) وتليه العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي قدره (2.63) وانحراف معياري (1.62) وتأتي في الأخير العبارات رقم(5،4،3،2) بنفس متوسط حسابي قدره (2.46) وانحراف معياري(1.56) وهذا يدل على أن المؤسسة تستخدم البيانات والمعلومات بشكل كبير في اتخاذ قراراتها.

ثالثا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة النظام المحاسبي المالي الجديد:

جدول رقم(11):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول أهمية تطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد.

النظام المحاسبي المالي الجديد			
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ينتج عن الانتقال لتطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد تأثيرات على عدة جوانب مرتبطة بالمحاسبة المالية	2.83	1.68
2	يسمح النظام المحاسبي المالي الجديد بالتوافق مع البيئة المحاسبية.	2.50	1.58
3	من خلال تطبيق النظام المحاسبي المالي الجديد تعرضت إلى المشاكل والصعوبات والعوائق.	2.30	1.51
4	تبنى النظام المحاسبي المالي الجديد خطوة عملاقة للتكيف مع السياسات الاقتصادية والمالية.	2.73	1.65
5	النظام المحاسبي المالي الجديد يسمح بزيادة شفافية الحسابات وقابلية مقارنة لدى الأطراف المستعملة لها.	2.36	1.53
6	المجموع	12.72	7.95

مصدر: من إعداد الطلبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(11) أن الفقرة رقم (1) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره(2.83) وانحراف معياري (1.68) وجاءت العبارة رقم(4) بمتوسط حسابي قدره (2.73) وانحراف معياري (1.65) وتأتي في الأخير العبارة رقم(3) بمتوسط قدره (2.30) وانحراف معياري (1.51) ومنه نستنتج أن للنظام المحاسبي المالي الجديد أهمية كبيرة في المؤسسة.

خلاصة الفصل:

الوكالة التجارية للاتصالات بغيرداية تعتبر من أهم المؤسسات الخدمية التي تعمل على خدمة مواطنين و تلبية طلبات زبائن الاتصالات،من خلال إعطائه بيانات والمعلومات لترشيده اتخاذ قرار.كما عمدت الوكالة إلى إعادة النظر في السياسة المتبعة و من اجل ولأهم.

ومن خلال إدخال تغييرات و تحسينات مستمرة كطرح منتجات و خدمات جديدة مثل(WLL الهاتف اللاسلكي وخدمة ADSLلانترييت).إلى جانب اعتمادها على نظام GAIA، وهي أيضا تقدم خدمات جديدة كل هذا الدعم مكانتها في السوق لتطوير ميزتها و نظرا لتغيرات التي يعرفها المحيط و خاصة في جال الاتصالات و كذا الإصلاحات التي تعرفها البلاد في مجال هذا الأخير، وجدت الوكالة نفسها ملزمة باستخدام تقنيات معرفية، وإعطائها المعلومات والبيانات تمكنها إلى ترشيد اتخاذ قرار و مواكبة هذه الإصلاحات و تمثلت هذه التغيرات في الهيكل التنظيمي للوكالة،التغيير في التكنولوجيا، و عملية تنمية المورد البشري بها و اتضح لنا من خلال هذه الدراسة إن هذه التغيرات لها تأثير إيجابي على مستوى أدائها و إعطاء البيانات والمعلومات من أجل اتخاذ قرار مرشد.

خالد

الخاتمة:

توصلنا من خلا لدراستنا لهذه المذكرة بحث دور البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار حيث أصبحت المعلومة تمثل الركيزة الأساسية لصنع واتخاذ القرار سواء على المستوى الكلي أو على المستوى الجزئي والجدير بالملاحظة أن هناك انفجار في المعلومة حيث تتزايد هذه الأخيرة بمعدلة كبيرة نتيجة للتطورات الاقتصادية الشيء الذي أوجب ضرورة وجود نظام كامل ومتناسق يعمل على تسيير تلك المعلومات والبيانات وتنسيقها معاً لتخدم الدور الذي وجدت من أجله.

لقد أصبحت المعلومات والبيانات اليوم جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة وأصبح دورها لا يقل عن دور أية وظيفة أخرى من وظائفها. ومن خلال بحثنا تطرقنا إلى الإطار العام للمحاسبة بصفة عامة هي نظام للمعلومات والبيانات وهي تقنية كمية لجمع، معالجة وترجمة المعلومات المطبقة على الأحداث المادية الاقتصادية فهي لا تقتصر على توفير المعلومات والبيانات المحاسبية وتقييمها فحسب، وإنما تتعداها إلى مرحلة تحليلها بالدرجة التي تخدم المؤسسة وهذا ما أدى بها إلى لعب دور هام وفعال وأساسي في عملية اتخاذ القرار، وهذا التساؤل الثاني من الإشكالية. و كما قمنا بتوضيح فعالية البيانات والمعلومات المحاسبية في ترشيد اتخاذ القرار وإلى ماهية اتخاذ القرار وعلاقته بالبيانات والمعلومات المحاسبية موضحين أهم المراحل، وكذا المستويات، ودور المعلومات بالنسبة لكل منهما حيث نجد أن المعلومة المحرك الأساسي والمساهم المباشر الذي على أساسه يمكن الانتقال من مرحلة إلى أخرى من خلال توفير المعلومات اللازمة لكل مرحلة إما في شكل تقارير دورية متضمنة معلومات فنية وداخلية، أو في شكل معلومات أكثر دقة وأهمية تتعلق برسم استراتيجية المؤسسة وهذا ما يجيب على التساؤل الثالث من الإشكالية.

وأخيراً كانت دراسة ميدانية التي قمنا عبرها بتقديم نوع من المقارنة بين ما سبقت دراسته في البحث، وأخذنا كمثال لذلك مؤسسة اتصالات الجزائر. الوكالة التجارية بولاية غرداية. ومن خلال ما سبق خلصنا إلى جملة من النتائج نوجزها في:

نتائج الدراسة:

من الدراسة النظرية استطعنا بالخروج إلى الخروج بالنتائج الآتية:

1. المعلومات لا تنحصر في تخزين ومعالجة المعلومات.
2. تختلف البيانات والمعلومات المحاسبية ويختلف معها الدور الذي تؤديه وظيفة اتخاذ القرار خاصة، فهو يساهم في تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات من خلال ما يوفره من معلومات في التوقيت المناسب لصانع القرار.
3. تهدف البيانات والمعلومات بصورة مباشرة إلى زيادة فعالية صنع القرارات.
4. المحاسبة كنظام للمعلومات بدءاً من إطارها التقليدي القائم على مسك الدفاتر.

5. ينبع اتخاذ القرار في مصلحة المحاسبة من تطبيق القوانين التي تعتبر قرارات نابعة من أعلى الهرم الإداري في حين أن المعلومات الصاعدة تتمثل في اقتراحات وتقارير حول مستجدات ظروف الإدارة وتعاملها مع المواطنين.
6. عدم وجود حرية كبيرة في اتخاذ القرارات على مستوى المديرية الولائية خاصة القرارات الاستراتيجية منها حيث أنها تتم في الأغلب على المستوى المركزي.
7. تنقسم مصادر المعلومات المحاسبية لدى تلك المديرية إلى داخلية تتمثل في القوانين والمراسيم والتشريعات، وخارجية تخص المواطنين وكل مداخلهم.

_ التوصيات والاقتراحات:

- لمعالجة المشاكل التي تعاني منها المؤسسة نقترح التوصيات الآتية:
- . الاعتماد والاستعانة في حالة توفر البيانات والمعلومات على النظم الخبيرة والنظم المساعدة على اتخاذ القرارات وذلك لكي لا يقتصر عمله على المعلومات التسييرية وتخزين الملفات.
- . إدماج المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار، الشيء الذي سيولد التنوع والتجديد نظرا لما يمتلكون من معلومات حول ظرف العمل السائدة.
- . تحسين فعالية البيانات والمعلومات المتوفرة شكلا وأداء.
- . استنساخ نظم أخرى قادرة على محاكاة التطورات العالية في شتى مجالات المنافسة.
- . التركيز على تقوية الموقع التنافسي للمؤسسة من خلال ترصيد كل التطورات على الصيد الخارجي.

_ آفاق البحث:

- . دور البيانات والمعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الاستثماري.
- . نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تقييم الأداء المالي.
- . المحاسبة المعمقة وفق النظام المحاسبي المالي الجديد
- . مبادئ المحاسبة المالية

فائمة

المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1_ الصبان، سمير، جمعة، إسماعيل، تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1957 م.
- 2_ أحمد بسيوني شحاته، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للطباعة و النشر، 1995م.
- 3_ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997م.
- 4_ أحمد مخادمة، مجدي زريقات، أصول المحاسبة المالية، دار الشرق للنشر والتوزيع، 2002م.
- 5_ أحمد محمد نور، مبادئ المحاسبة المالية و بحوث العمليات، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر، 1983م.
- 6_ أمين السيد أحمد لطفي، نظرية المحاسبة، ج2، دون دار النشر، القاهرة، 2005 - 2006م.
- 7_ جعفر، عبد الاله، النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007م.
- 8_ حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999م.
- 9_ حسنين، عمر، تصميم النظام المحاسبي مع دراسة تطبيقية على البنوك التجارية و شركات التأمين، الإسكندرية، 1999م.
- 10_ خالد أمين عبد الله، حمزة بشير أبو عاصي، أساسيات المحاسبة و طرقها، دار وائل للطباعة و النشر، الطبعة الثانية، 2002م.
- 11_ سعيد أوكيل وآخرون، استقلالية المؤسسات العمومية، تسير واتخاذ القرارات، جامعة الجزائر، علوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، مارس 1994.
- 12_ شعيب شنوف، محاسبة المؤسسة طبقا لمعايير المحاسبة الدولية، ج1، مكتبة الشركة الجزائرية، بوداود، الجزائر.

- 13_ عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1998م.
- 14_ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، تنظيم و إدارة الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993 م.
- 15_ علي الشرقاوي، إدارة الأعمال -الوظائف و الممارسات-، جامعة الإسكندرية، الطبعة الثانية.
- 16_ علي عبد الهادي مسلم، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية التجارية، جامعة الإسكندرية، 1994م.
- 17_ علي سرور علي سرور وعاصم أحمد الحمامي، نظم المعلومات الإدارية، بدون سنة.
- 18_ كمال الدين الدهراوي، سمير كمال محمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2000م.
- 19_ كمال عبد العزيز النقيب، المدخل المعاصر إلى علم المحاسبة المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2004م.
- 20_ محي الدين الأزهري، الإدارة و دور المديرين - أساسيات و سلوكيات، دار الفكر العربي، القاهرة، سنة 1993م.
- 21_ محمد الفيومي محمد وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002م.
- 22_ محمد عبد اللاوي، النظام المحاسبي المالي الجديد، ط1، مزوار للطباعة والنشر، الجزائر، 2008م
- 23_ محمد فهمي طلبة و آخرون، الحاسب و نظم المعلومات، مجموعة كتب دلتا()، بدون سنة.
- 24_ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية، الأدوات، التطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 25_ مطر و آخرون، نظرية المحاسبة و اقتصاد المعلومات، عمان، الأردن، 1996م.
- 26_ هوام جمعة، المحاسبة المعمقة وفق النظام المحاسبي المالي الجديد و المعايير المحاسبية الدولية 2009/2010 IASIFRS، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية ،بن عكنون،الجزائر، الطبعة الثانية، 2011م.

27_ ياسين عامر، الاتصالات الإدارية، دار المدينة المنورة للطبع.

28_ يحي محمد أبو طالب، المعايير المحاسبية في ضوء نظرية المحاسبة، بدون دار النشر، بدون بلد النشر، 2001م.

المذكرات:

29_ حوتية محمد وآخرون، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس، علوم التجارية، معهد التجارة، متيلي (غرداية)، 1998م.

30_ عجيلة محمد، دور الإبداع المحاسبي و المحاسبين في التسيير و اتخاذ القرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة البليدة، 2008م.

31_ مدني بلغيث، أهمية إصلاح النظام المحاسبي للمؤسسات في ظل أعمال التوحيد الدولية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006م.

المحاضرات:

32_ كرار عبد الله الخالدي، محاضرة ملقاة في مقياس نظام المعلومات، قسم المحاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2010م.

الجرائد والمجلات:

33_ الجريدة الرسمية الجمهورية الديمقراطية الشعبية، عدد 48، بتاريخ 05 أوت 2000.

34_ مجلة الاتصال الخاصة بالمؤسسة للاتصالات الجزائر، الصادرة يوم 16 جويلية 2003م.

35_ أرشيف وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، 2003م.

مواقع الانترنت:

36- [http:// www.ALgerie.dz.com/article2284.htm](http://www.ALgerie.dz.com/article2284.htm) le 16/04/06

37- <http://www.gecos.dz/modules.asp?page=adst> le 16/04/06.

38- KasimM.IbrahimAlhubaity,ZeyadH.YahyaAlsaqah(www.ihfotechaccountants.com) 2003.