جامعة يحي فارس بالمدية

كلـــية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية ومحاسبة

العنوان :

دور نظام المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -ولاية المدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم مالية ومحاسبة

تخصص: محاسبة

من تقديم الطالبين :

- لكحل جمال
- ساهل مفتاح

تحت إشراف:

- أ. ميسوم بوشنافة

السنة الجامعية : 2025/2024

كلمة شكر

سبحان الله الذي خلق الإنسان وعلّمه البيان

الحمد و الشكر لله الذي هدانا وسدد خطانا ووفقنا لبلوغ الدرجة من العلم

وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع، الذي نأمل أن يلقى كل الاستحسان والتجاوب.

ولا يسعنا في هذا المقام إلاّ أن نتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف

"بوشنافة ميسوم"

إلى كل أسرة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية من أساتذة وعمال

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة.

اهداء

إلى التي تعجز الكلمات بالوفاء بفضلها والإشادة بحقها، إلى التي علمتني أن الحياة كفاح وأن ثمارها بعد ذلك النجاح، إلى أمي العزيزة الغالية حفظها الله وبارك فيك.

إلى أعز ما أملك في الوجود، إلى من منحني الثقة والأمان، إلى من علمني أصول الحياة ورمز الشجاعة والأخلاق أبي العزيز حفظه الله

إلى كافة أفراد عائلتي

كما أهدي هذا العمل إلى كافة أصدقائي الذين رافقوني طيلة حياتي الدراسية

وإلى كل من يعرفني ووقف بجنبي في السراء والضراء

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي



لكحل جمال

اهداء

إلى التي تعجز الكلمات بالوفاء بفضلها والإشادة بحقها، إلى التي علمتني أن الحياة كفاح وأن ثمارها بعد ذلك النجاح، إلى أمي العزيزة الغالية حفظها الله وبارك فيك.

إلى أعز ما أملك في الوجود، إلى من منحني الثقة والأمان، إلى من علمني أصول الحياة ورمز الشجاعة والأخلاق أبي العزيز حفظه الله

إلى كافة أفراد عائلتي

كما أهدي هذا العمل إلى كافة أصدقائي الذين رافقوني طيلة حياتي الدراسية

وإلى كل من يعرفني ووقف بجنبي في السراء والضراء

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

ساهل مفتاح



هدف هذا البحث إلى التعرف على دور نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار، اذ تعتبر عملية اتخاذ القرارات هي جوهر ومحور العملية الإدارية وذلك من خلال اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب والظروف المناسبة، كما يرتكز نجاح وسلامة القرارات الإدارية على مدى توافر المعلومات الملائمة والصحيحة والتي تعتبر أساس نجاح عملية اتخاذ القرارات مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ومن خلال الدراسة التطبيقية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية ، وبالاعتماد على الملاحظة والمقابلات الشخصية، توصلنا الى ان مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية تستخدم نظام معلومات محاسبي "اوراكل"ORACL، ولنظام المعلومات المحاسبية دور أساسي وفعال في الحصول على معلومات بأقل جهد وتكلفة ، وأكثر سرعة.

الكلمات المفتاحية: إتخاذ القرار، المعلومات، نظم المعلومات

Résumé de la recherche :

This research aims to identify the role of accounting information systems in the decision-making process . The decision-making process is considered the core and axis of the administrative process, through making the appropriate decisions at the appropriate time and under the appropriate circumstances. The success and soundness of administrative decisions depend on the availability of appropriate and correct information, which is the basis for the success of the decision-making process, which contributes to achieving the organization’s goals. Through the applied study at the Algerian Telecommunications Corporation in Medea, and based on observation and personal interviews We have found that the Algerian Telecommunications Corporation in Medea, uses the Oracle accounting information system. The accounting information system plays a fundamental and effective role in obtaining information with minimal effort and cost, and with greater speed .

Keywords: Decision making, information, information systems

الفهرس

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
كلمة شكر	
الاهداء	
مستخلص	
قائمة الاشكال	
المقدمة العامة	أ-ح
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات المحاسبية	
تمهيد للفصل	02
المبحث الأول : نظام المعلومات.	03
المطلب الاول : مفاهيم اساسية لنظام المعلومات.	03
المطلب الثاني : الوظائف الاساسية لنظام المعلومات.	06
المطلب الثالث : انواع نظم المعلومات .	08
المبحث الثاني: ماهية نظم المعلومات المحاسبية.	13
المطلب الاول: مفهوم وخصائص نظم المعلومات المحاسبية .	13
المطلب الثاني : محتويات نظام المعلومات المحاسبي ومكوناته.	15
المطلب الثالث : اهداف وأهمية نظام المعلومات المحاسبية.	17
المبحث الثالث: اساسيات نظم المعلومات المحاسبية.	20
المطلب الاول: وظائف أنظمة المعلومات المحاسبية	20
المطلب الثاني : مبادئ ومقومات نظام المعلومات المحاسبي .	24
المطلب الثالث : عمليات نظام المعلومات المحاسبية .	27
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني : نظام المعلومات المحاسبي وعلاقته باتخاذ القرار	

تمهيد	31
المبحث الأول :ماهية عملية اتخاذ القرار.	32
المطلب الاول: مفاهيم اساسية لعملية اتخاذ القرار.	32
المطلب الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرار.	35
المطلب الثاني : اهمية اتخاذ القرارات.	38
المبحث الثاني : مدخل الى عملية اتخاذ القرار.	41
المطلب الاول: انواع القرارات الادارية	41
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.	45
المطلب الثالث : الصعوبات التي تتعرض لها عملية اتخاذ القرار.	50
المبحث الثالث : نظام المعلومات المحاسبية كأداة لاتخاذ القرار.	55
المطلب الأول : دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل اتخاذ قرارات المؤسسة.	55
المطلب الثاني : تحليل وتقييم عناصر نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات المؤسسة.	56
المطلب الثالث : العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات المالية.	58
خلاصة الفصل	61
الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.	
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.	64
المطلب الأول: مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر	64
المطلب الثاني: إصلاحات البريد	65
المطلب الثالث : فروع مؤسسة اتصالات الجزائر وهيكلها التنظيمي.	66
المبحث الثاني: دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات	69

مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية	
المطلب الأول: لمحة عن نظام المعلومات المحاسبي المستخدم في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمدية.	69
المطلب الثاني: طريقة عمل نظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة محل الدراسة	72
المطلب الثالث: مزايا تطبيق نظام المعلومات المحاسبية في هذه المؤسسة	76
خلاصة الفصل	79
خاتمة عامة	81
قائمة المراجع	86

مقدمة عامة

مع بداية القرن الحادي والعشرون، اصبحنا نعيش بعصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد المعرفي، وتتنوع طبيعة ونوعية المعلومات التي تساعد المنظمة في تحقيق مختلف الاهداف والوظائف، وقد تكون تلك المعلومات كمية او وصفية او مالية او محاسبية. وتحتوي المنظمة على عدة انظمة فرعية للمعلومات كل نظام منها يختص بأحد جوانب النشاط، لذلك يمكن ان نجد نظام معلومات يختص بالإنتاج ونظام معلومات لشؤون الافراد، ونظام معلومات يختص بالشؤون والجوانب المحاسبية.

ومن أهم وأقدم هذه الأنظمة الفرعية نجد نظام المعلومات المحاسبي لما له من اهمية في مجال النشاطات الاقتصادية بصفة عامة ونشاطات الاعمال على وجه الخصوص، حيث يتميز بموقع متميز في المنظمة يظهر من علاقته المتشابكة مع مختلف الأنظمة الوظيفية الأخرى كونها مصدر لمدخلاته والتي يقوم بمعالجتها ويقدمها في شكل معلومات يعتمد عليها المسيرين في اتخاذ العديد من القرارات.

وعلى ذلك يمكن القول ان نظم المعلومات المحاسبية تختص بتوفير معظم المعلومات الاقتصادية التي يمكن التعبير عنها ماليا، وتساعد بلا شك في حل كثير من المشكلات والقرارات المحاسبية التي تواجه ادارات مختلف المنظمات بل واطراف اخرى عديدة.

ويعتبر عماية اتخاذ القرار اداة مهمة في تحقيق اهداف المؤسسة وفي الحفاظ على بقائها واستمراريتها، ومن ثم فعملية اتخاذ القرار ومدى نجاحها تعتمد بشكل كبير على المعلومات وعلى نوعياها والكفاءة والطريقة التي قدمتها.

على هذا يمكن القول أن نظم المعلومات المحاسبية تساهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة من خلال استجابة نظام المعلومات المحاسبية لحاجة الإدارة النوعية الحديثة للمعلومات المحاسبية اللازمة لغرض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ومساهمتها بدور كبير لحل المشكلات الإدارية التي يمكن أن تواجهها الإدارة .

1-الاشكالية:

من خلال ما سبق تبرز لنا معامل إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

- **ما دور نظام المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار؟**

و منها ينبثق مجموعة التساؤلات التالية:

1 -ما المقصود بنظم المعلومات المحاسبية، وماهي الخصائص والمتطلبات الأساسية الواجب توفرها في نظم المعلومات المحاسبية لتلبية احتياجات الإدارة ؟

2 -ما مدى استخدام نظام المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية ؟

3-هل هناك علاقة ارتباط بين درجة تطبيق نظم المعلومات المحاسبية و درجة مساهمتها في اتخاذ القرارات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؟

2-فرضيات الدراسة:

ليكون مجال الدراسة دقيقا ومحددا ولتجنب الانحراف داخل الموضوع بعد التعمق فيه ينبغي وضع فرضيات تسير في سبيل اختيار مدى ثبوتها وتطابقها مع الواقع وعلى ضوء مشكلة الدراسة وما جاء من تساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يقصد بنظم المعلومات المحاسبية ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية.
- تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية نظام معلومات محاسبي في مصلحة خاصة بالمحاسبة.
- هناك علاقة ارتباط بين درجة تطبيق نظم المعلومات المحاسبية ودرجة مساهمتها في اتخاذ القرارات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

3-اهداف الدراسة:

يمكن عرض أهم أهداف البحث في النقاط التالية:

- التعرف على استخدام نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار.
- التعرف على نظم المعلومات المحاسبية والتحديات التي تواجه هذا النظام سواء بشرية او مادية.
- التعرف على عملية اتخاذ القرار وانواعها وابراز المشاكل والمعوقات التي تعيق هذه العملية.
- دراسة واقع استخدام نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات اتصالات الجزائر.
- بيان العلاقة بين المعلومات المحاسبية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.
- دراسة الخصائص والمتطلبات التي يجب مراعاتها في المعلومات المحاسبية الملائمة للوفاء بالاحتياجات الإدارية في الشركة اتصالات الجزائر بالمدية.
- تقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في الارتقاء بعملية اتخاذ القرارات الإدارية بالشركة اتصالات الجزائر بالمدية والرفع من قيمتها.

4-اهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن موضوعها موضوع جميع الشركات العامة والخاصة على السواء، وبما أن عملية اتخاذ القرارات لا تتم بالصورة المنشودة بدون توافر قاعدة من المعلومات بشكل عام، ومن المعلومات المحاسبية بشكل خاص تفي باحتياجات متخذي القرار، لذلك فإن عملية الربط بين تلك المعلومات المحاسبية وعملية اتخاذ القرارات المالية أمر حتمي، حيث ان نجاح عملية اتخاذ القرار في المؤسسة يؤدي إلى نجاح المؤسسة ككل و فشلو يؤدي إلى فشل المؤسسة ككل, فاتخاذ القرار لا يقتصر فقط في القرار النهائي بل هناك استراتيجيات و خطط يضعها متخذ القرار تسير وفقها المؤسسة ككل.

5-اسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الاسباب كانت وراء اختيار الموضوع، نوردها فيما يلي:

- الميل إلى هذا النوع من الدراسات ومحاولة اكتشاف ما تحتويه من نقائص.

- اعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة التي يفرض نفسه على الساحة العلمية و العملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.
- الرغبة في معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار.
- قابلية الموضوع للبحث والدراسة والتطبيق العملي على الجهة المبحوثة والعاملين فيها.
- المكانة التي تحتلها أنظمة المعلومات ودورها الكبير في تفعيل دقة إصدار القرارات.

6-منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة سنعتمد على منهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم نظم المعلومات المحاسبية ومعالجة مختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها، ونحاول إسقاط الجوانب النظرية للدراسة على مؤسسة التطبيق (مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية) الاختيار الفرضيات المطروحة وتقييم الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق دور نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار.

7-الدراسات السابقة:

- دراسة الباحث محمد عبد الرحمن النظاري بعنوان (نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية)، وقد هدفت الدراسة إلى البحث في نظم المعلومات وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية ومن خلالها التوصل إلى مدى كفاءة نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية ثم إلى مدى مساهمة هذه النظم في الوصول إلى قرارات أكثر رشداً حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وسبل معالجتها، ومن ثم تطوير هذه النظم وزيادة فاعليتها.
- وفي دراسة اخرى بعنوان "دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات المالية-دراسة حالة مؤسسة التسيير السياحي بسكرة. هدفت الدراسة الى التعرف على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات المالية، و من اهم النتائج التي توصلت اليها:

1- يشكل نظام المعلومات المحاسبي نقطة التقاء لنختلف الانظمة في الشركة، واهم مصدر للمعلومات لديها.

2- ابرز مخرجات نظام المعلومات المحاسبي هي القائم المالية، حيث يعتد عليها بصفة كبيرة في اتخاذ القرارات المالية.

3- كلما توفرت المعلومات المحاسبية على عدد اكبر من الخصائص كانت ذات جودة وسهلة الاستخدام .

- دراسة (Enni Savitri)سنة 2019 : بعنوان تأثير جودة نظم المعلومات المحاسبية في بيئة تخطيط موارد المنشأة على رضا المستخدم النهائي، هدفت الدراسة إلي تناول جودة أنظمة المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة وفًقا لاحتياجات وقدرات المستخدم النهائي، كما هدفت الدراسة لقياس جودة نظم المعلومات لتحديد ومعرفة مدى سرعة عمل نظام البرمجيات المحاسبية، توصلت الدراسة إلي أن جودة نظم المعلومات المحاسبية لها تأثير على رضا المستخدم النهائي وعلى رضاء برنامج محاسبة المستخدم النهائي في الشركات التي تستخدم برنامج محاسبة يستند إلى تخطيط موارد المؤسسة، أوصت الدراسة باستكشاف الدراسات اللاحقة لفحص الموضوع نفسه عن طريق إضافة متغيرات أخرى قد تؤثر على رضا المستخدم النهائي عن البرامج المحاسبية.
- دراسة وجدان عبد المعبود العبيد عمر، سنة (2017) بعنوان: أثر التوسع في الافصاح المحاسبي في زيادة جودة التقارير المالية، دراسة حالة لعينة من سوق الخرطوم للأوراق المالية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجيستير في المحاسبة جامعة النيلين–السودان .تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأهداف وأنواع الافصاح المحاسبي، وكذلك التعرف على مفهوم وأهمية وخصائص جودة التقارير المالية، وبيان مدى تأثير الافصاح المحاسبي على جودة بيانات التقارير المالية.
- خلصت هذه الدراسة الى نتائج اهمها:
- –يساعد الافصاح المحاسبي على ايصال قدر كبير من المعلومات المالية لمستخدمي التقارير المالية وتحقيق منفعة مشتركة لكل من المنشأة ومستخدمي التقارير المالية.
- –وجود الخصائص والمعايير لجودة التقارير المالية تنعكس ايجابا على مستوى اعداد التقارير.
- ان الافصاح المحاسبي يوفر معلومات محاسبية لمتخذ القرار مراجعة وفحص بنود معينة والقابلية للتحقق من سلامتها.

8-حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بما يلي:

-الحد الموضوعي: ركزت الدراسة على موضوع نظم المعلومات المحاسبية وتاثيرها على اتخاذ القرار.

-حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية .

-حدود زمانية: تحددت الدراسة للسنة الجامعية 2024-2025.

9-ضبط للمفاهيم والمصطلحات :

محاولة منا لتجنب الالتباس الذي قد يقع فيه القارئ ارتأينا إلى توضيح بعض المفاهيم الأساسية المستخدمة في بحثنا وهي كما يلي:

تعريف النظام :هو مجموعة من العناصر والأجزاء التي تعمل وتتفاعل معا لتحقيق هدف معين او مجموعة من الاهداف.

نظام المعلومات: هو مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لجمع ومعالجة وتخزين البيانات وتحليلها وتنظيمها والتحكم بها بهدف عرض المعلومات أو اتخاذ إجراء أو دعم القرار في المنظمة وفق قواعد محددة.

نظام المعلومات المحاسبية: هو احد مكونات تنظيم اداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية لاتخاذ القرارات الى الاطراف الداخلية والخارجية.

اتخاذ القرار: الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين"

10-هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختيار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول اثنان منها تتعلق بالجانب النظري والثالث دراسة تطبيقية، تتصدرهم مقدمة وتنهيهم خاتمة تتعلق بالجانب النظري تحتوي ملخص البحث مع أهم النتائج والتوصيات المقترحة، وكذا الأفاق المستقبلية لموضوع الدراسة.

-**الفصل الأول :الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات المحاسبية:** يضم ثلاثة مباحث، فخصص المبحث الاول للتطرق الى نظام المعلومات، اما المبحث الثاني بعنوان ماهية نظم المعلومات المحاسبية، أما المبحث الثالث والأخير خصص لأساسيات نظم المعلومات المحاسبية.

-**الفصل الثاني :نظام المعلومات المحاسبية وعلاقته باتخاذ القرار**: يضم ثلاثة مباحث و هي كالآتي:

المبحث الاول: ماهية عملية اتخاذ القرار.

المبحث الثاني : مدخل الى عملية اتخاذ القرار.

المبحث الثالث : نظام المعلومات المحاسبية كأداة لاتخاذ القرار.

-**لتنتهي دراستنا بفصل ثالث وأخير:** يتضمن دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، من خلال مبحثين، خصص المبحث الأول لتقديم عام حول مؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني والأخير فخصصناه دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

11-صعوبات الدراسة: من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا في عملية البحث نذكر ما يلي :

- قلة الكتابات عن مظم المعلومات المحاسبية في قطاع اتصالات الجزائر نظرا لحداثة الموضوع.
- غياب ثقافة الاستخدام لدى كثري من العمال وعدم معرفتهم بنظم المعلومات المحاسبية التي تستخدمها المؤسسة إلا نسبة قليلة .
- التكتم وعدم منح كافة الوثائق من طرف المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات المحاسبية

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات المحاسبية.

تمهيد

ان التحولات التي حدثت في مختلف العوامل البيئية والنمو والتطور الذي حدث على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ادى الى ازدياد الحاد الى وسائل جمع ومعالجة البيانات والمعلومات الهائلة، حيث تساهم نظم المعلومات في زيادة امكانية المنظمة للتعامل مع البيانات ومعالجتها مما يضمن التنفيذ العملي والمنظم للعمليات وحماية الموارد والحد من الاحتيال والوقاية منه، ومن اجل ضمان دقة التسجيل المحاسبي واكتمال وتهيئة معلومات مالية يمكن الاعتماد عليها بالوقت المناسب في المؤسسة، تعتمد هذه الاخيرة على نظام معلومات يطلق عليه نظام المعلومات المحاسبي.

تعتبر نظم المعلومات المحاسبية أهم الأنظمة المنتجة للمعلومات السليمة والمفيدة في اتخاذ قرارات اقتصادية تؤثر في رفاهية الأفراد، حيث أن نظم المعلومات المحاسبية تمثل الشريان الرئيسي الذي يمد المؤسسة بالمعلومات التي تمكنها من اتخاذ قرارات رشيدة.

وعليه سنحاول في هذا الفصل الإلمام بالمفاهيم النظرية المهمة وذلك من اجل وضع قاعدة نظرية نعتمد عليها في دراستنا التطبيقية، لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الاول: نظام المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية نظم المعلومات المحاسبية.

المبحث الثالث: اساسيات نظم المعلومات المحاسبية.

المبحث الأول : نظام المعلومات.

ظهرت الحاجة الى استخدام مفهوم النظم في الادارة مع الزيادة المستمرة في حجم التنظيمات الادارية وتعقد المشكلات التي تواجهها وزيادة استخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات، حيث تعتبر نظم المعلومات المتطورة احد المداخل التي تعتمد الادارة الحديثة في حل المشاكل العديدة.

المطلب الاول : مفاهيم اساسية لنظام المعلومات.

قبل التطرق الى مفهوم نظام المعلومات يجب علينا التعرف على مجموعة من التعريفات والمصطلحات التي لها ارتباط وثيق بنظم المعلومات، حيث يمكن الحصول على عبارة نظم المعلومات بضم كلمة نظم وكلمة معلومات، فمصطلح النظام مركب من مجموعة من الاجزاء المتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، ومصطلح المعلومات يتعلق بالبيانات المعالجة للحصول على مخرجات.

اولا–مفهوم النظام

اتفق بعض الكتاب والدارسين على تعريف النظام بأنه: مجموعة من الاجزاء المترابطة والتي تعمل معا لتحقيق الاهداف، ولكل نظام حدوده التي تفصله عن البيئة المحيطة به. ومعظم النظم تحصل على مدخلاتها من البيئة المحيطة بها وتقدم مخرجاتها لها، ومن ثم تتفاعل اجزائها مع العناصر الاخرى خارج حدود النظام.[1]

ويعرف (west churchman) النظام على انه:" مجموعة الاجزاء او المكونات التي تتضافر معا لتحقيق مجموعة من الاهداف."[2]

وطبقا لهذا التعريف فان اي نظام يتميز بخصائص ثلاثة هي:

- مجموعة الاجزاء المادية التي تتضافر معا لتشكيل الاطار العام للنظام.
- الاجراءات والقواعد التي تربط بين تلك الاجزاء وتحركها وتمنحها الديناميكية اللازمة للتشغيل.
- الاهداف التي تسعى مكونات النظام واجراءاته لتحقيقها.

[1] عبد القصود ديبان واخرون، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، بدون ذكر دار النشر، الاسكندرية- مصر، 2005، ص69.
[2] ناصر نور الدين عبد اللطيف، المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، بدون دار نشر، الإسكندرية-مصر، 2003، ص72.

اذن النظام هو:" مجموعة موحدة من الاجزاء المتفاعلة والتي تؤدي سويا وظيفة لتحقيق اهدافه، ان العالم يكون مرتبط بالأنظمة سواء كانت طبيعية او بواسطة البشر، كل نظام له بنية تحتية مستقلة عن بيئته. ان اغلب الانظمة تكون مفتوحة بمعنى تقبل مدخلات من بيئتها وتزود مخرجات الى البيئة."[1]

ثانيا-مفهوم البيانات

البيانات هي :"عبارة عن الأعداد والأحرف الأبجدية والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان لتتحول إلى نتائج"[2].

وتعرف البيانات ايضا بانها:" مجموعة من الرموز او الكلمات التي يتم تجميعها من داخل او خارج المشروع."[3]

ثالثا-مفهوم المعلومات وخصائصها .

1-تعريف المعلومات

يقصد بها : "هي بيانات توضع في اطار ومحتوى واضح ومحدد ذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار ويمكن تقييم المعلومات في اشكل متعددة ومنها الشكل البياني او صور او محادثة مع اخر."[4]

2-خصائص المعلومات.

ويمكن تلخيص أهم خصائص المعلومات على النحو الآتي:[5]

- الملاءمة :تكون المعلومات ملائمة لغرض ما في وقت ما وقت الحاجة لها فقط.
- الشمول :المعلومات الشاملة تلك التي تزود المستفيدين بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينه
- التوقيت المناسب: وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها .
- الوضوح: يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض.
- الدقة :وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل.
- لمرونة :مرونة المعلومات تعني قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.
- إمكانية القياس :إمكانية القياس الكمي للمعلومات الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي.

[1] ابراهيم الجزراوي، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن-عمان، 2009، ص19.
[2] قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن،2003، ص15.
[3] كمال الدين الدهراوي، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر،2003،ص22.
[4] عبد اللطيف محمود، ادارة المعرفة والمعلومات، ط01، دار الكنوز للمعرفة، عمان-الاردن، 2008، ص28.
[5] أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – المجلد 25-العدد الأول، 2009، ص.ص394-395.

رابعا –تعريف المعلومات المحاسبية

تعرف المعلومات المحاسبية بانها:" كل المعلومات الكمية وغير الكمية التي تخص الاحداث الاقتصادية التي تتم معالجتها والتقرير عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية في القوائم المالية المقدمة للجهات الخارجية وفي خطط التشغيل والتقارير المستخدمة داخليا"[1].

خامسا –مفهوم نظم المعلومات ومكوناته

1–تعريف نظام المعلومات :

يمكن من خلال بعض وجهات نظر الكتاب والباحثين في هذا المجال تعريف نظام المعلومات على انه: "مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة"[2].

وتعرف (**MIS**) وهي اختصار لـــ(Management Information Systems) بأنها :"عبارة عن قاعدة بيانات محوسبة للمعلومات، تُنّظم وتبرمج بطريقة منتظمة، تُنتج التقارير عن العمليات لكل مستوى من مستويات الإدارة في الشركة، إذ يمكن الحصول على التقارير من النظام بسهولة كبيرة."[3]

اذن نظام المعلومات هو :"مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لجمع ومعالجة وتخزين البيانات وتحليلها وتنظيمها والتحكم بها بهدف عرض المعلومات أو اتخاذ إجراء أو دعم القرار في المنظمة وفق قواعد محددة[4]."

[1] كحول صورية، دور المعلومات المحاسبية في تحسين اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية – جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد49، ديسمبر2017، ص468.

[2] الكردي منال محمد واخرون، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقيات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية-مصر، 2003، ص75

[3] أحمد عليان الرشيدي، أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد37-العدد الاول،2023، ص666.

[4] بوجمعة فاطمة الزهراء، تحسين اتخاذ القرارات باستخدام نظم المعلومات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد السادس، العدد02، ديسمبر2020، ص370.

2-مكونات نظم المعلومات :

يشتمل نظام المعلومات على المكونات التالية[1]:

- المدخلات : وهي البيانات والمعلومات التي تمثل نقطة البداية في تشغيل نظم المعلومات والوفاء بالمخرجات المطلوبة.
- التشغيــل: هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عمليات التصنيف والفرز والأعمال الحسابية وقد يتم ذلك بشكل يدوي أو باستخدام برامج الحاسب الآلي.
- المخرجات: وهي المعلومات المطلوبة التي تستطيع أن تعني باحتياجات المؤسسة بالدقة المطلوبة وبدرجة الشمول اللازمة لصنع القرارات الإدارية.
- الأهــداف: يترتب على وجود نظام المعلومات تدعيم اتخاذ القرارات والممارسات الإدارية الأمر الذي ينعكس على مؤشرات الربحية والإنتاجية ونظام المعلومات الإدارية وأن كان يساهم في تحسين فعالية القرارات إلا أنه لم تتوافر له المرونة الكافية للاستجابة للاحتياجات المختلفة للمستفيدين من هذا النظام حيث كان موجهاُ بتشغيل البيانات وليس باحتياجات أفراد معينين.

المطلب الثاني : الوظائف الاساسية لنظام المعلومات.

تتمثل الوظائف الاساسية لنظام المعلومات في النقاط التالية[2]:

1-**تزويد الادارة العليا بالمعلومات** : تحتاج الادارة في جميع اعمالها الى مزيد من المعلومات خاصة اننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته، حيث يلاحظ مثلا ان سرعة حصر المخزون بالمنشاة يساعد في تحديد خطها الانتاجي في المستقبل القريب، كما ان دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب، بما ان تلك القرارات التكتيتكية(قريبة المدى) ليست هي كل ما يتخصص به نظام معلومات جيد، ولكن هناك ايضا دور للنظام في صنع القرارات الاستراتيجية(بعيدة المدى).

[1] منال محمد عبد الله محمد، أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار بالمؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية بجامعة بنها، العدد116،ج6، اكتوبر 2018، ص391.

[2] مرغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2013-2014، ص.ص15-16

2-تحديد المسؤولية : تساعد نظم المعلومات في تحديد ادوار الافراد والأقسام بالمنشاة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء، والنظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورها بالمنشأة، حتى لا يكلف بما هو اكثر من طاقته فتضطرب الامور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته، وبتحديد المسؤولية ايضا فانه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

3-تخفيض عدد المشاكل : لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي، عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما امكن ذلك.

4-تنظيم الاجراءات : وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شيئ مخطط ومحدد ومرتب، وانعدام النظام فان الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنشاة تتوقع من النظام الجيد تقنين الاجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

5-السيطرة على الموارد المتاحة : الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع غيار وأموال يمكن الحصول عليها. وعالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الاهمية للاستفادة منها استفادة قصوى فعلى سبيل المثال يكمن لشركة ان تحصر عدد وتخصصات العاملين بها لتعيد توزيع ادوارهم ووظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الانتاج دون ما الحاجة لتعين أي عامل اضافي.

6-ضمان سير العمل : من وظائف النظام ان يؤدي الى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية، افراد كانت او جهات ما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة، ففي منشاة يتم بها العمل على مراحل، يجب ان يعمل النظام على توزيع الادوار والطاقات بما لا يحقق تكدس في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.

ويمكن تلخيص الوظائف الرئيسية لنظام المعلومات حسب "Calmé"وزملاؤه في النقاط التالية1 :

- جمع المعلومات التي تسمح بمعرفة ملائمة ومستمرة للسوق والفاعلين فيه بما يسمح للمديرين بتكييف القرارات الإستراتيجية التي يتم اتخاذها؛

[1] عبد النور دحاك، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص88.

- السعي للاستجابة لاحتياجات وردود أفعال المستهلكين؛
- الاستجابة لتطورات و نمو السوق ولتكنولوجيا المعلومات المتوفرة؛
- معرفة نقاط قوة المنافسين (المنتجات، الأسعار، حصص السوق)...؛
- العمل على نشر معرفة المعلومات ونشر اتخاذ القرارات.

المطلب الثالث : انواع نظم المعلومات .

هناك العديد من انواع نظم المعلومات، كل حسب صنف التقسيمات ومن ابرزها ما يلي:

اولا-حسب التقسيم الوظيفي : هناك العديد من انواع نظم المعلومات حسب التقسيم الوظيفي التي تعتمدها المنشآت بكافة انواعها وتحقيق الهدف العام لنظم المعلومات، وهي:[1]

1-نظم المعلومات المحاسبية والتمويل: تعرف بانها مجموعة مترابطة من العناصر المادية والبشرية التي تتفاعل مع بعضها العض من اجل حصر وتجميع وتشغيل وادارة ورقابة البيانات المالية المتعلقة بالأحداث الاقتصادية الداخلية والخارجية طبقا لقواعد واجراءات محددة لإنتاج وتوصيل معلومات مالية مفيدة الى مستخدميها بهدف تمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة والتخطيط والرقابة، وتشمل نظم المعلومات المحاسبية على العديد من العناصر مثل: نظم معلومات الدائنين، نظم معلومات المدينين، نظم معلومات المشتريات، واهمها يندرج من مكونات في نظم المعلومات المحاسبة.

2-نظم معلومات التسويق والمبيعات : ان نظم المعلومات التسويقية من المنظور المالي يعني بالهيكل المستمر والمتفاعل من الافراد والمعدات والاجراءات المصممة لجمع وتصنيف وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة والحديثة وتوفيرها في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة لإدارة التسويق وذلك للاستفادة منها لتخطيط الاستراتيجيات التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها.

3-نظم معلومات الموارد البشرية : يعرف هذا النظام بانه نظم معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق الاجراءات تعمل على تدريب ودعم تعويضات العمال والإشراف علة مهاراتهم وتطوير المسار الوظيفي.

[1] نوال محمود فياض فقها، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية ، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة،2021، ص-ص18-19

4-نظم معلومات التصنيع/الانتاج : توفر نظم معلومات التصنيع الدعم لوظيفة الإنتاج/العمليات بكل ما تتضمنه من انشطة تخطيط ورقابة على عمليات انتاج السلع او الخدمات وتعمل العديد من نظم المعلومات صفا لدعم مبدأ، ويؤكد التصنيع المتكامل على وجود عدة اهداف رئيسية لاستخدام نظم المعلومات اللآلية في التصنيع.

ثانيا- حسب التقسيم التنظيمي : هناك أنواع مختلفة من نظم المعلومات تحتاجها المستويات المختلفة من التنظيم، ومن الوظائف المختلفة في المؤسسة، التي تتناسب مع كل مستوى تنظيمي، ويمكن تصنيفها كما يلي:[1]

1- نظم معالجة البيانات: تقوم نظم المعلومات بمعالجة البيانات التي تنتجها وتستخدمها المؤسسة، ويهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور.

2- نظام آلية المكاتب: يعد نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات، والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آليا يشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية، المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المؤسسة، وذلك بغرض سرعة إنتاجية الأعمال وزيادة إنتاجية العاملين في السكريتاريا وحفظ البيانات في السجلات، ومن الأمثلة عن هذه النظم نجد البريد الالكتروني، شبكات الحاسب الآلي ...الخ

3- نظم المعرفة: هي نظم تعتمد على قاعدة المعرفة، وتستخدم من قبل العاملين والأفراد ذوي معرفة في التنظيم، مثل العاملين في المجالات المهنية ومجالات المعلومات، كذلك هم العاملون في مجال خلق وتشغيل المعلومات في التنظيم، وهم يختلفون عن الأفراد العاملين في مجال البيانات والذين لا يتضمن عملهم خلق أي بيانات ولكن مجرد تجميع وتسجيل وتشغيل وتخزين وبث المعلومات.

ويهدف نظام المعرفة إلى دعم هؤلاء الأفراد، وكذا توفير الوظائف الخاصة بآلية المكاتب، بحيث يسمح هذا النظام بخلق، وجمع، وتخزين، وتوصيل الوثائق، من خلال الرسائل الصوتية والإلكترونية من أي موقع في التنظيم لأي مستخدم لهذه المعلومات.وتكمن أهمية نظم المعرفة ونظم آلية المكاتب كذلك، في تأثيرها على مدى تحسين إنتاجية المؤسسات وبالتالي تحسين مستوى الاقتصاد ككل.

[1] مصطفى شلابي، مستوى استخدام نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ قرارات المزيج التسويقي بالتطبيق على قطاع الصناعات الغذائية بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة الجزائر،2007-2008، ص-ص65-68

4- نظم دعم القرارات: هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذ القرارات غير بنائية وغير متكررة، أي لا يمكن تحديدها مسبقا. كما يعتبر كحزمة من أدوات الكمبيوتر التي تسمح لصانع القرار من التعامل البيني بصورة مباشرة مع الكمبيوتر لخلق معلومات مفيدة ومؤثرة في عملية صنع القرارات .

5- نظم دعم الإدارة العليا : هي نظم مبنية على الحاسب الآلي، مصممة لدعم المديرين في المستوى الإستراتيجي لدعم القرارات غير الهيكلية، يوفر معلومات دقيقة وحرجة إلى الإدارة العليا، قصد اتخاذ القرارات البناءة، فهو لا يقدم فقط معلومات ولكن لديه قدرات كبيرة في الاتصالات الالكترونية، تحليل البيانات، الجدولة والتنظيم .

6- نظم المعلومات الإدارية: يعتبر نظام المعلومات الإدارية نظاما منهجيا قادرا على تكامل البيانات المتدفقة من مصادر مختلفة، قصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية. فهو بهذا يختصر في معالجة، وتحليل البيانات، وإيصالها في شكل معلومات مفيدة[1]. ويعرف كذلك بأنه يقوم باستغلال المعطيات، والنتائج من أجل اتخاذ القرارات العملية، التكتيكية والاستراتيجية [2].

ثالثا-حسب التقسيم الأنظمة الإدارية الجزئية:

هناك أنواع مختلفة من نظم المعلومات الأنظمة الإدارية الجزئية ، ويمكن تصنيفها كما يلي: [3]

1-نظام معلومات التسويق:

يتولى هذا النظام جمع وتحليل ومعالجة البيانات الخاصة بعمليات إدارة التسويق وتوفير المعلومات التسويقية الضرورية لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بالمزيج التسويقي ووضع خطط تسويقية طويلة الأجل، وبتعبير آخر يستند نظام معلومات التسويق على مفهوم المزيج التسويقي ومكوناته الأساسية ومتطلبات تخطيطه وإدارته.

[1] DAVIS (G.B) et les autres ,système d'information pour le management, volume1 Economica,. paris,1985, p06 ,
[2] BRESSY (G) et KONKUYT (C) : Economie d'entreprise ,Edition Dalloz, paris,1995, p98

[3] عيادي محمد لمين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، فرع إدارة الأعمال- كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير- جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003-2004، ص.ص21-20.

2-نظام معلومات التصنيع:

يتولى هذا النظام تجهيز الإدارة بمعلومات منظمة عن التدفق الطبيعي للموارد والمنتجات من سلع وخدمات ويغطي هذا النظام كل أنشطة التخطيط والسيطرة على الإنتاج والنقل والعمليات اللوجستيكية.

3- نظام المعلومات المالي:

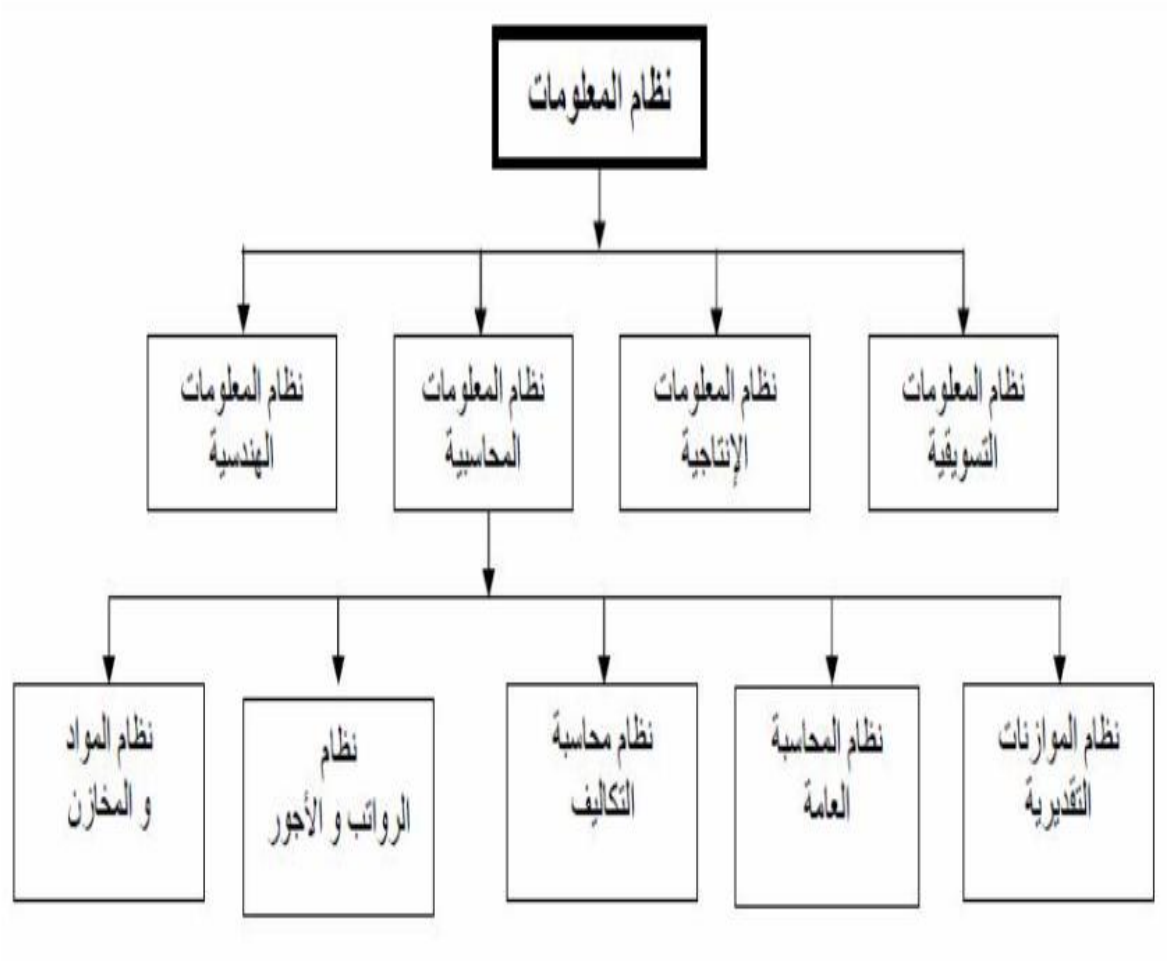
يوفر هذا النظام معلومات دقيقة وشاملة عن كل ما يتعلق بأنشطة وعمليات المنظمة وبصورة خاصة الوضع المالي، الأرباح والخسائر، معلومات حول الموجودات والمطلوبات وحقوق الملكية حول الاستثمارات وكل ما تحتاجه المنظمة من معلومات محاسبية.

4- نظام معلومات الموارد البشرية:

يقوم هذا النظام بتلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين ولأغراض تخطيط وتنظيم الموارد البشرية في المؤسسة إلى جانب تجهيز الإدارة بمعلومات تخطيطية وتنبؤية تتعلق بالبرامج الخاصة بالقوى العاملة وتحديد احتياجات المنظمة من الأفراد في الوقت الحاضر والمستقبل وعمليات تندمج مع وظائف إدارة الموارد البشرية من عمليات اختبار وتعيين الأفراد، تحليل وتوصيف الوظائف، تدريب الأفراد، وضع وتقييم برامج التحفيز وأنظمة الأجور والمكافآت تدوير الوظائف ونقل وترقية العاملين..

والشكل الموالي يلخص اهم انواع نظم المعلومات .

شكل رقم (1-1) يمثل انواع نظم المعلومات.



المصدر:ماهر سالم، تقييم مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية لدى شركات توزيع الوقود، دراسة مقدمة استكمالا للحصول على شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة-الجامعة الاسلامية-غزة،2011، ص17.

المبحث الثاني: ماهية نظم المعلومات المحاسبية.

سوف نتناول في هذا المبحث على مفهوم نظم المعلومات المحاسبية وبعض الخصائص لنظام المعلومات المحاسبي، ثم نحاول في المطلب الثاني إعطاء صورة شاملة عن محتويات ومكونات نظام المعلومات المحاسبي، واخيرا نخصص مطلب ثالث نحاول فيه ابراز اهداف وأهمية نظام المعلومات المحاسبية.

المطلب الاول: مفهوم وخصائص نظم المعلومات المحاسبية .

تلعب المعلومات المحاسبية دورا حيويا في نظام المؤسسة لما لها من خصائص تساعد على توفير القواعد الأساسية اللازمة للعمليات الإدارية.

اولا–مفهوم نظم المعلومات المحاسبية

يعتبر نظام المعلومات المحاسبية احد المكونات الاساسية للنظام، وهو نظاما رئيسيا في علاقته بالنظم الفرعية للمحاسبة، المعلومات الادارية المالية والمحاسبة الادارية، حيث تختص المحاسبة المالية بأعداد التقارير المالية الدورية التي تشمل على قائمة الدخل، قائمة المركز المالي، قائمة الارباح المحتجزة، قائمة التدفقات النقدية وفقا لمبادئ المحاسبة المتعارف عليها. وتزويد الافراد والجهات الخارجية المختلفة بالمعلومات المالية الملائمة، كما يستخدم المدراء تلك المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية.[1]

تُعرف نظم المعلومات المحاسبية على أنها: "ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية, في مجال الإعمال الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية من مصادر خارج وداخل الوحدة الاقتصادية, ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل الوحدة الاقتصادية".[2]

وتعرف ايضا: "أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والخارجية". [3]

كما يمكن تعريفه بأنه" أحد النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية، يتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة بهدف توفير المعلومات التاريخية والحالية

[1] لسقا زياد هاشم، نظم المعلومات المحاسبية، دار الطارق للنشر والتوزيع، العراق،2011،ص47.
[2] أحمد حسين، نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم والتطبيقية، الطبعة الأولي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع, الإسكندرية-مصر، 2004، ص47.
[3] الزغبي زياد أحمد عصام فهد العربيد، نظم المعلومات المحاسبية، مدخل تطبيقي معاصر، دار المنهج النشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2004 ،ص14

والمستقبلية المالية وغير المالية، لجميع الجهات التي يهمها أمر الوحدة الاقتصادية وبما يخدم تحقيق أهدافها".[1]

ثانيا–خصائص نظام المعلومات المحاسبي .

هنالك خصائص تؤهل نظام المعلومات المحاسبي لأن يكون فاعلاً وكفؤاً وهي:[2]

- يجب ان يحقق نظام المعلومات المحاسبي درجة عالية جداً من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها لمعلومات محاسبية.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات المحاسبية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنشأة الاقتصادية.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الاجل لأعمال المنشأة المستقبلية.
- أن يكون سريعاً ودقيقاً في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة في قواعد بياناته وذلك عند الحاجة اليها.
- أن يتصف بالمرونة الكافية عند يتطلب الأمر تحديثه وتطويره ليتلائم مع التغيرات الطارئة.
- الاهتمام بتحقيق السرعة والدقة خلال تنفيذ المعالجة الخاصة بالبيانات المالية.
- تزويد الإدارة بالمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة بالاختيار بين مجموعة من البدائل.
- توفير المعلومات للإدارة، ولذلك للرقابة والتقييم للأنشطة الاقتصادية الخاصة بالمنشأة.
- مساعدة الإدارة في تنفيذ وظيفة تخطيط الأعمال المستقبلة للمنشأة، سواء كانت خطط طويلة أم متوسطة أم قصيرة الأجل.
- الحركة المستمرة وإنجاز المهام وتحقيق الأهداف.
- توفير المرونة في النظم مما يجعلها قابلة للتطوير، وذلك لتواكب الحاجات والتغيرات المتتالية.

[1] قاسمي محمد إبراهيم الحبيتي وآخرون، نظام المعلومات المحاسبي، وحدة الحدباء للطباعة والنشر، الموصل- العراق،2003، ص42.
[2] ادم عبد الله الدوم ادم، نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات الاستثمارية ، مجلة جامعة الزيتونة الدولية ،العدد 21، 30-04-2024، ص.ص422-423.

كما يرى (bookhold) ان خصائص نظم المعلومات المحاسبية هي:[1]

- الاقتصاد في تكلفة تشغيل النظام، بحث تزيد منافعه عن تكلفة تشغيله.
- ملائمة المخرجات حيث تتكون المخرجات من معلومات دقيقة يمكن توصيلها الى الادارة في وقت مناسب لاتخاذ القرارات.
- بسلطة هيكل النظام، حيث ان تعقيده يفقد منافعه.
- المرونة، حيث يكون قادرا على استعاب احتياجات الادارة للمعلومات.
- يوفر معلومات صحية ووقتية، تكون المعلومات صحية اذا كانت خلية من الغش، ووقتية اذا كانت متاحة للمستخدم عن الحاجة اليها لاتخاذ القرار.

المطلب الثاني : محتويات نظام المعلومات المحاسبي ومكوناته.

تمثل المعلومات ركناً رئيسيا في حياة المنظمات وتعتبر مورداً هاماً يعتمد عليه حيث تساهم نظم المعلومات المحاسبية من خلال محتوياته ومكوناته في زيادة إمكانية المنظمة للتعامل مع البيانات ومعالجتها تدعيما للوصول إلى عملية صنع القرارات المناسبة.

اولا–محتويات نظام المعلومات المحاسبي

لابد لأي نظام محاسبي فعال ان يحتوي على العناصر التالية :[2]

1–المصطلحات الاساسية: هناك مصطلحات محاسبية عديدة ومهمة جدا، والتي لابد أن يحوزها النظام المحاسبي المالي و أن يعمل وفقا لها نلخصها فيما يلي:

- الحدث :خارجي كان أم داخلي.
- العملية : تسجيل الحدث بين طرفين.
- الحسابات الحقيقية والمؤقتة : حيث إن الحسابات الحقيقية مثل الأصول; والالتزامات وحقوق الملكية تظهر في ميزانية المؤسسة بينما الحسابات المؤقتة، مثل الإيرادات والمصاريف تظهر في قائمة الدخل.

[1] Bookholdt J.L,Accounting information systems,4th ed,Irwin,1996,P130..

[2] زياني عـمر، دور نظام المعلومات المحاسبي والمالي في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة المـــاستر تخصص ادارة ماليـــة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة المدية،2021-2022، ص.ص3-5.

- دفاتر الأستاذ : حيث يوجد دفتر أستاذ عام والذي يحوي الحسابات جميعها، كذلك دفتر أستاذ مساعد حيث يحوي حسابات معينة، ولكن بشكل تفصيلي كالمدينين والدائنين، الأجور والرواتب.
- دفتر اليومية :حيث يتم تسجيل الحدث محاسبيا.
- الترحيل: وهي عملية ترحيل الأحداث المسجلة بعمليات من دفتر اليومية إلى حسابات دفتر الأستاذ.
- ميزان المراجعة : وهو عبارة عن أرصدة الحسابات المأخوذة من الأستاذ العام، وبعد أن نقوم بعمل قيود التسوية واستخراج الأرصدة الجديدة يصبح ميزان المراجعة المعدل.
- قيود الإقفال :هي القيود التي يتم بواسطتها إغلاق جميع الحسابات المؤقتة في ملخص الدخل، ويقفل ناتج ملخص الدخل في حساب الأرباح المعاد استثمارها، وذلك استعدادا للبدء بفترة مالية جديدة.

2-المدين والدائن : جميع الحسابات في نظام المعلومات المحاسبي المالي مبنية على مفهوم الدائن والمدين، بمعنى أن جميع الحسابات التي تنشأ بالنظام المحاسبي المالي يكون لها طرفان فقط وهما المدين والدائن ويجل تطابق الطرفين في كل قيد وفي جميع الأحوال ويمكن إدراج الحسابات في النظام المحاسبي كمايلي :

- حسابات الأصول :تكون دوما مدينة الرصيد ويتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة ويتناقص بالإدخالات الدائنة.
- حسابات الالتزامات:تكون دوما دائنة الرصيد ويتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ويتناقص بالإدخالات المدينة.
- حسابات حقوق الملكية: تكون دوما دائنة الرصيد، ويتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة، ويتناقص بالإدخالات المدينة.
- حسابات الإيرادات: تكون دوما دائنة الرصيد، ويتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة، ويتناقص بالإدخالات المدينة.
- حسابات المصاريف :تكون دوما مدينة الرصيد، ويتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة، ويتناقص بالإدخالات الدائنة.

3-المعادلة الأساسية: كما يعرف بنظام القيد المزدوج، بأن الطرف المدين يجب أن يقابله إدخال طرف دائن مساو له بالكم والعكس صحيح، وهذا المفهوم يقود للمعادلة الأساسية:

الأصول = الالتزامات +حقوق الملكية.

4-هيكلة القوائم المالية وقوائم حقوق الملكية : يتم الابلاغ عن راس المال والارباح المعاد استثمارها في القسم المخصص لحقوق الملكية في ميزانية المؤسسة، كما يتم الابلاغ عن توزيعات الارباح في قائمة الارباح المعاد استثمارها ويتم الابلاغ عن المصاريف والإيرادات في قائمة الدخل، وفي نهاية الفترة المالية، يتم تحويل ناتج مقابلة كل الايرادات والمصاريف الى الارباح المعاد استثمارها، ومن ثم فان أي اختلاف في البنود المذكورة اعلاه سيؤثر على حقوق الملكية.

ثانيا-مكونات نظام المعلومات المحاسبية :

نظام المعلومات المحاسبي كأي نظام يتكون من مجموعة من العناصر لتحقيق هدفه الذي قام لأجله هذه العناصر نجملها يلي:[1]

- المستندات والأوراق الثبوتية التي تؤيد العمليات المالية التي تحدث في المنشاة الاقتصادية
- قواعد البيانات التي تخزن فيها البيانات المالية الخاصة بالعملية المالية.
- البرامج التطبيقية الحاسوبية التي تعالج البيانات لتحويلها لمعلومات مفيدة وملائمة.
- الاجراءات المحاسبية المرسومة والمكتوبة لتسلسل العمليات المالية في المنشاة.
- الافراد المتعاملون مع واحد او اكثر من عناصر نظام المعلومات المحاسبي.
- الوسائل الالكترونية والاتصالات التكنولوجية المستخدمة في نظام المعلومات المحاسبي.

المطلب الثالث : اهداف وأهمية نظام المعلومات المحاسبية.

تعمل نظم المعلومات المحاسبية على اتمتة المعلومات التي تنتجها المحاسبة في الواقع بهدف توفير المعلومة المحاسبية اللازمة لتلبية احتياجات المؤسسة.

اولا-اهداف نظام المعلومات المحاسبية.

كما هو معروف عن نظام المعلومات المحاسبية انه يهدف الى توفير المعلومات المحاسبية اللازمة لتلبية احتياجات المستخدمين المختلفة، فقد يكون مستخدمي المعلومات يعملون في المستويات الادارية

[1] محمد الطاهر علي سعد، نظم المعلومات المحاسبية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة دراسات الانسان والمجتمع، العدد الثالث، 2017، ص11.

بالمؤسسة او المستخدمين من خارج المؤسسة كالعملاء والجهات الحكومية وغيرها، وان اهم اهداف نظام المعلومات المحاسبية مايلي:[1]

- تسجيل عمليات المشروع واستخلاص النتائج منها.
- توفير المعلومات اللازمة لتدعيم عملية اتخاذ القرار.
- توفير المعلومات اللازمة لتقييم الاداء.
- تامين رقابة فعالة على الاصول و البيانات.

ومن الأهداف الأساسية لقياس مساهمات أو منافع نظم المعلومات المحاسبية ما يلي2:

- تقرير جدوى إنشاء نظام معلومات محاسبي مبني على استخدام معدات وأجهزة حديثة، وذلك عن طريق تجميع المنافع الصافية المقدرة لمستخدمي المعلومات ومقابلتها بالتكلفة الرأسمالية لإنشاء النظام الجديد.
- تقرير جدوى إنشاء تغيير في خاصية من خصائص النظام الحالي، فقد يتطلب قسم معين مثلا معلومات بدرجة تفضيل أكثر، ومثل هذا التغيير يؤدي إلى تكلفة مضافة لابد وان تقابلها منفعة مضافة تبرر ذلك.
- تقرير جدوى الحصول على معلومات معينة من عدمه، فإذا لم يكن للمعلومات التي تنتجها المحاسبة قيمة اقتصادية، فلا مبرر لإنتاجها . وفي جميع الأحوال قد يكون الهدف الأساسي من نظام المعلومات المحاسبي هو تعظيم الربحية، ولكن هناك أهداف أخرى يتوقع أن يحققها النظام المحاسبي مثل توفير خدمات أفضل أو توجيه العناية لظاهرة التعليم عن طريق بيانات التدفق العكسي، أو تخفيض التكاليف.

وكما هو معروف عن نظام المعلومات المحاسبية انه يهدف إلى توفير المعلومة المحاسبية اللازمة لتلبية احتياجات المستخدمين المختلفين، فقد يكون مستخدمي المعلومات يعملون في مستويات الإدارية بالمؤسسة أو المستخدمين من خارج المؤسسة كالعملاء والجهات الحكومية وغيرها، ومن أهم أهداف النظام المعلوماتي المحاسبي ما يلي3:

[1] حكيمة مناعي، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل عملية اتخاذ القرارات على ضوء تطبيق معايير المحاسبة الدولية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد06، جوان2014، ص87

[2] منـذر يحيى الداية، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية علي جودة البيانات المالية، دراسة مقدمة استكمالاً الحصول علي درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة-جامعة غزة، 2009، ص38.

[3] احمد ياسروسوف، دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات الإدارية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضيَّة السوريَّ، بدون سنة نشر، ص21.

- تسجيل عمليات المشروع واستخلاص النتائج عنها.
- توفير المعلومات اللازمة لتدعيم عملية اتخاذ القرار.
- توفير المعلومات اللازمة لتقييم الأداء.
- تامين رقابة فعالة على الأصول والبيانات.

ثانيا-اهمية المعلومات المحاسبية والحاجة اليها.

عرف استخدام المعلومات من قبل الانسان منذ القدم، ولكن لم يشهد عصر من العصور مثل هذه الاهمية للمعلومات لدرجة شيوع بعض المفاهيم والمصطلحات التي تميل الى طبع العصر الحالي بطابع المعلومات مثل عصر المعلومات، ثورة المعلومات، الذكاء الاصطناعي، حيث ان الذكاء الاصطناعي يتكون من انظمة الخبرة والهياكل الشبكية، ولقد اصبحت المعلومات احد عناصر العملية الانتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المنظمات الاقتصادية .ويعيش العالم اليوم عصر المعلومات وأنظمتها والبحث عن افضل طريقة لإعدادها واستخدامها وفقا لمبدأ التكلفة الاقتصادية(المنفعة/التكلفة). ويعتبر النظام المحاسبي احد اهم الانظمة المنتجة للمعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات الادارية والاقتصادية ومن هنا فان اهمية نظام المعلومات ببساطة هو توفير المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات طالما ان المعلومات متاحة ويتمكن تحليلها.

وتكمن أهمية المعلومات المحاسبية في كونها وسيلة أساسية وأداة فاعلة بيد الإدارة لإنجاز مهامها وتحقيق أهدافها، وتزداد أهمية المعلومات المحاسبية والحاجة إليها كنتيجة أساسية لمجموعة من العوامل والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية .[1]

يكتسي نظام المعلومات المحاسبي أهمية بالغة في مجالات عدة يمكن إجمالها فيما يلي[2]:

- توفير القوائم والتقارير السنوية الإلزامية كقائمة الدخل، وقائمة المركز المالي.
- توفير المعلومات المفيدة لوضع الاستراتيجيات ورسم السياسات وإعداد الخطط.
- توفير المعلومات المفيدة لاتخاذ القرارات السليمة سواء للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
- توفير المعلومات اللازمة لمتابعة العمليات يوما بعد يوم.
- توفير المعلومات اللازمة لتقييم الأداء.

[1] احمد عبد الهادي بشير، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كليـــة التجـــارة -الجامعة الإسلامية –غـزة، 2006، ص.ص35-37

[2] مصطفى العثماني، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد11-المجلد02، 2014، ص243.

المبحث الثالث: اساسيات نظم المعلومات المحاسبية.

لقد أدى التطور في مجال العلاقات الاقتصادية إلى تعقد نشاطات المؤسسات وتضاعف حجم المعلومات المتدفقة في جميع الاتجاهات وصعوبة التحكم فيها، اذ تعد المعلومات المحاسبية موردا أساسيا من موارد المؤسسات على اختلاف أشكالها، حيث تشكل نظم المعلومات المحاسبية العمود الفقري في تحقيق أهداف وفي نمو واستمرار المؤسسات.

المطلب الاول: وظائف أنظمة المعلومات المحاسبية

تؤدي أنظمة المعلومات المحاسبية مجموعة من الوظائف الأساسية بحيث تتلخص فيما يلي:

اولا–جمع المعلومات : تتحقق وظيفة جمع المعلومات من خلال عدة خطوات، تبدأ بتحديد ماهي المعلومات التي ستعتبر المدخلات الأساسية للنظام، ثم تجميع هذه المعلومات من مصادرها المختلفة وإدخالها إلى النظام وإعدادها للتشغيل من خلال مجموعة من الأنشطة التنفيذية لوظيفة جمع المعلومات.[1] وتمثل المدخلات كافة المدخلات من الموارد المادية أو البشرية وهي بمثابة المواد الخام من اجل عملية التفاعل داخل النظام.[2]

ثانيا–تشغيل المعلومات (معالجة المعلومات): يقوم المحاسب بالتسجيل، التوصيل الترصيد والتحليل، ويعتمد المحاسب المالي على النظام التقليدي (اليومية العامة) أو النظام المركزي (اليوميات المساعدة) أو نظام معالجة آخر، كما يعتمد محاسب التكاليف على أحد طرق محاسبة التكاليف لحساب سعر التكلفة وتحليل التكاليف.

ويوجد عدة طرق آلية لمعالجة المعلومات المحاسبية مثل: [3]

أ– المعالجة الجزئية (المتوازنة) Partial Processing، حيث يوجد لكل جزء من نظام المعلومات المحاسبي برنامج خاص به (مثلا برنامج محاسبة الأجور، برنامج محاسبة المواد...إلخ).

[1] فاروق سلامي، فعالية أنظمة المعلومات المحاسبية لدى شركات الاتصالات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة قاصدي مرباح ،2021-2022، ص.ص5-6.

[2] أحمد إرشيد نصير، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تعزيز كفاءة القرارات الادارية في المستشفيات، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية الاقتصاد والأعمال-جامعة ادرار، 2018، ص.ص49-50.

[3] الدهراوي كمال الدين مصطفى، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2000، ص 51.

ب- المعالجة المتكاملة Integrated Processing: عملية المعالجة تراعي العلاقات الموجودة بين نظام المعلومات المحاسبي وبقية أجزاء نظم المعلومات الإدارية الأخرى، وهناك ثلاث مستويات من التكامل:

- تكامل المعلومات: حيث يقوم كل برنامج بإنتاج المعلومة المطلوبة وإنتاج ملفات أخرى تكون عبارة عن مدخلات لبقية البرامج؛
- تكامل الإجراءات: أي حدث مهم يسجّل في جميع الملفات التي تتأثر به؛
- تكامل قاعدة المعطيات: يحدث هذا التكامل بفضل نظام تسيير قاعدة المعطيات، حسب CODASYL (Conference on Dalta Syetems Languages). [1]
- يسمح بهيكلة المعطيات بالطريقة الأكثر تناسباً مع أي برنامج تطبيقي؛
- يسمح لعدة برامج تطبيقية باستعمال نفس قاعدة المعطيات في نفس الوقت؛
- حماية قاعدة المعطيات ضد الدخول غير مسموح به؛
- جعل البرامج التطبيقية مستقلة عن مكان وجود المعطيات؛
- عموماً تكامل قاعدة المعطيات يهدف إلى تحقيق مركزية المعطيات وتعدد المداخل Centralisation of data and decentralisation of accesses، يسمح هذا للبرنامج باستدعاء المعطيات حسب الحاجة.

ثالثا– إدارة المعلومات (المخرجات) : هي حاصل تفاعل العمليات التشغيلية التي تجري على المدخلات وفقًا للأهداف المرسومة للنظام، وتشمل مجموعة التقارير والقوائم المالية والمعلومات المختلفة الناتجة عن تفاعلات العمليات التشغيلية للمدخلات، في إطار المتغيرات البيئية والذاتية للجهات التي يمكن أن تستخدمها وتستفيد منها.[2]

رابعا–تامين الرقابة الكاملة لحماية اصول المؤسسة وممتلكاتها : بحيث تتضمن هذه الرقابة اكتشاف الاخطاء والغش وتوفير معلومات دقيقة تسمح باتخاذ القرارات في الوقت المناسب، ويتحقق ذلك من خلال الرقابة على عمليات التسجيل ومعالجة المعلومات من خلال الاعتماد على اجراءات رقابة داخلية فعالة

[1] Lallem Lakhdar, "Management et System d'information", Séminaire, Op.Cit, P 34.

[2] محمد الطاهر الأخضري، أثر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، مذكرة مقدمة لاستكمال للحصول على شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة قاصدي مرباح- ورقلة،2015-2016، ص.ص8-9

على العمليات داخل المؤسسة، اهمها التحديد المسبق للمسؤوليات والصلاحيات في تنفيذ العمليات والأنشطة والفصل بين الوظائف والعمليات المهمة ذات العلاقة بينها.[1]

خامسا–توفير المعلومات(التغذية العكسية) : تعتبر الوظيفة النهائية لأنظمة المعلومات المحاسبية، وتتم في هذه المرحلة اعادة المعلومات المسترجعة الى نظام المعالجة الآلية كمدخلات جديدة، للتأكد من دقتها وصحتها او لإعادة معالجتها لتحقيق اهداف اخرى.

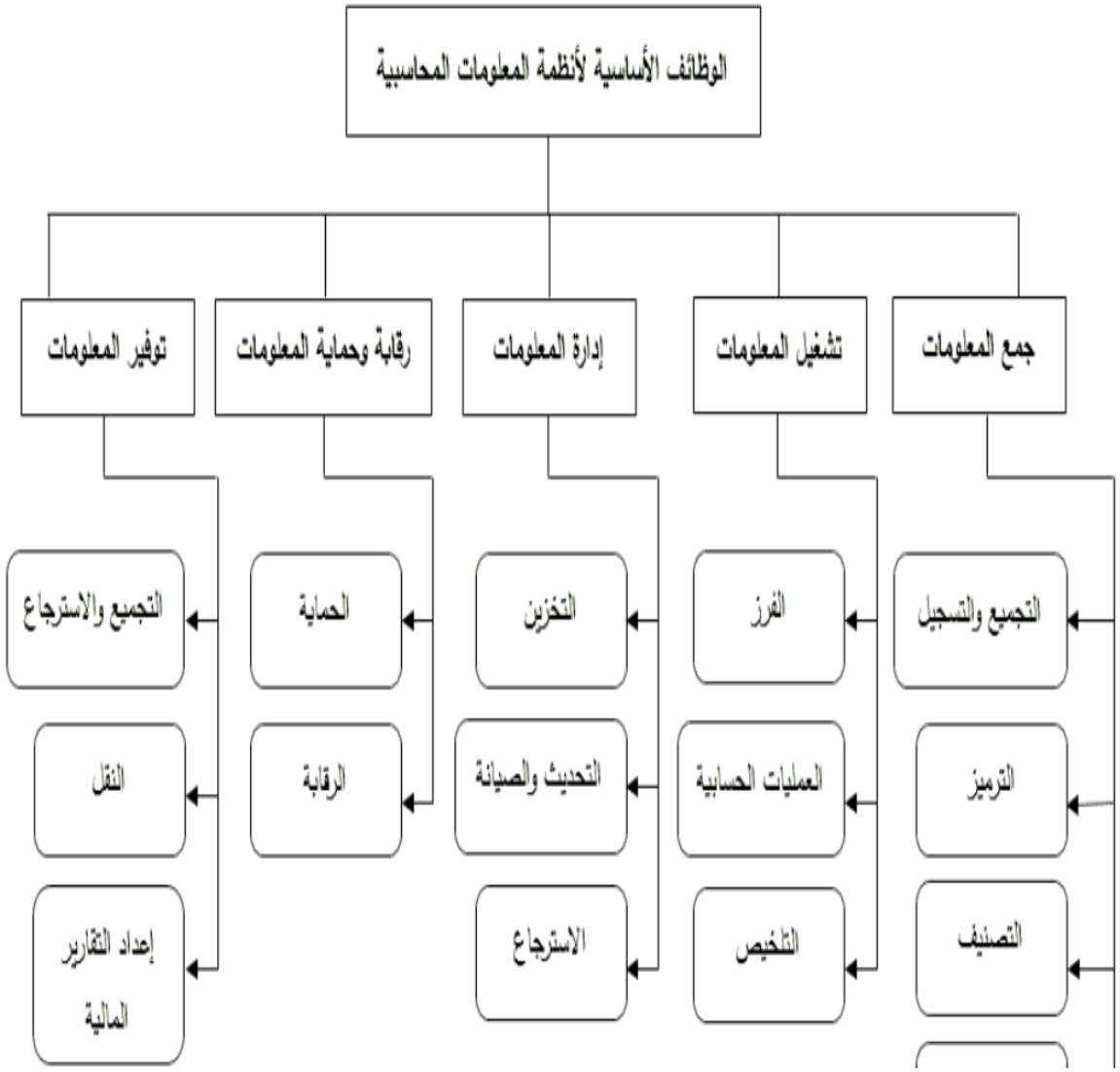
ان تقنية المعلومات ادت الى خلق التحديات والفرص امام المحاسبين في مواكبة التطورات الحديثة في مجال اجهزة المعالجة الآلية وبرمجيات التطبيقات والمعالجة السريعة للبيانات، ولكي يستطيع المحاسبون مواكبة هذا التطور في تقنية المعلومات، عليهم ان يساهموا بشكل فعال في تطوير نظم المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية، وهذا يتطلب منهم تأهيل انفسهم باستمرار علميا وعمليا، ومتابعة التطورات العالمية الحادثة التي تؤثر بشكل او بآخر على علمهم وعملهم.[2]

والشكل التالي يوضح وظائف أنظمة المعلومات المحاسبية

[1] بوشدوب طلال، دور وأهمية نظام معلومات المحاسبة المالية في تفعيل مهام ومسؤوليات محافظ الحسابات، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، ص.ص108-109.

[2] علا أحمد عبد الهادي، أثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية، دراسة مقدمة استكمالا للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية الدراسات العليا –جامعة غزة،2007، ص.ص34-35.

شكل رقم (1-2) يمثل وظائف أنظمة المعلومات المحاسبية



المصدر: فاروق سلامي، مرجع سابق الذكر، ص8

ومما سبق من شرح لوظائف أنظمة المعلومات المحاسبية يمنح النظام المعلومات المحاسبي للمؤسسة طريقة لعرض وتحليل المعلومات المالية ويوفر وظيفة جمع وتخزين البيانات النظام والأنشطة التجارية، وترصد النظم العمليات من المستندات وتسجل هذه العمليات في القيود اليومية وترحل هذه القيود الى سجل الاستاذ وتصنف حسب نوع الحساب، كما توفر الأنظمة معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات، وتتضمن هذه المعلومات عادة تقارير في شكل بيانات، ويجب أن يتأكد النظام من أن المعلومات التي تخرج من النظام موثوقة والحفاظ على أمان أصول المؤسسة ويضمن نظم المعلومات المحاسبية أن الحسابات متوازنة بشكل صحيح مع أوقات معالجة فعالة، مما يوفر واجهة تقارير خارجية محسنة، ويتم رقمنة السجلات مثل البيانات المالية ومراجعات الأداء بواسطة نظم المعلومات المحاسبية مما يسمح للمستثمرين والمساهمين تحديد مدى جودة أداء استثماراتهم في ظل ظروف السوق بسهولة، ويمكن استخدام هؤلاء المستثمرين لتمويل الأسهم أثناء توسع الشركة، وتتضمن أنظمة المعلومات عملية تنظيم موارد الشركات مثل البيانات والعمليات والسياسات والبروتوكول وبرامج المهارات الأجهزة والمكونات الأخرى التي تعمل معاً على تعزيز قدرات ووظائف الشركة [1]

المطلب الثاني : مبادئ ومقومات نظام المعلومات المحاسبي .

يعتمد نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسات على مبادئ ومقومات تقوي من كفاءة وفعالية النظام، مما يضمن التنفيذ العملي والمنظم للعمليات وحماية الموارد والحد من الاحتيال والوقاية منه، ومن ثم ضمان دقة التسجيل المحاسبي واكتمال وتهيئة معلومات مالية يمكن الاعتماد عليها بالوقت المناسب في المؤسسة.

اولا–مبادئ نظام المعلومات المحاسبي.

يقوم نظام المعلومات المحاسبي على مجموعة من المبادئ التي تدعم فعاليته وتضمن اساس نظري سليم من اجل الممارسة المهنية، وهي:[2]

1–مبدأ التكلفة المناسبة: يعتبر من اهم المبادئ التي توفر للإدارة احتياجاتها من المعلومات وتحقق لها الرقابة الداخلية بتكاليف معقولة ومناسبة لحجم المؤسسة وامكانيتها المالية.

[1] أسعد محمد علي وهاب، نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تصميم التطبيقات المحاسبية السحابية وتأثيرها في اتخاذ القرارات، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيات الأعمال، المجلد 02-عدد02، سنة2021، ص08.

[2] هاجر مازون، أثر نظام المعلومات المحاسبي على جودة المخرجات المحاسبية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير –جامعة المدية، 2023-2024،ص.ص13-15

2-مبدأ الثبات في اعداد التقارير : ان نظام المعلومات المحاسبية يجب ان تكون مخرجاته من التقارير المالية الختامية معدة بطريقة موحدة وثابتة في كل الدورات ليعطي امكانية المقارنة.

3-مبدأ الهيكلة: حيث يجب ان يراعي في تصميم نظام المعلومات المحاسبية ما يتضمنه الهيكل التنظيمي من خطوط للسلطة والمسؤولية والتي تحدد اساليب الضبط والرقابة الداخلية وتحدد كذلك مسار تدفق البيانات والمعلومات من والى نظام المعلومات المحاسبية.

4-مبدأ العمل الانساني في اعداد التقارير : مادام أي نظام لا يعمل تلقائيا بل من خلال الافراد وبواسطتهم فانه من الضروري مراعاة جانب العلاقات الانسانية وذلك بالتركيز على توفير الظروف الملائمة والمحفزة للأفراد لأداء مهامهم بشكل جماعي.

5-مبدا الضبط والرقابة الداخلية : يجب ان يتوفر نظام المعلومات المحاسبية على مجموعة من الاجراءات التنظيمية المتكاملة والتي تضمن دقة وصحة المعلومات المحاسبية لتكون كقاعدة سليمة في اتخاذ القرارات وتجدر الاشارة الى ان مفهوم الضبط الداخلي اضيق نطاقا من مفهوم الرقابة الداخلية لأنه يوفر الاساليب التي تساعد على التحقق التلقائي من صحة البيانات، وكمثال على الضبط الداخلي يظهر استخدام حسابات المراقبة ونظام الجرد المستمر والجرد الفعلي المادي، كما تتطلب الرقابة الداخلية داخل المؤسسة ضرورة وجود خطة تنظيمية سليمة تحقق الفصل بين الوظائف والمسؤوليات اضافة الى تحديد السلطات والمسؤوليات.

6-مبدأ المرونة : يجب أن يتصف النظام المحاسبي بالمرونة كي يستجيب لمختلف التغيرات التي تحدث في المستقبل ولكن مع مراعاة مبدأ الثبات والاستمرار في عرض البيانات.

7-مبدأ إعداد التقارير: تعتبر التقارير كنتاج (مخرجات) النظام المحاسبي ويجب على هذا الأخير أن يكون قادرا على إصدار التقارير الداخلية والخارجية التي تعد وسيلة اتصال ما بين المستويات الإدارية داخل الوحدة الاقتصادية كما يجب أن تعد هذه المخرجات بشيء من الدقة تؤهلها لان تكون قاعدة سليمة لاتخاذ القرارات.

ثانيا-مقومات نظام المعلومات المحاسبية .

تتمثل المقومات من مجموعة من الاسس التي تعتمد عليها النظم لتعمل بشكل مترابط فيما بينها، ونوردها كالتالي[1]:

1-القواعد والمعايير : تشكل هذه المجموعة الاطار الفكري للنظرية المحاسبية ومصدر الاحكام فيها وهي التي تحدد مساراتها وتوجه اعمالها وتحكم اجراءاته اما مصدر هذه القواعد والمعايير فتتكون من الهيئات المحاسبية الدولية والعالمية والقوانين والتشريعات الحكومية والقرارات الادارية.

2-هيكل النظم: وهو تعبير يشير الى البناء التنظيمي العام، وأسلوب تقسيمه ومستويات تقسيمه راسيا والعلاقة التي تربط بين مكونات النظم راسيا وأفقيا ويتأثر نظم المعلومات المحاسبية بعدد من العوامل منها حجم الشركة وطبيعة نشاطها وأهدافها وشكل الملكية نوعية المعلومات المطلوبة.

3-الوسائل: ان نظم المعلومات المحاسبية لكي يتم تفعيله داخل الوحدات فإنها تتطلب وسائل مهمة وهي على النحو التالي:

- المجموعة المستندية: تتمثل المستندات القاعدة الاساسية والمصدر الاول للبيانات المحاسبية كافة وتعكس طبيعة الاحداث الاقتصادية و المعاملات المالية اذ تلتقط المستندات الحركة اليومية للعمليات المالية داخل ادارة الشركة وأقسامها المختلفة وتنقلها الى الادارة المالية.
- المجموعة الدفترية: ان حجر الزاوية في تطبيق النظام المحاسبي من خلال السير بتطبيق مراحل الدورة المحاسبية هو عملية التسجيل واثبات الاحداث الاقتصادية والمعاملات المالية في الدفاتر المحاسبية من واقع المستندات المحاسبية.
- دليل الحسابات: يعد دليل الحسابات الاطار العام الذي يجرى على اساسه تحليل المعاملات الاقتصادية وتصنيفها وهو عبارة عن قائمة او جدول بأسماء وأرقام الحسابات المفتوحة بدفاتر الاستاذ ويعد في ضوء خطة معينة اتبويب الحسابات ويتخذ كأساس لتوجيه محاسبي.
- التقارير والقوائم المالية:تعد الحصن التقارير والقوائم المالية الوحيد للمعلومات المحاسبية فلا يمكن تقديم معلومة محاسبية للجهات الداخلية والخارجية إلا من خلال تقارير وقوائم مالية متفق عليها تكون على اشكال متعددة ونعد تلك التقارير والقوائم المالية بمثابة مخرجات انظم المحاسبية.

[1] هيلايلي اسلام، مساهمة نظام المعلومات المحاسبية في تحسين علية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد10، العدد02، 2019، ص.ص380-381.

- الأفراد : لكي يقوم النظام بتأدية وظائفه فانه لابد من وجود مجموعة من الافراد المحاسبين نعمل على تشغيل هذه النظم بالشكل المطلوب وتتوافر فيهم مؤهلات تمكنهم من تشغيلها.
- الالة والأجهزة المحاسبة: وهي المقومات المادية في تنفيذ خطوات وإجراءات نظم المعلومات المحاسبية اذ تستخدم الآلات لمعالجة البيانات المحاسبية وقد مرت هذه المعالجة بعدة خطوات فنية تكنولوجية متعددة انتهت باستخدام الحاسوب الالكتروني في تحليل ومعالجة الكم الهائل من البيانات المحاسبية للحصول على المعلومة بالسرعة والدقة الملائمين لمستخدميها.

المطلب الثالث : عمليات نظام المعلومات المحاسبية .

وعلى الرغم من تعدد التعريفات المقدمة للمحاسبة كنظام للمعلومات فإنها تتفق جميعها في ابراز عمليات اساسية تهتم بها المحاسبة وتسعى الى تنفيذها بالصورة الملائمة، وتتمثل هذه العمليات في الخطوات الاساسية التالية:[1]

1-التسجيل : تعتبر عملية التسجيل نقطة البداية نحو إيجاد نظام معلومات محاسبية يحقق للمؤسسة إنتاجا ملائما من البيانات والمعلومات الضرورية لتسيير نشاط المؤسسة على الوجه الأكمل .كما تعتبر هذه العملية الأداة الأولى لتحقيق وظيفة المحاسبة الأساسية وهي قياس ومتابعة نتيجة أعمال المؤسسة ومركزها المالي. وتتطلب عملية التسجيل توافر مجموعة من السجلات والمستندات مصممة بصورة تحقق لعملية التسجيل المناخ الملائم لتتم في صورة دقيقة و ملائمة.

2-التبويب : تسمح عملية تبويب العمليات بعد تسجيلها بإيجاد انتاج مقبول من البيانات وفي الوقت المناسب وبجهد وتكلفة مقبولين، ان التقسيم الجيد للدفاتر والسجلات يعتبر اضافة الى كونه مهما في عملية التسجيل امرا مهما في عملية التبويب، بالإضافة الى وجوب توافر الوضوح في المفهوم المحاسبي بالنسبة للقائمين بعملية التبويب بهدف الوصول الى اسس ثابتة وموحدة لتبويب العمليات.

3-انتاج التقارير والقوائم المالية : تعتبر التقارير والقوائم بمثابة المنتج النهائي لنظام المعلومات المحاسبية، وتحتاج الادارة الى هذه التقارير بصفة دورية متكررة وبنمط متفق عليه مسبقا، او تحتاج الى

[1] مداحي عثمان، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص :علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير-جامعة الجزائر،2008-2009، ص.ص84-87

تقارير في فترات غير متكررة بحسب سير العمل في المؤسسة لتلبية مختلف احتياجات مستويات الادارة المختلفة للمعلومات من اجل تسيير نشاطاتها والوصول الى تحقيق اهدافها.

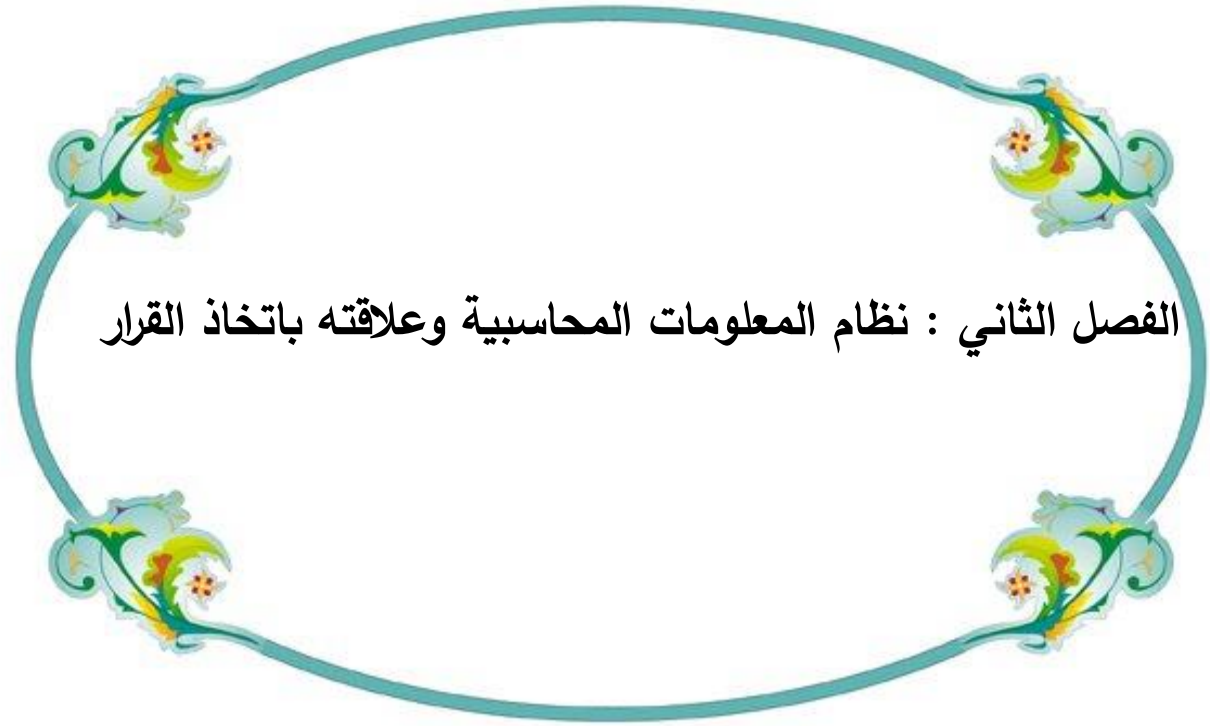
4-قياس النتائج : تعتبر عملية قياس نتائج الاعمال المؤسسة ومركزها المالي من اهم العمليات التي يقوم بها نظام المعلومات المحاسبية، ذلك للآثار التي يمكن ان تترتب عنها سواء على المستوى الداخلي او الخارجي، فبناء على تلك النتائج يتبين مدى تحقيق اهداف المؤسسة وعليه تتحدد كفاءة الادارة ويتحدد ايضا موقف ملاك المؤسسة من تلك الادارة اما بالإبقاء عليها او عزلها، كما انه بناء على تلك النتائج تتحدد طبيعة العلاقات للأطراف الاخرى المتعاملة مع المؤسسة(البنك، الموردين، الزبائن،...الخ)

5-تحليل النتائج : بعد قياس نتائج أعمال المؤسسة ومركزها المالي يعتمد المحاسب إلى تحليل لتلك النتائج، وتعتبر هذه العملية خاتمة الأعمال المحاسبية في نهاية الدورة المالية اضافة إلى كونها جزءا هاما نحو إنتاج التقارير وعرضها، إذ أن النتائج التي سيتوصل إليها المحاسب تكون إجمالية وتحتاج تلك النتائج الإجمالية إلى تحليل و تفصيل وعرض في أشكال وجداول خاصة لتتيح معلومات ذات فائدة لمختلف مستخدمي تلك النتائج، إذ لا يكفي مثلا في اتخاذ قرار بالبقاء على منتج ما رصيده في نهاية السنة بل لابد من معرفة حركة مخزونه وسرعة دورانه، كما أن اتخاذ قرار بمنح تسهيلات لأحد الزبائن لا يبنى فقط على الرصيد النهائي له بل على حركة حسابه خلال السنة ومدى التزام الزبون بالتسديد في الآجال المحددة وهكذا يبنى فقط على الرصيد النهائي له بل على حركة حسابه خلال السنة ومدى التزام الزبون بالتسديد في الآجال المحددة وهكذا.

6-عرض النتائج : تعتبر عرض النتائج عملية مكمّلة لعملية تحليلها، ذلك أنه لا يكفي القيام بعملية تحليل النتائج إلى نتائج تفصيلية لتكون تلك التقارير مفيدة بل لابد من عرض تلك النتائج بالطريقة التي تسهّل عملية فهمها واستغلالها وبالتالي تكون أكثر فائدة، وإذا لم يوفق نظام المعلومات المحاسبية على مستوى المؤسسة في اختيار أشكال عرض التقارير والقوائم المالية والتي تجعل من هذه الأخيرة تؤدي الهدف المرجو منها وهو إمداد الإدارة بالمعلومات التي تسمح لها بالتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

خلاصة

مما سبق نصل إلى حقيقة مفادها إن نظم المعلومات المحاسبية عبارة عن بيانات محاسبية تم تجهيزها وعرضها في طريقة منظمة ومفيدة تتصف بالجودة لما تمتلكه من خصائص، حيث اعتبر النظام المحاسبي نظاما للمعلومات له مدخلات هي عبارة عن الأحداث والعمليات المالية التي يستقبلها النظام من البيئة الخارجية ويقوم بتشغيلها في ظل مجموعة من المبادئ والمقومات والأعراف باستخدام جملة من السياسات المحاسبية وصولا إلى المخرجات وتقديمها في تقرير يعكس لنا واقع الاحداث الاقتصادية بالمؤسسة ووضعيتها المالية.



الفصل الثاني : نظام المعلومات المحاسبية وعلاقته باتخاذ القرار

مقدمة

إن الهدف الأساسي للممارسة الإدارية هو محاولة اتخاذ قرارات لأجل حل المشاكل اليومية التي تعرفها الإدارة و ذلك بأقل تكلفة ممكنة و بأقصر وقت ممكن. ولان عملية اتخاذ القرارات تتغلغل وبصورة مستمرة في نشاط المؤسسة وفي جميع عناصر العملية الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة فان المدير يتخذ قرارات معينة في كل وظيفة من هذه الوظائف.

ويواجه المديرون العديد من المشكلات لكنها ليست متساوية الأهمية، فبعضها متكرر والبعض الآخر محدد الأبعاد, وهناك مشاكل مفاجئة وغير متوقعة وهذا التنوع في المشكلات يفرض على المديرين استحداث نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة للمديرين في كافة المستويات الإدارية من اجل اتخاذ القرار الصحيح والسليم.

في هذا الفصل سنحاول اعطاء صورة واضحة حول عملية اتخاذ القرار، يتم التطرق اليها في المباحث التالية:

المبحث الاول:ماهية عملية اتخاذ القرار.

المبحث الثاني : مدخل الى عملية اتخاذ القرار.

المبحث الثالث : نظام المعلومات المحاسبية كأداة لاتخاذ القرار.

المبحث الأول :ماهية عملية اتخاذ القرار.

تعتمد عملية اتخاذ القرار بشكل أساسي على منظومة المعلومات المتبعة في جمع المعلومات ومعالجتها بطريقة علمية، وبقدر ما تكون مصداقية المعلومات وحداثتها ووصولها في الوقت المناسب يكون القرار أكثر صوابا ونفعا، فاتخاذ القرار هو وظيفة أساسية يقوم بها الإنسان عند سعيه المستمر لإشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية مستخدما في ذلك تجاربه والمعلومات المتجمعة لديه في التنبؤ بما ستكون عليه التغيرات في المستقبل، ومعتمدا على قدراته العقلية وامكاناته المتطورة التي تؤمن له الاختيار السليم المناسب.

المطلب الاول: مفاهيم اساسية لعملية اتخاذ القرار.

تمثل عملية اتخاذ القرار جوهر نشاط الفرد والجماعة في حياتهم الخاصة أو في مجال أعمالهم، وتعتبر اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير لأن أي عمل يؤدّيه المدير إنّما يؤدّيه من خلال القرار يساهم في نمو و نجاح المنظمات .

اولا- نظريات اتخاذ القرار

لقذ ظهرت عدة نظريات لدراسة القرارات الادارية، وهذا نتيجة للتطورات الكبيرة في اتخاذ القرار وفلسفته والاساليب المستخدمة في اتخاذه، و تتمثل هذه النظريات في[1]:

1-النظريات الكلاسيكية:

تعرف ايضا بنظرية القرار الرشيد، وقد سادت مفاهيم هذه النظرية حتى الربع الاول من القرن العشرين، وقامت على فرضية ان المدير في اي نظام يقوم بتصرفات رشيدة لتحقيق اهداف المنظمة باقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال القرارات الرشيدة التي يتخذها بعد دراسة دقيقة وشاملة للبدائل المتاحة وفق اسس علمية.

الا ان هذه النظرية اهملت الجانب الانساني وركزت على الجانب الفني واتخاذ القرار وهذا ما جعلها محل انتقاد المدارس الحديثة.

[1] بوضياف نجاة، دور ادارة المعرفة باتخاذ القرار في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة وتسيير مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير-جامعة المدية، 2015-2016،ص.ص51-52

2-النظرية السلوكية

ظهرت هذه النظرية بعد الانتقادات التي وجهة للنظرية الكلاسيكية، ومن رواد هذه النظرية(هربرت سيمون)، تفرض هذه النظرية ان صانعي القرار ليس لديهم المعرفة التامة حول المشكلة وبدائلها، وانهم غير قادرين وغير مؤهلين للقيام بتقييم عقلاني او اتخاذ افضل القرارات الممكنة، وقد استخدم سايمون عبارة العقلانية المحددة لتدل على تصرف متخذي القرارات الذين يعملون حدود معرفتهم للمشكلة وحدود قدرتهم على اتخاذ القرارات، ويرى "سايمون" ان متخذ القرار لايستطيع الوصول الى الحلول لاتخاذ القرارات المثلى للمشكلات، وذلك لان البدائل امام متخذي القرار قد تكون كثيرة وان اختياره لإحداها يتوقف على امكانيته وقدرته في دراستها وتحديد نتائجها وتوفير الوقت اللازم.

ثانيا-تعريف اتخاذ القرار

تعددت آراء كتاب الادارة في تعريفهم لاتخاذ القرار، بحيث اصبح لكل منهم مفهومه الخاص الا ان كل التعاريف تحمل في طياتها نفس المضمون، حيث عرف NIGROاتخاذ القرار بانه: "الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين"[1]

ويعرف "عبد الكريم درويش" اتخاذ القرار على انه: الناتج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من الآراء والافكار والاتصالات والجدال والدراسات التي تمت في مستويات مختلفة في المنظمة."[2]

حسب هذا التعريف قبل ان ينزل القرار الى ميدان التنفيذ يجب ان يخضع للدراسة ممن طرف كل الاعضاء المشاركين في تسيير المؤسسة، بحيث يكون القرار نتاج جدول وتشاور واتصالات بين كل المعنيين وبهذا يكون القرار جماعي نال رضا الجميع.

بينما عرف احد المفكرين عملية اتخاذ القرارات بانها "عملية اختيار بديل من بين بديلين محتملين او اكثر لتحقيق هدف او مجموعة من الاهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة."[3]

[1]تلايجية نورة، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد04، العدد 02،جامعة الاغواط، ماي2013، ص144.

[2]بودالي بن عنون، دور الاتصالات الادارية في اتخاذ القرارات في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد14-العدد 2-مكرر1،سبتمبر 2020، ص161.

[3]عبد الغفار حنفي، التنظيم وإدارة الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1990، ص96

وتعرف ايضا بانها: "العملية التي تبني على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول الى قرار معين اي الاختيار بين البدائل."[1]

يمكن تعريفها على انه :مسار فعال يختاره متخذ القرار باعتباره انسب وسيلة متاحة امامه لانجاز الهدف او الاهداف التي يبتغيها.[2]

وتعرف ايضا على انه : الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين.او هو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة او اختيار الحل الامثل من بينها".[3]

يقصد بعملية اتخاذ القرارات كافة ما يتخذه المديرين وأصحاب العلاقة في المنظمة من قرارات من اجل مواجهة. موقف أو مشكلة معينة، وذلك بعد دراسة شاملة وموسعة وتحليل للجوانب المتعلقة بموضوع القرار على أن يتم الاختيار بين مجموعة من البدائل أو الحلول المطروحة، ومن ثم القيام بالاختيار للبديل الأنسب منها لتحقيق الأهداف على أحسن وجه، وذلك بهدف التوصل إلى القرارات المناسبة التي تسهم في التعامل مع الموقف وحل المشكلة.[4]

ثالثا–خصائص عملية اتخاذ القرار :

ومن خلال التعاريف السابقة لاتخاذ القرار يمكن استنتاج اهم خصائص اتخاذ القرار وهي:[5]

1–تتأثر بعوامل ذات صبغة انسانية واجتماعية : هذه الصفة نابعة من كون هذه العملية تتأثر بالعوامل النفسية النابعة من شخصية الافراد المساهمين في اتخاذ القرار، وبعوامل اجتماعية نابعة من بيئة القرار.

2–تمتمد من الماضي الى المستقبل: فالقرار الاداري هو امتداد لقرارات سابقة، بل يعتبر حلقة من سلسلة قرارات، كما يمتد في المستقبل من حيث كون القرارات تتصرف في المستقبل.

[1] نادر أيوب، نظرية القرارات الإدارية، جامعة دمشق، سوريا، 1997، ص14

[2] نواف كنعان، اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية والتطبيق، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن،1995، ص85.

[3] حسين حريم واخرون، اساسيات الادارة، دار حامد للنشر ، عمان-الاردن، 1998، ص140.

[4] محمد امحمود العلوان، أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد04 ، العدد 02، ديسمبر2019، ص164.

[5] بن حجوجة رميسة اميرة، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل عملية اتخاذ القرار في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة المدية، 2019-2020، ص.ص26-27

3-عملية ديناميكية مستمرة: فهي عملية مرحلية تنتقل من مرحلة الى اخرى وصولا الى الهدف، كما ان التغير المستمر للمشكلة يفرض على متخذ اقرار متابعة هذا التغير لحل المشكلة.

4-عملية مفيدة و تتم ببطئ احيانا: فمتخذ القرار يخضع لقيود متعددة ويتعرض لضغوط متنوعة، كما انها عملية تتسم بالبطء، لكنها تستغرق وقتا طويلا لاتخاذ القرار.

5-عملية معقدة وصعبة: تتطلب نشاطات متعددة، وقدرات ومهارات لانجازها.

كما إن لاتخاذ القرار مجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:[1]

✓القابلية للترشيد: بمعنى أن عملية اتخاذ القرار تفترض بأنه ليس هناك إمكانية للوصل إلى ترشيد كامل للقرار، وانما يمكن الوصول إلى الحد من الترشيد وهذا للتأثر بعوامل ذات صبغة إنسانية واجتماعية، كما تتأثر عملية اتخاذ القرار بالعوامل السيكولوجية والنابعة من شخصية متخذ القرار والمرؤوسين والمساهمين في اتخاذها والمتأثرين بها.

✓بيئة القرار: سواء عوامل داخلية أو خارجية امتدادا من الماضي والمستقبل.

✓الاعتماد على الجهود الجماعية المشتركة: يتطلب ضرورة مشاركة المعنيين وذوي الرأري والخبرة بحل تلك المشاكل سواء متأثر بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

✓العمومية والشمول: تقوم عملية اتخاذ القرارات على أسس عامة بالنسبة لجميع المؤسسات سواء كانت قرارات تتعلق بالتكنولوجيا أو الخدمات أو سواء كانت هذه المؤسسات تجارية أو صناعية أو خدماتية. كما أنها تتصف بالشمولية حيث يجب توفر القدرة على اتخاذ القرارات في جميع من يشغلون المناصب الإدارية على اختلاف مستوياتها.

[1] كحول صورية، مرجع سابق ذكره، ص472.

المطلب الثاني: مراحل عملية اتخاذ القرار.

يرى "سيمون" أن عملية اتخاذ القرار في أي مستوى إداري تتكون من ثلاث مراحل وهي[1]:

أ/مرحلة الاستخبار : ويتم فيهل البحث والاستطلاع عن مواقف مناسبة لاتخاذ القرارات، ويقوم متخذ القرار بالحصول على البيانات والمعلومات وتشغيلها، وفحصها للوصول إلى مؤشرات تدل على طبيعة المشكلة والفرص المتاحة.

ب/مرحلة التصميم(النمذجة): وهي مرحلة البحث عن البدائل المختلفة أو المحتملة عن طريق فهم طبيعة المشكلة ووضع حلول ملائمة لها واختبارها وتقييمها.

ج/مرحلة الاختيار :وتشمل عملية اختيار البديل الأنسب لتحقيق الأهداف والقيام بتنفيذه ثم مراقبة عملية التنفيذ.

تُعد عملية صنع القرار عملية مستمرة متتابعة الخطوات تتخذها الإدارة لحل المشكلة التي تواجهها وبذلك فقد جرت محاولات عدة من قبل الباحثين لتحديد مراحل القرار، إذ يمكن تحديد هذه الخطوات بالآتي:

المرحلة الأولى: اكتشاف المشكلة وإدراكها

اي تحديد المشكلة التي يجب حلها، ومواجهة مواقف جديدة وغير اعتيادية، لذلك يجب على متخذ القرار فهم الجوهر الحقيقي للمشكلة، وتعد هذه الخطوة هي الاهم والاصعب في عملية اتخاذ القرار. وغالبا يعتقد اننا نملك الفكرة الجيدة عما نحن بحاجة الى القيام به، ولكن عند البدء بعملية البحث عن حلول يتضح اننا في الطريق الخاطئ، لذلك نتبع هذه الخطوات من اجل تفادي الوقوع في الازمة بإتباع هيكلة صارمة في مختلف بيانات المشكلة ومقارنتها، وتدوين هذه القرارات.[2]

[1] فريدة بوزمارن، فعالية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد13، العدد01 ،2022، ص209

[2] رشا عمر محمود عودة، اثر ادارة تصميم العمليات على اتخاذ القرارات من خلال التفكير التصميمي، رسالة مقدمة استكمالا للحصول على شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية-جامعة الازهر-غزة، 2018، ص35.

المرحلة الثانية: جمع المعلومات اللازمة

تعتبر عملية تجميع الحقائق والمعلومات من الأمور الحيوية عند اتخاذ القرارات، فالقرارات لا تتخذ في فراغ أو جهل معلوماتي، وعلى المدير أن ينتقي الحقائق ذات العلاقة بالمشكلة، وعليه أن يتأكد تماما من صحة المعلومات كما عليه أن يحدد المعلومات الإضافية التي تلزم كيفية الحصول عليه[1].

ويجب عليه أن يأخذ بعين الاعتبار إمكانية عدم استفادة من جميع البيانات والمعلومات التي تم تجميعها إما بسبب عدم ارتباط بعضها بالمشكلة موضوع البحث، وبالتالي العمل على استبعادها، أو عدم دقة بعضها وصلاحيته وبالتالي أخذ الحذر من استعمالها[2].

المرحلة الثالثة: توليد الحلول البديلة

تُعد هذه المرحلة مهمة ففيها يتم تحديد عدد من البدائل الممكنة لمعالجة المشكلة ويشترط وجود بديلين علي الأقل، لأن البديل الواحد لا يمثل اتخاذ قرار، إن وجود بدائل جيدة للقرار يضمن اتخاذ قرار قابل للتطبيق في المنظمة.

المرحلة الرابعة: تقييم البدائل المطروحة

إن المقارنة بين البدائل المتاحة تتم بموجب معايير التقييم من حيث نواحي الأثار الاجتماعية واستجابة العاملين والتوقيت والسرعة وغيرها، وبناًء عليه يتم تقييم البدائل من حيث الإيجابيات والسلبيات على وفق معايير وأسس موضوعية فضلاً عن الاعتماد على الحدس والحكم الشخصي لاختيار أفضلها.[3]

المرحلة الخامسة: اختيار البديل الأمثل

يتطلب من الادارة دراسة الجوانب المختلفة لكل بديل وكذا العوامل المختلفة التي تؤثره في اختياره، حيث يطرح الاختيار بين بديلين، أي النظام اليدوي والحاسوبي لمعالجة المعلومات في المؤسسة، ضرورة تحديد

[1] بشير العلاق، مبادئ الادارة، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر،1999،ص45.
[2] نادر ايوب، مرجع سابق ذكره، ص59.
[3] حسن بشير حسن محمد، أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد: الثاني العدد: الثاني، 2021، ص.ص233-234

اثر الاخذ بين بديل دون الاخر على عمليات واهداف المؤسسة. ان اتخاذ القرار بشان اختيار بديل دون الاخر يجب ان يؤدي لتحقيق الهدف النهائي الذي رسمته المؤسسة باختيارها هذا البديل.[1]

المرحلة السادسة: متابعة تنفيذ القرار.

ويكون ذلك من خلال عدة مراحل أهمها [2]:

- صياغة القرار على شكل أوامر أو تعميمات.
- إعلام القرار إلى الجهات المكلفة بتنفيذه
- تحديد خطوات تنفيذ القرار، الوقت ،طرق التنفيذ، مراحل التنفيذ.
- تحديد الوسائل الممكنة الاستعمال عند التنفيذ.

المطلب الثاني : اهمية اتخاذ القرارات.

تنبع أهمية اتخاذ القرارات من عدة سمات تتسم بها عملية اتخاذ القرار وهي[3]:

- اتخاذ القرار عملية مستمرة: حيث يمارس الإنسان اتخاذ القرار طوال حياته اليومية فالقرارات لها تأثير كبير في حياة الفرد حيث تواجهه من وقت لآخر قرارات مصيرية وحاسمة باستمرار في جميع جوانب حياته .
- اتخاذ القرارات عملية متداخلة: فعملية اتخاذ القرار عملية منظمة ومتداخلة تبدأ دورها عند اختيار ومفاضلة وتعديل البيانات حيث يتم تقديم معلومات مفيدة في اتخاذ القرار فهي على درجة عالية من التداخل في هذا العمليات.
- اتخاذ القرارات عملية ديناميكية: عملية اتخاذ القرار مكملة لباقي الوظائف الأخرى التي يقوم بها الفرد كما أنها تدل على عملية ديناميكية حركية حقيقية.

[1] الطيب الوافي، دور واهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالا لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة سطيف، 2011-2012، ص95.

[2] لعياشي حسين، الموازنة التقديرية ودورها في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة أحمد دراية –أدرار، 1018-2019، ص10

[3] محمود سليم عبد الرحمن، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، مجلة دفاتر بوادكس، العدد رقم 06، سبتمبر2016، ص191

وتندرج عملية اتخاذ القرار باختلاف المستويات التي تحويها، وهي:[1]

أ. **على مستوى الفرد** : تبرز اهمية اتخاذ القرار من خلال العديد من القرارات التي يتخذها القرد في حياته اليومية التي يتأثر بها ويؤثر بها على الآخرين.

ب. **على مستوى الجماعات الصغيرة** : تبرز هنا الاهمية من خلال التأثير على سلوك الفرد عضو المجموعة الصغيرة بسلوك الافراد اعضاء الجماعات الانسانية التي ينضم اليها.

ج. **على مستوى المنظمة** : هنا اهمية اتخاذ القرار تزداد بازدياد درجة تعقيد المنظمة، نتيجة حجمها وانفتاحها على البيئات المختلفة، وسرعة التغيرات التي اصبحت تتميز بالحركة المستمرة، ويرجع سبب اهمية اتخاذ القرار الى انها تتأثر وتؤثر على الافراد والجماعات داخل التنظيم وخارجه، وبالتالي تؤثر على الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع ككل.

د. **على المستوى العلمي والعملي** : لأهمية اتخاذ القرارات اثر كبير في حياة المنظمات، حيث يرتبط موضوع اتخاذ القرارات بإجراء العمليات الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة، كما ترتبط بالسلوك التنظيمي، فقد اعطت ممارسة القرارات تركيزا للأهمية النظرية والاهتمام بالبحوث والدراسات المتعلقة باتخاذ القرارات الاخرى . كما أنه يرتبط بالسلوك التنظيمي، حيث يتناول اتخاذ القرارات الجوانب السلوكية لعملية اتخاذ القرارات والعلاقات الشخصية والتنظيمية المؤثرة في القرار، حيث تكشف القرارات الادارية عن سلوك وموقف القادة والرؤساء الاداريين، وتكشف عن القوى والعوامل الداخلية والخارجية الضاغطة على متخذي القرار، الامر الذي يسهل مهمة الرقابة على هذه القرارات، والتحكم فيها والتعامل مع هذه المواقف والضغوط مستقبلا بصورة حسنة، كما تعتبر وسيلة الاختيار وقياس مدى قدرة القادة والرؤساء الاداريين في القيام بالوظائف والمهام الادارية المطلوب تحقيقها. إضافة إلى ذلك فقد أعطت ممارسة اتخاذ القرارات تركيزا لأهمية النظرية وإلى الاهتمام بالبحوث والدراسات المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات في العلوم السلوكية وغيرها[2].

[1] هارون العشي، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد14 ، العـــدد:03، 2020، ص.ص91-92

[2] احمد فنيش، دور اتخاذ القرارات في تحسين أداء الموظف العام، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية-جامعة غرداية، 2017-2018،ص.ص10-12

وتتجلى اهمية اتخاد القرار في النقاط التالية :[1]

1- اتخاد القرارات عملية مستمرة في المجال الاداري نلاحظ ان عملية التسيير ما هي الا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الاقسام الموجودة كالتنظيم والانتاج والتخطيط والتسويق .

2- اتخاد القرارات اداة المدير في عمله: تعتبر عملية اتخاذ القرار اداة المدير في عمله التي من خلالها يمكنه ممارسة العمل الاداري داخل المؤسسة حيث يقرر ما يجب عمله ومتى يقوم به واين يقوم به ومن يقوم به حيث انه كلما كانت قدرة المدير في اتخاذ القرارات كلما زادت فعالية الاداء.

3- القرارات الاستراتيجية تحدد هدف المنضمة : ترتبط القرارات بالمدى الطويل في المستقبل، ومثل هذه القرارات يكون لها اثر كبير على نجاح المنظمة او فشلها . فلا شك ان قرار شركات السيارات اليابانية بإنتاج السيارات الصغيرة ومند وقت بعيد يمكن هده الشركات من النجاح في انتاج السيارات الصغيرة وصعوبة وعدم قدرة الشركات الاجنبية منافستها.

4- اتخاذ القرارات جوهر العملية الادارية :تمثل اتخاذ القرارات اساسا في جميع الوظائف الادارية كالتخطيط والتنسيق والرقابة والتوجيه

5- اتخاذ القرار اساس الادارة او وظائف المنظمة : ان كل وظيفة داخل المنظمة تتضمن مجموعة متعددة من القرارات مثلا في الانتاج نجد جملة من القرارات من هو المسؤول عن الانتاج في فترة زمنية محددة؟ ماهو الحجم الانسب للانتاج؟ ما هي المدة الزمنية للخطة الانتاجية.

[1] ذوايبية سعاد ، القائد الإداري واشراك العمال في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية –جامعة قالمة،2021-2022، ص.ص51-52

المبحث الثاني : مدخل الى عملية اتخاذ القرار.

لتحقيق اهداف المنظمة تحتاج هذه الاخيرة إلى اتخاذ جملة من القرارات على مختلف المستويات الإدارية، وتختلف طبيعة ونوع القرارات والمعلومات اللازمة لاتخاذها باختلاف المستوى الإداري فهناك من القرارات ما هو قصير المدى، وما هو طويل المدى، وهناك من القرارات ما يحتاج إلى معلومات وفيرة ومعمقة، أو استشارة وتفكير وإيجاد عدة بدائل.

في هذا المبحث سيتم تناول عملية اتخاذ القرارات بالتطرق إلى انواع القرارات الادارية، ومختلف العوامل التي تؤثر عليها سواء منها العوامل الخارجية او الداخلية، واخيرا يتم التطرق الى المشاكل التي تواجه عملية اتخاذ القرار.

المطلب الاول: انواع القرارات الادارية

يختلف نوع القرار باختلاف موقعه والمؤسسة التي يعمل بها او التي يتعامل معه، ومنه نميز عدة انواع من القرارات يمكن تصنيفها تبعا لعدة معايير نذكر منها:

اولا–التصنيف وفقا للتدرج الهرمي : وفقا ل(Ansoof) تصنف القرارات من حيث درجة اهميتها للمؤسسة ومستوى القرار الى ثلاث انواع:[1]

أ – القرارات الإستراتيجية: هي القرارات المتعلقة بتحديد الأهداف والاستراتيجيات والسياسات الرئيسية للمنظمة والرقابة على الأداء العام للمنظمة حيث يتم اتخاذ هذه القرارات من خلال الإدارة العليا في المنظمة وهي تتميز بقدر عال من عدم التأكد وهي تتعلق بالمستقبل البعيد مثل الخطط طويلة الأمد الخاصة بتحديد أهداف المنظمة وصياغة سياستها اللازمة لتحقيق الأهداف.
ب – القرارات التكتيكية: حيث يتم اتخاذها في المستوي الإداري المتوسط عادة ويغلب على هذا النوع من القرارات درجة الكفاءة وفعالية استخدام الموارد وتقويم فعالية أداء الوحدات التنظيمية في المنظمة.
ج – القرارات التشغيلية: يتم اتخاذ هذه القرارات من قبل الإدارة الدنيا وتشمل على عمليات صنع القرار المرتبطة بتسيير العمليات اليومية في المنظمة حيث يمتاز هذا النوع من القرارات بأنه يحتاج إلى

[1] بوخاري عبد الحميد، دور المعلومات الاحصائية في اتخاذ القرارات الادارية بالمؤسسة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد02، جوان2016، ص.ص156-157

معلومات محددة ومتاحة للمنظمة وتتميز هذه قرارات على درجة عالية من التأكد وتتعلق بفترات زمنية قصيرة.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن التصنيف وان كان يبدو سهلا نظريا إلا أن تطبيقه من الناحية العلمية صعبا، وتكمن الصعوبة في وضع حدود فاصلة بين الأنواع الثلاثة من القرارات بسبب تداخل هذه الأنواع.

ثانيا-حسب الزاوية التي ينظر منها الى القرار : تصنف القرارات الادارية الى انواع متعددة حسب الزاوية التي ينظر منها الى القرار او مبادا الاساس الذي يقوم عليه التقسيم:[1]

1-القرارات الادارية من حيث التكوين : تنقسم القرارات الادارية هذه الجهة الى قسمين، الاول القرارات البسيطة او المستقلة وهي تلك القرارات التي تتميز بكيان مستقل وتستند الى عملية قانونية واحدة غير مرتبطة بعمل قانوني اخر كالقرار الصادر بتعين موظف او ترقيته، وهي الصورة الاكثر شيوعا في القرارات الادارية.

2-القرارات الادارية من حيث آثارها : وتنقسم الى قرارات منشئة وهي القرارات التي يترتب عليها انشاء مراكز قانونية جديدة او احداث تغير في المراكز القانونية القائمة تعديلا او الغاء كالقرار الصادر بتعين موظف عام او فصله، وهناك قسم آخر من القرارات فتسمى بالقرارات الكاشفة ويقصد بها القرارات التي لايحدث مركزا قانونيا جديدا وانما تقرر حالة موجودة او تكشف عن مركز قانوني قائم مسبقا مثل: القرار الصادر بفصل موظف بصدور حكم ضده بعقوبة جنائية او بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة مخلة بالشرف.

3-القرارات الدارية من حيث رقابة القضاء : تقسم القرارات الادارية من زاوية خضوعها لرقابة القضاء، وهي القرارات المتعلقة بأعمال السيادة او تلك التي منعت التشريعات الطعن فيها امام القضاء.

[1] مرتضى سعد محسن، دور نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الادارية، بحث مقدم متطلبات نيل درجة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية،2019، ص18.

ثالثا-حسب طبيعة المشكلة : ان الطريقة التي يتبعها الفرد في اتخاذ قرار ما دون آخر تؤثر الى حد كبير بطبيعة المشكلة ينبغي اتخاذ القرار بشأنها، فاتخاذ قرار في مشكلة تتكرر كل يوم مثلا يختلف ولا شك عن المشكلة التي تواجه الإنسان لأول مرة.و تقسم الى:[1]

1-القرارات الروتينية : وهي تلك الانواع من القرارات التي يتم اتخاذها بشكل متكرر في النشاط اليومي للمؤسسة، والتي يتم تطبيق اجراءات ومعايير موضوعية بالنسبة لها، ومن امثلة هذه القرارات الامور المتعلقة بمراقبة النفقات، صيانة الآلات..الخ. ومثل هذه القرارات قابلة بان يتم تفويضها الى مستويات الادارة الوسطى والسفلى.

2-القرارات غير الروتينية : وتظهر الحاجة إليها عندما تكون المشكلة المراد حلها ذات طبيعة غير متكررة أو غير مألوفة، وتتطلب أن تتم معالجتها على أساس فردي، وعندما تظهر مشكلة من هذا النوع لا يجد المدير أمامه سوابق جاهزة وموضوعة لمعالجتها، بل يجد أن عملية الاعتماد على خبرته وفطنته في إيجاد الحلول المناسبة لها

رابعا-أنواع القرارات حسب الجهة التي تتخذ القرار: تقسم إلى :[2]

1-القرارات الفردية :هي التي يتخذها فرد واحد دون أن يشترك غيره في اتخاذ والبيانات ولكنه يعني أن يباشر الفرد مسؤولية اختيار البديل الملائم. القرار وهذا لا يعني أن لا يستشير غيره أولا يستعين بالآخرين في جمع المعلومات.

2- القرارات الجماعية : هي القرارات التي يشترك في اتخاذها أكثر من فرد، إذ قد يسهم عدد من الأفراد في مراحل صناعة القرارات المختلفة، ولكن المهم أن يتم اختيار البديل الملائم من قبل أكثر من شخص إما بالاتفاق أو الإجماع، وعموما بالأغلبية، ويغلب أن تكون القرارات الفردية أقل أهمية من القرارات الجماعية سواء في حياة الفرد أو المؤسسة .

[1] ذوايبية سعاد، مرجع سابق الذكر،ص54.
[2] زاوي نادية، دور الاتصال التنظيمي في اتخاذ القرار، مذكرة تخرج مقدم لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية-جامعة تبسة، 2021-2022،ص.ص59-60

خامسا- حسب التصنيف التكراري :تبعا لهذه المعايير يميز (SIMON)بين نوعين من القرارات[1]:

أ- **القرارات المبرمجة:** هي القرارات الروتينية والمتكررة حيث تكون القواعد التي تحكم القرار واضحة وتعتمد على الخبرات الشخصية لمتخذ القرار والمعرفة بالمواقف السابقة المماثلة، بالإضافة إلى استخدام التقدير الشخصي وتكون المشاكل التي تتخذ القرارات مبرمجة لمواجهتها بسيطة ولا تحتاج إلى تحليل طويل والقرار يمكن إلغاءه أو تعديله دون نشوء أثار حضارة بالمؤسسة ومن هذه الأمثلة العديدة من المشاكل اليومية المتكررة التي تواجه المديرين في عمليات الإشراف والمراقبة على سير العمل اليومي والمعلومات هنا تكون صحيحة ودقيقة وموثوق بها.

ب- **القرارات غير المبرمجة:** هي القرارات التي تتضمن بأنها غير روتينية وغير متكررة وغير محددة جيدا، ولا توجد إجراءات مسبقة لحلها ولها آثار هامة على نشاط المؤسسة في المدى الطويل، وعادة ما تظهر الحاجة لاتخاذ هذا النوع من القرارات عندما توجه المؤسسة المشكلة لأول مرة ولا توجد خبرات بشأن كيفية حلها.

سادسا-تقسيم القرارات وفقا للقرارات الاساسية: تنقسم القرارات وفقا لهذا المعيار الى:[2]

1-**قرارات متعلقة بالعنصر البشري:** تتضمن هذه القرارات مصادر الحصول على الموظفين وطرق الاختيار والتعيين، نوعية التدريب المطلوبة، اسس دفع الاجور والحوافز، وكذلك علاقة المؤسسة بالنقابات العمالية و المؤسسات ذات العلاقة بالعنصر البشري.

2-**قرارات متعلقة بالانتاج:** تضمن القرارات الخاصة باختيار مواقع المصانع وقربها من مستلزمات الانتاج وحجم الانتاج والسياسة الخاصة به، مصادر الحصول على المواد الخام والتخزين والرقابة على الانتاج وجودته.

3-**القرارات المتعلقة بالوظائف الادارية:** هي القرارات التي يحدد من خلالها الهيكل التنظيمي للمؤسسة واسناد المناصب الادارية، وقواعد اختيار المديرين وتدريبهم ومراقبتهم.

[1] ذوابية سعاد، مرجع سابق الذكر،ص.ص55-56

[2] مويحي الياس، دور التحليل المالي في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة بسكرة، 2014-2015،ص.ص50-51

4-**قرارات متعلقة بالتسويق:** هي تلك القرارات الخاصة بنوع السلعة التي سيتم بيعها ومواصفاتها والأسواق التي سيتم التعامل معها، قنوات التوزيع والتعبئة والتسعير والترويج لها.

5-قرارات متعلقة بالتمويل : هي قرارات خاصة بطرق تمويل المؤسسة كحجم راس المال اللازم للمؤسسة، كيفية ونسبة توزيع الارباح، والهدف من هذه القرارات الاستخدام الامثل للموارد المتاحة.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.

تعمل المنظمة في بيئة تتميز بالحركة والديناميكية والتغير، وتتأثر عملية اتخاذ القرارات بالتغيرات والعوامل المحيطة بها. وفي يلي عرض موجز لمختلف العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار هي:

اولا-العوامل البيئة الخارجية :تتم عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة في ضوء عوامل بيئية محيطة والتي تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر، ويمكن تقسيمها إلى:[1]

1. العوامل الاقتصادية: تتمثل في المستوى العام للنشاط الاقتصادي العالمي من حيث موقف الدورات الاقتصادية والاتفاقات والتكتلات العالمية ومعدلات التبادل، وحالات التضخم والانكماش و مستويات القدرة الشرائية للنقود والسياسات المالية والنقدية للدولة.
2. العوامل السياسية: المتمثلة في درجة الاستقرار السياسي الذي يساعد على التنبؤ بالنتائج المتوقعة لمختلف البدائل، والاتجاهات الإيديولوجية للحكومة، ومدى تدخل الدولة في النشاط السياسي وفي نشاط المنظمات.
3. العوامل التكنولوجية: وجود نظام فعال للاتصالات وشبكة معلومات على المستوى الوطني تساعد على تدفق المعلومات بين المنظمات.
4. العوامل الاجتماعية: تشمل الاتجاهات والقّيم وانماط السلوك السائدة في المجتمع والتي تؤثر في مستوى الافراد. كما تعتبر القيم الدينية عاملا فعالا في إقناع الجماهير بكثير من القرارات كتمهيد لإصدارها وتنفيذها.
5. العوامل الواقعية: تتمثل في الحقيقة والواقع المحيط بعملية اتخاذ القرار وما ترجحه تلك الحقيقة من وسيلة او بديل على بديل.

[1] مداحي عثمان، أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثالث عشر، جامعة البليدة – الجمهورية الجزائرية، جوان2018، ص-ص238-239

6. العوامل التشريعية: إن الأنظمة واللوائح والتعليمات كلها تشكل قيودا رسمية مفروضة على المدير متخذ القرار بحكم منصبه الرسمي، وتتضح هذه القيود بصورة أكثر في مجال إتخاذ القرارات في الإدارة العامة، حيث يعتبر القرار الإداري، جزءا من السياسة العامة للدولة ويكون المدير مضطرا حتى يضمن فاعلية القرار أن يأخذ في إعتباره عوامل معينة أهمها: الإلتزام بالقوانين، والميزانية، والإعتمادات المالية المخصصة له، وأثر القرار على الخطة المرسومة، ومدى واقع القرار على السلطات العليا التي يجب أن توافق عليه وقياس مدى قبوله لدى اللجان البرلمانية التي ستقره، والرأي العام الذي يمكن أن يقبله أو يهاجمه.

ثانيا-العوامل البيئة الداخلية: تتأثر عملية اتخاذ القرارات إضافة إلى العوامل الخارجية بجملة من العوامل الداخلية النابعة من داخل المنظمة، والمرتبطة بالمنظمة كوحدة تنظيمية او بالعاملين بها، ويمكن تقسيمها إلى العوامل التالية[1]:

1. اهداف المنظمة: تمثل اهداف المنظمة محور التوجيه الاساسي لكل العمليات، لذلك لابد ان يؤدي اي قرار يتخذ في النهاية إلى تحقيق هذه الاهداف، لذلك فإن بؤرة الاهتمام في اتخاذ القرار هي اختيار انسب الوسائل التي يمكن ان تحقق اهداف المنظمة التكتيكية والإستراتيجية.
2. الضغوط: هناك من الظواهر السلوكية، والتفاعلات الإنسانية ما يؤثر على القرارات الإدارية بطريقة غير مباشرة ومن هذه الظواهر ما يعرف بالضغوط او استخدام النفوذ.
3. العوامل السلوكية: تتأثر كفاءة متخذ القرار بمجموعة من العوامل السلوكية تحكم طبيعته، وقد ذكرت جمعية المحاسبين الامريكيين جملة من العوامل السلوكية التي تؤثر في اختيار متخذي القرارات لقراراتهم كما يلي:

أ. الدوافع: تمثل الدوافع حالة نفسية توجه السلوك إلى هدف معين، حيث انها قوة داخلية تنبع من داخل الفرد او رغبة يريد الإنسان إشباعها. ويمكن اعتبار الدوافع من اهم المتغيرات الرئيسية المؤثرة على رفع درجة استغلال الطاقة البشرية لمتخذ القرار، كون الدوافع القوة المحركة لسلوك الإنسان

[1] بن يخلف زينب، اثر البرمجيات المحاسبية على عملية اتخاذ القرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير-جامعة المدية، 2019-2020،ص.ص41-42

ب. القلق و الصراع: القلق هو ذلك الشعور بعدم التاكد يستشعره متخذ القرار في مواجهة احد الاخطار المتوقعة، ويرتبط تأثير القلق على سلوك متخذ القرار بمستوى توقعه عما إذا كان يميل إلى تحقيق الانجازات او تفادي الفشل، ذلك ان متخذ القرار الذي يسعى إلى تحقيق انجازات يميل إلى خلق مستويات عالية للتوقع بينما متخذ القرار الذي يسعى إلى تفادي الفشل يميل إلى خلق مستويات منخفضة للتوقع.

ج. الاتجاهات: الاتجاهات تمثل تلك المجموعة من المعتقدات والمشاعر والميول السلوكية التي يحملها الفرد بخصوص موضوع معين.

ثالثا: عوامل شخصية ونفسية

وهذه العوامل تشمل كل من له علاقة باتخاذ القرار ابتداءا بالمدير متخذ القرار ومستشاريه ومساعديه الذين يشاركونه في ذلك، وهذه العوامل تقسم إلى نوعين هما : [1]

1-عوامل نفسية : وهذه العوامل تتشعب فمنها ما يتعلق ببواعث داخلية للشخص، ومنها ما يتعلق بالمحيط النفساني المتصل به وأثره في عملية اتخاذ القرار وخاصة في مرحلة اختيار البدائل من مجموعة البدائل المتاحة.

كان لـ Herbert Simon الفضل في إبراز أهمية الجوانب النفسية وآثرها على عملية اتخاذ القرارات في المنظمات الإدارية، إذ جعل الجانب النفسي هو المتحكم في سلوك الفرد المتخذ للقرار عند اتخاذه، والمحيط النفسي المتصل به وأثره في عملية اختيار بديل من بين البدائل المطروحة عليه، وأخيرا دور التنظيم في تكوين هذا المحيط النفسي ومقدار السلطة التي يعطيها له.

فإذا كان تأثير هذه العوامل إيجابيا سيصل سلوك متخذ القرار إلى مستوى كبير من السلامة والمنطق، أما إذا أثرت العوامل النفسية تأثيرا سلبيا عليه فمعنى ذلك أن الخلل وعدم الرشد سيكون هو الطابع الغالب على القرارات الصادرة.

وبالمثل فإن الحالة النفسية والمعنوية المسيطرة على المساعدين والمعاونين في عملية صنع القرار بمختلف مراحلها لها أهمية كبيرة، وخاصة على البيانات والمعلومات التي يقدمونها، وأيضا بالنسبة لمقدار الجهد

[1] بيالة سميرة، المدير وعملية اتخاذ القرار في اطار ادارة المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2022-2023، ص.ص148-149

المبذول في الإستقصاء عن هذه المعلومات وتقديم البدائل الممكنة لحل المشكلة موضع الدراسة، وهذه الحالة النفسية عادة ما تكون وليدة عوامل وظروف متعددة مثل الجو العام السائد في المؤسسة، وطريقة معاملة المسؤول الإداري لهم، والحوافز التشجيعية التي يحصلون عليها وأثر التنظيم غير الرسمي في شعورهم بالإرتباط –الإنتماء – إلى المؤسسة.

2–عوامل شخصية : تتعلق بشخصية متخذ القرار وقدراته وهناك الكثير منها التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات ، فالقرار يعتمد على كثير من المميزات الفردية والشخصية للفرد التي تطورت معه قبل وصوله إلى المؤسسة، و عليه تشكل عمليات اختيار الأفراد وتدريبهم عوامل مهمة في نوعية القرارات المتخذة في المؤسسة .

إذا تجمعت لدى متخذ القرار المسؤول صفات القائد الإداري فيعني ذلك أنه ستتوافر له المقدرة، وبعد النظر والقدرة العقلية للحكم على أمور بدقة وعناية، كما أن عناصر الخبرة والحنكة والتجربة إذا ما وجدت عند الرئيس الإداري بجوار الصفات القيادية، فسوف يستفيد من التجارب الماضية في إستبعاد الحلول التي فشلت من قبل في حل المشاكل المشابهة للمشكلة المطروحة للبحث، فإذا ما توفرت العناصر السابقة من صفات قيادية وخبرة وتجربة شخصية فمعنى ذلك أن شخصية الرئيس الإداري قد توافرت لها العناصر اللازمة لإصدار القرار الصحيح.

رابعا –العوامل التنظيمية:

إلى جانب العوامل الإنسانية التي سبق عرضها يوجد أيضا بعض العوامل والجوانب التنظيمية التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات تتمثل في العوامل التالية:[1]

1. **القوى الكامنة في الموقف الإداري الذي خلق المشكلة محل القرار:** تتمثل في:
   - نمط التنظيم الإداري وتعدد المستويات الإدارية فيه؛
   - طبيعة المشكلة محل القرار ودرجة تعقدها والوقت المتاح لحلها؛
   - نوع القرار وأهميته؛

[1] نقـاز أحـمد، دور المراجعة الداخلية في دعم وتفعيل القرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصاديـة وعلوم التسيير- جـامعة عمار ثلجي بالأغـــــواط، 2006-2007، ص157-160

- مدى ملاءمة الظروف البيئية وخاصة ظروف البيئة الخارجية، وما يترتب عليها من ضغوط على متخذ القرار؛

2.الإتصلات الإدارية: تعتبر الاتصالات الإدارية من الوسائل الهامة التي يمكن للمدير متخذ القرار عن طريقها الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة لاتخاذ القرار، ومن هنا فإن سلامة القرارات الإدارية ورشدها تعتمد بدرجة كبيرة على سلامة وفاعلية الاتصالات، التي يجريها المدير متخذ القرار للحصول على المعلومات، فتتحدد فاعلية الاتصالات بمدى قدرة المدير على تنمية الفهم بينه وبين موظفيه حتى تصبح الأهداف مفهومه لدى واحد منهم. وردود الفعل التي يظهرها موظفوه تجاه المعلومات التي يرسلها، والتي تكون في صورة أسئلة أو استفسارات أو انتقادات أو مقترحات.

3. **التفويض واللامركزية الإدارية:** يؤثر التفويض على عملية اتخاذ القرارات لما يترتب على تفويض المدير بعض اختصاصاته وسلطاته إلى مرؤوسيه من مزايا تنعكس آثارها الإيجابية على اتخاذ القرارات، فالتفويض يساعد من ناحية على تنمية قدرات المرؤوسين في مجال اتخاذ القرارات، ومن ناحية أخرى يسهم في إنجاز قرارات فعالة، تتخذ في ظل كامل الشروط – لأن كثرة المهام على المدير تفقده التركيز كما تتأثر عملية اتخاذ القرارات أيضا بدرجة اللامركزية الإدارية في المؤسسة.

4. **نطاق التمكن (الرقابة) الذي يكون على مرؤوسيه:** يعتبر نطاق التمكن من العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات، ذلك أن اتساع النطاق يقلل من تعدد المستويات الإدارية مما يزيد في سرعة التفاهم بين المدير ومرؤوسيه، ويؤدي بالتالي إلى سرعة اتخاذ القرارات، والعكس يجعل المدير متخذ القرار غير قادر على تخصيص الكثير من الوقت للمسائل الهامة، ولا يتيح الفرصة لمرؤوسين لحل المشاكل التي تواجههم بأنفسهم واتخاذ القرارات الملائمة بشأنها دون الرجوع إلى المدير.

المطلب الثالث : الصعوبات التي تتعرض لها عملية اتخاذ القرار.

من أهم الصعوبات أو المشاكل التي تعترض أي قرار مهما كان هو عدم وجود أي قرار يرضي الجميع بشكل كامل ولكنه يمثل على الأقل أحسن الحلول ضمن الظروف والمؤثرات الراهنة ويمكن إجمال هذه العوائق[1]:

- **عدم إدراك المشكلة وتحديدها بدقة** :يلقى المدير صعوبة في تحديد المشكلة وقد تنصب قراراته على حل المشاكل الفرعية من هذه المشكلة وعدم التعرض إلى المشكلة الحقيقية .
- **عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق باتخاذ القرار** :فقد تتعلق الأهداف مع الأهداف الفرعية ضمن المنظمة ومن ثم العمل على تحقيق الأهداف الأكثر أهمية ثم الانتقال إلى الأهداف الأخرى.
- **البيئة التي تعمل فيها المؤسسة** بغية إمكانية التعرف على مزايا وعيوب البديل المتوقع والمقصود بالبيئة التقاليد القوانين والتغييرات والعلاقات الإنسانية والظروف الاقتصادية والمالية والسياسية والتشريعات الحكومية والتطورات التكنولوجية، وتتجلى الصعوبة في تحديد المعايير سواء كانت مادية أو معنوية أو منفعة حيث يتم من خلال هذه المعايير تحويل النتائج غير المادية أو الأحكام الشخصية إلى معايير ملموسة فمثلا المعيار المناسب لقياس مدى فعالية عملية الإنتاج بمقياس مادي يشير إلى عدد الوحدات التي تم إنتاجها، لكن قياس مدى الفعالية الكلية لعملية الإنتاج قد ترتبط بمقياس يشير إلى مساهمتها في الإيرادات الكلية أو في خدمة المجتمع.
- **شخصية متخذ القرار** :قد يكون المدير واقعا عند اتخاذ قراره تحت تأثير بعض العوامل كالقيود الداخلية التي تشمل التنظيم الهرمي الذي تقرره السلطة السياسية وما ينجم عنه من بيروقراطية وجمود، وضرورة التقيد بالإجراءات الداخلية أو قيود خارجية وبالتالي ينجم عنها خضوع الإدارة لسلطة أعلى كالسلطة السياسية التي تحدد الغايات الكبرى الواجب تحقيقها، مما تنعكس سلبيا على أفكاره وتطلعاته مما يؤثر على المؤسسة ونجاحها يضاف إلى ذلك درجة ذكائه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية والجسدية وموقعه داخل التنظيم.
- **نقص المعلومات والخوف من اتخاذ القرارات** :تعد المعلومات مادة الإداري في اتخاذ القرارات كما أن الإنتاج يعتبر المواد الأولية وهي الأساس في إنتاجه و يجب أن تكون المعلومات ممثلة

[1] وليد بوجمعة، دور نظام المعلومات المحاسبي في المساعدة على اتخاذ القرارات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة المدية،2022-2023، ص.ص74-76

للظاهرة المدروسة، وهذه المعلومات جوهرية تمكن الإدارة من استخدامها ووضع التقديرات اللازمة حول الأوضاع القائمة والتنبؤ بما ستكون عليه الأمور مستقبلا. ونظرا لضيق الوقت لدى المدير فلا يستطيع الإحاطة بالبيانات اللازمة حتى يستطيع دراستها وبالتالي لا يستطيع تقييم البدائل المتاحة لديه حتى يتسنى له اختيار البديل الأمثل.

ومن اهم الصعوبات او المشاكل التي تعترض اي قرار نذكر :[1]

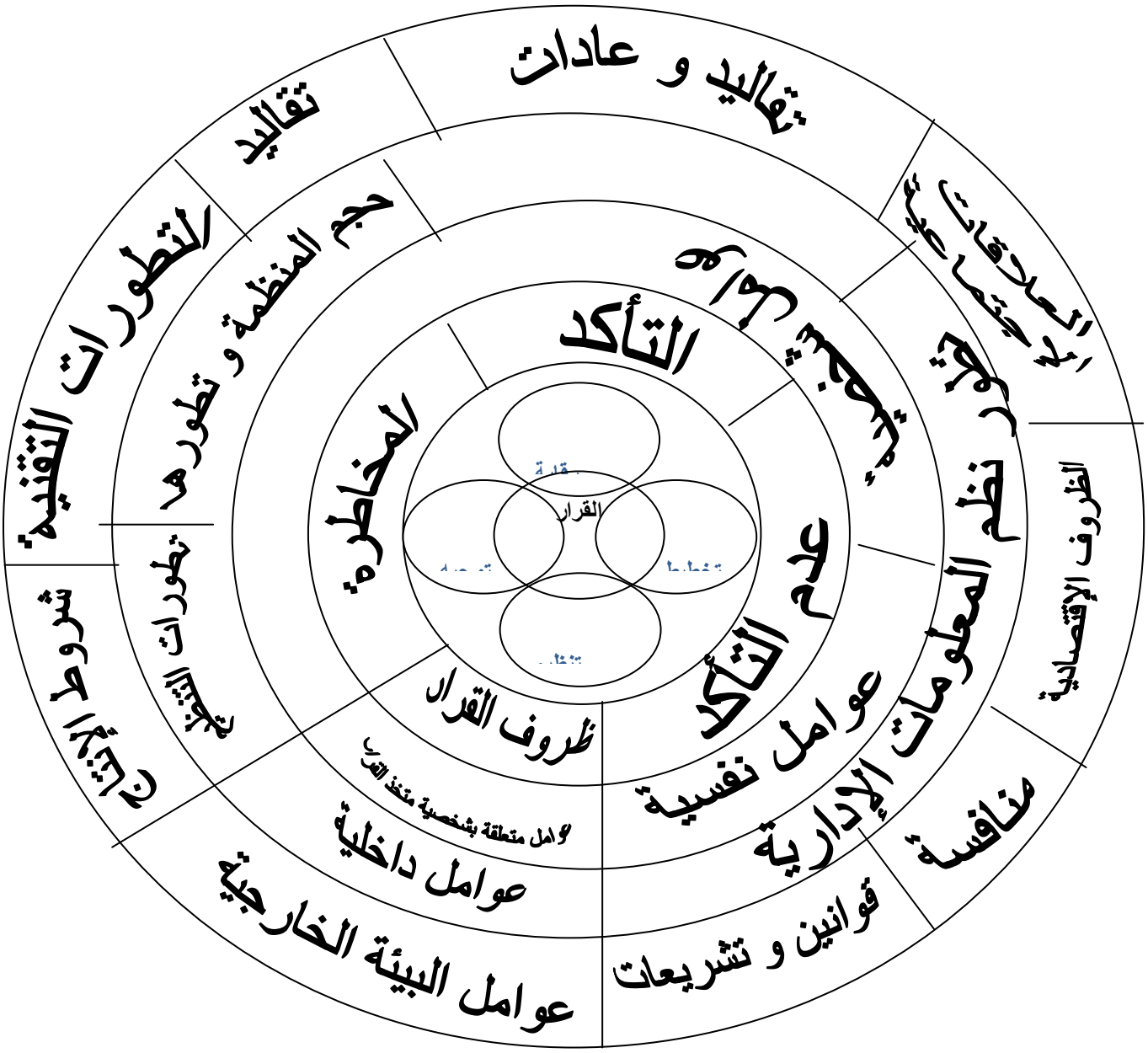
- **عدم مرونة اللوائح والقوانين والعمليات المعمول بها في المنظمات:** حيث ان معظم هذه اللوائح قد صيغت بظروف معينة وفي وقت معين و كانت مناسبة في ذلك الوقت، وبالتالي فانها لم تعد ملائمة للمستجدات في الوقت الحاضر.
- **ضعف الرقابة وعدم متابعة تنفيذ القرارات الادارية:** وبسبب ذلك قد تنفذ هذه القرارات بطريقة خاطئة بقصد او بدون قصد مما يفقد المنظمة المصداقية عند اتخاذ قرارات اخرى لاحقة.
- **كفاءة متخذ القرار:** والتي تشمل درجة ذكائه وخبراته وقدراته العلمية والعقلية والجسدية داخل التنظيم في المنظمة بالإضافة الى مدى تأثيره ببعض العوامل الاخرى كالقيود الداخلية التي تشمل التنظيم الهرمي الذي تقرره السلطة السياسية، وما ينجم عنها خضوع الادارة للسلطة الاعلى، كالسلطة السياسية التي تحدد الغايات الكبرى الواجب تحقيقها، مما ينعكس بسلب على الافكار وتطلعات متخذ القرار وبالتالي يؤثر على القرار ومن ثم على المنظمة و خارجها.

على الجانب الآخر توجد المعوقات الخارجية التي مصدرها البيئة المحيطة بالمؤسسة وتحد من فعالية عملية اتخاذ القرارات هذا النوع من المعوقات لا يقع تحت سيطرة أو حكم الإدارة وإن كان هذا لا يمنع محاولة متخذ القرار دراسة هذه المعوقات والتنبؤ بها بقدر الإمكان والعمل على تجنبها أو التكيف معها، وتمتثل هذه المعوقات في القوى البيئية ذات الصبغة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وغيرها[2].

[1] بن داني فتيحة، دور التحليل المالي في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر تخصص تدقيق محاسبي و مراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة مستغانم، 2019-2020، ص41.

[2] صغايري يزيد، دور اليقظة التنافسية في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلو م التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة باتنة،2015-2016،ص52

شكل رقم (2-1)يمثل العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار



المصدر :يبالة سميرة، مرجع سابق الذكر، ص151 .

المبحث الثالث : نظام المعلومات المحاسبية كأداة لاتخاذ القرار.

يعد نظام المعلومات المحاسبي من أهم النظم المعلوماتية الفرعية للمؤسسة الاقتصادية لما يوفره من معلومات مالية ومحاسبية من خلال معالجته للأحداث الاقتصادية من بيانات ومعطيات وظواهر محاسبية يتم إدخالها إلى النظام المحاسبي، والتي على ضوئها تتوقف فعالية القرارات المتخذة ومدى جودتها ودقتها كونها الركيزة الأساسية للعمل الإداري، ومن هنا تم تقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب هي: دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل اتخاذ قرارات المؤسسة بالنسبة للمطلب الاول، اما المطلب الثاني فيتطرق الى تحليل وتقييم عناصر نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات المؤسسة، اما المطلب الثالث والأخير بعنوان العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات المالية.

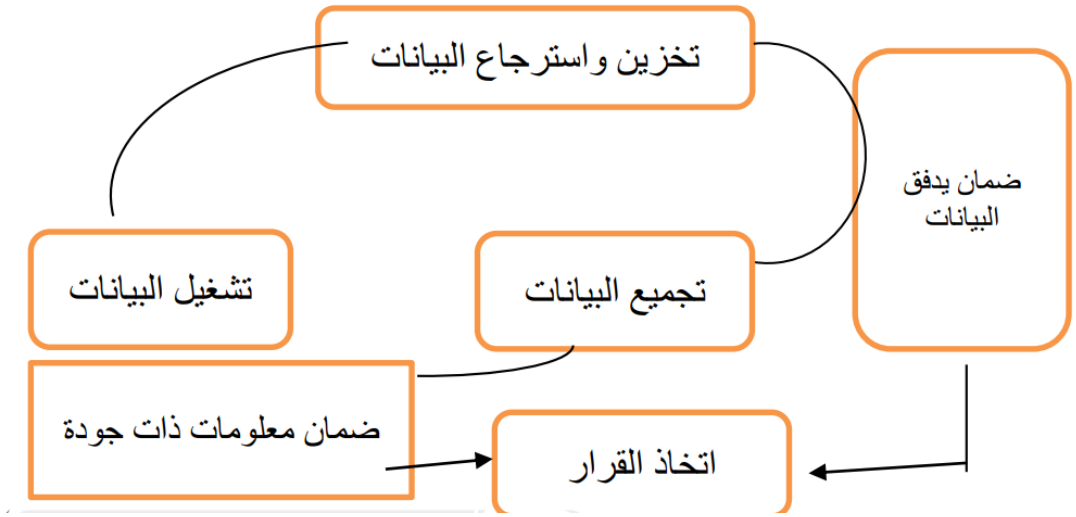
المطلب الاول : دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل اتخاذ قرارات المؤسسة.

تعتمد إدارة المؤسسات على المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات وحتى يمكن الحصول على معلومات محاسبية مناسبة يجب أن يكون لدى المؤسسة نظام معلومات محاسبية سليم تستطيع الإدارة الاعتماد عليه في الحصول على هذه المعلومات، كما تنشأ الحاجة إلى دراسة نظم المعلومات نتيجة للمشاكل التي تواجه إدارة المؤسسة في الحصول على البيانات المناسبة لاتخاذ القرارات والتي غالبا ما تكون نتيجة مباشرة أو غير مباشرة لسوء تدفق المعلومات المحاسبية بين الأقسام وإدارات المؤسسة المختلفة. ويلعب نظام المعلومات المحاسبية من خلال ما يتم توفيره من معلومات دورا هاما وحاسما، في حل المشاكل والقرارات المهيكلة، بينما يمكن أن يساهم إلى حد ما في حل معظم المشاكل والقرارات غير المهيكلة تلك المشاكل والقرارات التي تمثل التحدي الأكبر للدور الذي يمكن أن يلعبه المحاسب الإداري، في هذا المجال، الأمر الذي يتم بمقتضاه اللجوء إلى نظم معلومات أخرى بديلة مثل نظم دعم القرار والنظم الخبيرة .[1]

[1] شريح سناء، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم تجارية- جامعة محمد بوضياف–المسيلة، 2020-2021، ص39

يعتبر نظام المعلومات المحاسبية من أهم الأنظمة المنتجة للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، حيث يوضح الشكل رقم (2-2) العلاقة بين نظام المعلومات المحاسبية وعملية اتخاذ القرار ومنه يتضح أن نظام المعلومات المحاسبية يقوم بتجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات بإجراء مجموعة من العمليات مثل : عملية التسجيل والمراجعة والتصنيف وإجراء العمليات الحسابية والتلخيص، وتعتبر المعلومات ذات أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرار حيث إنها تمثل المدخلات الأساسية لعملية اتخاذ القرار، ولذلك تعتبر عاملا هاما في تقليل عدد البدائل المتاحة لمتخذ القرار وتقديم البدائل الأكثر احتمالا للنجاح، وعلى هذا الأساس يمكننا تحديد الدور الأساسي الذي يلعبه نظام المعلومات المحاسبية وفهم طبيعة علاقته بعملية اتخاذ القرار من خلال قدرته على ضمان تدفق جيد للبيانات وتوفير المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستخدمين داخل المؤسسة وخارجها[1]

شكل رقم (2-2)يمثل العلاقة بين نظام المعلومات المحاسبية وعملية اتخاذ القرار



المصدر:عمر محمد احمد، مرجع سابق الذكر،ص470

[1] عمـر محمـد أحمـد، أثر نظام المعلومات المحاسبية على اتخاذ القرارات المالية، مجلة القرطاس - مجلة علمية محكمة، العدد الثالث والعشرون، الجزء الأول، ص.ص469-470.

من خلال الشكل السابق نجد أن عملية اتخاذ القرارات في نظام المعلومات المحاسبية تتم عبر ما يلي[1] :

1. ضمان تدفق تام للبيانات : التدفق النطقي للبيانات هو عرض وتصوير لمصادر البيانات وعمليات المعالجة التي تخضع لها، والجهات التي ستوجه إليها نتائج المعالجة من دون التعرض إلى البناء المادي للنظام مثل وسائل التخزين، البرمجيات المستخدمة، والتنظيم المادي للبيانات على وسائط التخزين.

2. توليد معلومات ذات قيمة : ازدهرت أهمية المعلومات المحاسبية كوسيلة أساسية أو اداة فعالة لاتخاذ العديد من القرارات والتي تتطلب من الشركة الحصول على معلومات المحاسبية دقيقة وموثوقة عن الوحدات الاقتصادية التي يرغبون التعامل معها، ذلك أن قراراتهم تتأثر سلبا وإيجابا بمدى دقة المعلومات المحاسبية وتوقيت الحصول عليها ودرجة الثقة فيها وموضوعية قياسها.

3. الفهم السليم لطبيعة رسالة وعمل نظام المعلومات المحاسبية من جانب متخذ القرار ودوره الذي يلعبه في عملية اتخاذ القرارات، فقد يكون من نتيجة عدم فهمه ان اصبح محكوما بنظام المعلومات بدلا من أن يكون حاكما له، ففي كثير من الأحيان هناك فجوة بين منتجي المعلومات والمستفيدين منها، الامر الذي يؤدي الى صعوبة تعرف المستفيد على المعلومات الناتجة والمعروف أنه كلما ضاقت الفجوة بين متخذ القرار ومصدر المعلومات كلما زادت فاعلية القرارات وبالتالي تحقق الوفر في الوقت والجهد.

تعتبر عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، كما أن سلامة القرارات التي يتم اتخاذها في كافة المستويات الإدارية مرهون بمدى توفر وكفاية وملائمة المعلومات لمتخذي القرارات ومدى الثقة فيها . وتعتبر المعلومات الركيزة الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أو فشل القرارات الإدارية في المنظمة، ويتوقف ذلك على مدى صحة المعلومات ودقتها . ففي زيادة جودة المعلومات المتوفرة بالكمية والنوعية وبالوقت المناسب وزيادة كفايتها ومقدار الدقة في شرحها للحقائق، كلما زادت القدرة على إتخاذ القرارات الرشيدة والملائمة في المنظمة[2].

ومتخذ القرار في بعض الأحيان لا يستطيع الحصول على المعلومات نتيجة لنقصها أو عدم توفرها، أو عدم استطاعته الحصول عليها، ولان أسعارها وتكلفة جمعها عالية جدا، لذلك إن أهم مشكلة تعاني منها الإدارات هي نقص المعلومات، وعدم توفرها وارتفاع أسعارها في بعض الأحيان العلاقة بين المعلومات

[1] عمـر محمـد أحمـد، مرجع سابق الذكر ،ص.ص469-470
[2] مداحي عثمان، مرجع سابق الذكر، ص 749

والقرارات علاقة وطيدة، فتوفر المعلومات بكميات هائلة يعني القوة أي توفر خيارات تنظيمية آما أن متخذ القرار الفعال باستطاعته تحديد أفضل الخيارات وبسرعة هائلة، إضافة إلى أن متخذ القرار الذي يفتقد إلى المعلومات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها، لايستطيع الاهتداء إلى الطريقة السليمة ،فكلما قلت المعلومات المتوفرة آلما ازداد الغموض وارتفعت درجة المخاطرة وازداد احتمال عدم اتخاذ قرارات فعالة. ترتبط المعلومات بوجود مشكلة متعلقة بالقرارات، وتنبع أهمية المعلومات من قوة تأثيرها على طبيعة القرار وحجمه ونتائجه، وان القرار الإداري تطور مع تطور الإدارة ففي السابق كانت الإدارة تعتمد فقط على خبرة المدير وعلى تخمينه وحدسه وهذا يحتاج إلى قدر ضئيل من المعلومات استمدها من طول خبرته أو تعامله مع الآخرين، ولكن بعدما اعتمد الأسلوب العلمي الحديث في الإدارة وأصبح القرار لا يتم بواسطة الحدس أو التخمين أو حتى بناء على خبرة المدير، بل يعتمد على البحث الدقيق وهذا لا يأتي إلا بجمع البيانات عن آل جوانب المشكلة ثم تحليلها وتفسيرها وترجمتها إلى واقع لتساعد على اتخاذ القرار. [1]

المطلب الثاني : تحليل وتقييم عناصر نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات المؤسسة.

يستهدف صانعي السياسة العامة بالمؤسسات صناعة قرار بشأن مواجهة مشكلة معينة، ولاتخاذ مثل هذا القرار يتطلب الامر توفير قاعدة بيانات ومعلومات مع معالجتها بطريقة علمية منظمة ضمن آلية مؤسسية معلوماتية تؤدي اختصاصاها بكفاءة عالية، وفي إطار متكامل للمعلومات لاسيما المحاسبية منها بوصفها مدخلات أساسية لصنع القرار حول الظواهر المرتبطة بالمشكلة محل الدراسة، ولضمان سلامة المعلومات التي تتخذ أساساً لصنع قرارات المؤسسات باختلاف وتنوع نشاطاها يجب أن تتوفر فيها بصورة عامة تغطية واضحة وشاملة ودقيقة للجوانب التالية:[2]

- إيضاح طبيعة الموضوع أو المشكلة المطروحة وما يرتبط بذلك من خلفيات ومسببات ودوافع.
- التحليل الدقيق لمكونات الموضوع وما يتداخل معه من تأثيرات وتفاعلات متبادلة.
- إيضاح متطلبات ودواعي صناعة القرار
- تقديم الاستخلاصات والتصورات وتحديد البدائل المتعلقة باتخاذ القرار

[1] بوغليطة الهام، أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة، مجلة الباحث، العدد(13)، 2013، ص.ص137-138

[2] مصطفى العثماني،دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد11-المجلد02، 2014،ص250

- تحديد الإمكانيات المتوفرة والمطلوبة واللازمة لتنفيذ أي من البدائل المعروضة لاتخاذ القرار
- إيضاح حدود اختصاصات ودور الجهات الأخرى فيما يتعلق بموضوع القرار.
- تحديد المترتبات والآثار المحتملة عن اتخاذ وتنفيذ القرار.

فالقرارات والمعلومات موضوعان مرتبطان، فهما وجهان لعملة واحدة فلا قرار بدون معلومات تضمن له الولادة الصحيحة، وتحديث المعلومات يضمن صيانة القرار بمعنى أن يظل حياً فعالاً فيطول عمره،حيث يعد تدفق المعلومات مهم جداً لصناعة القرارات المختلفة إذ يعتمد اتخاذ القرار بنسبة (90%)على المعلومات وبنسبة(10%)على الذكاء والإلهام، فكل القرارات تتطلب توفير البيانات والمعلومات اللازمة لإختيار البديل الأكثر ملاءمة للحالة الاقتصادية السائدة، وبالرغم من الخلط الشائع بين المعلومات والبيانات لكونها معرفة مجمعة عن الواقع أو ظاهرة الدراسة، إلا أنه يجب أن نلاحظ مضمونها من حيث مدى استخدامها في اتخاذ قرار ما فإذا كانت صالحة لمساعدة صانع القرار يصح أن تكون معلومة وهي ناتج لعملية معالجة لبيانات سابقة، أما إذا كانت لا تزال في حاجة إلى معالجة فهي بيانات يجب معالجتها من خلال تصميم نظام المعلومات يعمل على تجميع وتخزين وتشغيل واسترجاع المعلومات مستنداً في ذلك على مجموعة من المبادئ العامة المتمثلة في:

- تعتبر المعلومات أساساً ضرورياً لاتخاذ القرارات، فبدون معلومات ليس من الممكن أن نحدد البدائل، كما أنه ليس من الممكن تحديد معايير المفاضلة بين البدائل، وبناءً على ذلك، فإن المعلومات يجب أن تساعد في تحديد البدائل وفي قياس منفعة أو قيمة كل بديل.
- يجب أن تكون المعلومات ملائمة للقرار المعروض.
- يجب تجميع المعلومات قبل تحديد البدائل، وتحديد المنافع المترتبة على تلك البدائل.

ان الدور الذي يؤديه نظام المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ قرارات الادارية مرتبط بشكل اساسي بالأفق الزمني، فمن المعلوم ان نظام المعلومات المحاسبية له دور اكبر في القرارات ذات المدى القصير عن الدور الذي تلعبه في القرارات ذات المدى الطويل، وهذا النظام يعتبر لعنصر الاساسي في صنع القرارات و صنع حلقة الوصل بين المحاسبة ومراحل اتخاذ القرارات.

و بناءا على ذلك يمكن تبويب المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحاسبية لمساعدة الادارة على اتخاذ القرارات كما يلي: [1]

- معلومات لقياس الوحدات الادارية للمنظمة وكذلك لقياس لداء افرادها ويتحقق ذلك من خلال وسائل تسجيل وتبويب البيانات الخاصة بنشاط كل وحدة ادارية او فرد سواء كانت البيانات فعلية او تقديرية.
- معلومات لتنبيه الادارة من الانحرافات عن الخطط الموضوعة مثل تقارير الاستثناء حتى تتخذ القرارات التصحيحية اللازمة.
- معلومات لحل المشاكل الادارية ذات الطبيعة الخاصة ويحتاج ذلك الى تحليل خاص يناسب كل مشكلة.

المطلب الثالث : العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات المالية.

ان الوظيفة والهدف النهائي للمعلومة المحاسبية هو زيادة المعرفة او تحويل المجهول الى معلوم او تخفيض حالة عدم التأكد لدى مستخدمي هذه المعلومات مما يساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة والرشيدة، لكن في بعض الاحيان تكون هذه المعلومات المحاسبية ضعيفة الدلالة بحيث لا تعكس بالضرورة كفاءة الاداء الاقتصادي للمؤسسة، الا اذا قمنا بتحليلها وتفسيرها قصد التأكد من تطابق النتائج المحققة مع الاهداف المسطرة شرط ملائمتها للقرار المتخذ وتوفرها في الوقت المناسب، ومن الطبيعي فان قوة اداء أي نشاط اقتصادي ونجاحه مرتبط بقرارات الادارة واهمها القرارات المالية، هذه الاخيرة تتطلب سلسلة مستمرة من الاختيارات التي يتم المفاضلة بينها عن طريق التحليل المالي للقوائم المالية باستخدام النسب المالية والذي يسمح بمعرفة الوضع المالي للمؤسسة وحركة الموارد المالية فيها.

ولكي تنجح عملية التحليل المالي للقوائم المالية في تحقيق اهدافها وإغراضها المنشودة لابد من توفر مجوعة من متطلبات نظام المعلومات المحاسبي او الشروط التي تشكل في مجموعها ركائز اساسية لا بد من مراعاتها وتتمثل في:[2]

[1] علاء العباسي، دور نظام المعلومت المحاسبية في عملية اتخاذ القرارات الادارية الرشيدة،-Journal of economics and business university of gaza ,Vol24,N04., 2016ص.ص127-128

[2] سي شعيب محمد صلاح الدين، اثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات المالية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في المحاسبة والجباية المعمقة ، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،2022-2023، ص37

- ان تتمتع مصادر المعلومات التي يستمد منها المحلل المالي معلوماته بقدر معقول من المصداقية.
- ان يسلك المحلل المالي في عملية التحليل المالي منهجا علميا يتناسب مع اهداف التحليل، كما ان يستخدم اساليب وادوات تجمع هي الاخرى وبقدر متوازن بين خاصيتي الموضوعية والملائمة للأهداف التي يسعى اليها.
- ان يتسم المحلل المالي نفسه بالموضوعية وذلك بالتركيز على فهم دوره والمحصور في كشف الحقائق كما هي قبل ان يقوم بتفسيرها بصورة مجردة بعيدة عن التحيز الشخصي ويقوم بعد ذلك بتقديم تقريره بما يتضمنه من نسب مالية وبدائل تخدم متخذ القرار.

لكي تتمكن مؤسسات الاعمال من تحقيق اهدافها فإنها تحتاج الى نظام معلومات محاسبية جيد ينفذ نظام المحاسبة الفعال وظيفته بناء على المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها في الوقت المناسب، ان المعلومات المحاسبية مطلوبة من قبل المديرين للتنبؤ بالأهداف الاستراتيجية المستقبلية للشركة وتحديدها، وان نجاح تطبيق نظام المعلومات المحاسبية سيكون له تأثير كبير على تحسين اداء الشركة لتحقيق النجاح في صنع القرار، ويجب ان تكون المعلومات المحاسبية ذات جودة عالية، وذات صلة ومفيدة في عملية صنع القرار.

ويتضمن نظام المعلومات المحاسبية ثلاثة انواع من المعلومات التي تحتاجها مؤسسات الاعمال في انشطتها، وهذه المعلومات هي التي يجب تقديمها الى المستخدمين الداخلين، والمعلومات التي يجب تقديمها الى المستخدمين الخارجيين، والمعلومات اللازمة لتقديم الشركة.

ويمكن فحص المساهمات التي يوفرها نظام المعلومات المحاسبية للمشروع التجاري تحسين الجودة وتخفيض تكاليف المنتجات او الخدمات، على سبيل المثال يمكن لنظام المعلومات المحاسبية مراقبة الآلات بحيث يتم اخطار المشغلين على الفور عندما يقع الاداء خارج حدود الجودة المقبولة، وهذا يساعد في الحفاظ على جودة المنتج ويقلل من النفايات ويخفض التكاليف، كما يكنه من تتبع المعلومات في الوقت المناسب لتحقيق الكفاءة، ويمكن ايضا انظام المعلومات المحاسبي من خلال تبادل الخبرات الى تحسين العمليات، وان الافصاح المحاسبي يعد معيارا مهما لبيان المركز المالي الى جانب المعايير

الاخرى المستخدمة في الاعداد. ومن المفترض ان تظهر البيانات المالية جميع المعلومات الرئيسية لمستخدمي المعلومات والتي تساعدهم على اتخاذ القرارات بطريقة مناسبة.[1]

لقد أصبحت المعلومات المحاسبية جزء هاما من عمل الإدارة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم قرارتها المالية وتدعيم قرارتها، كما أن المعلومات المحاسبية لها دور كبير وهام في عملية اتخاذ القرارات المالية في الشركات، بحيث لا يمكن للإدارة أن تغفل عن هذا الدور الهام، وتتسم المعلومات المحاسبية بطبيعتها بخصائص معينة تحكمها أسس وقواعد استقر العرف المحاسبي على إثباتها والاعتراف بها، وهي بذلك تقدم معلومات مالية تترجمها إلى أرقام تصاغ على شكل تقارير وفقا للغرض المطلوب منها، وبذلك تتمكن الشركات من الاستمرار في أعمالها من خلال تلقي الدعم اللازم لمزاولة أنشطتها واتخاذ القرارات اللازمة لتحقيق الأهداف، ومن هنا تظهر أهمية توفر نظم معلومات محاسبية فعالة وكفؤة لترشيد القرارات المالية في منشآت الأعمال ولمساعدة الإدارة في حل المشكلات التي تواجهها، وكذلك تقديم المعلومات المفيدة لمتخذي القرار ذوي العلاقة والتي يكون لها دور إيجابي في دعم واستمرارية هذه الشركات.[2]

[1] أسعد محمد علي وهاب، نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تصميم التطبيقات المحاسبية السحابية وتأثيرها في اتخاذ القرارات، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيات الأعمال، المجلد(02)-العدد(01)، 2022، ص-ص9-10

[2] عمـر محمـد أحمـد، مرجع سابق الذكر، ص.ص469-470

خلاصة

إن عملية اتخاذ القرارات تعتبر عملية مفصلية في العمل الإداري، إذ لا يمكن تصور قيام منظمة ووجود عملية إدارية دون عملية اتخاذ القرارات، وذلك ان نجاح العمل الإداري مرهون بنجاح عملية اتخاذ القرارات. وتبدأ عمليه دعم القرار من خلال البحث عن المشكله ومحاوله معالجتها من خلال طرح بدائل متاحه وعديدة يمكن لها أن تساعد متخذ القرار في اختيار أفضل البدائل لما تمتاز به من مرونة واستجابتها السريعة لكافه المتغيرات لذلك فنظام دعم القرارات يكون رفيقاً للمشكلة منذ نشأتها وانتهاء بأفضل القرارات المتخذة لحل هذه المشكلة.

إن سلامة القرارات المتخذة مرهون بمدى توافر المعلومات المحاسبية الكافية و الملائمة و بدرجة من الثقة لمتخذها، وهذا ما يجعل من انظمة المعلومات المحاسبية الركيزة الاساسية في عملية اتخاذ قرارات وهذا من خلال تحليل البيانات والوصول الى نتائج تساعد وتدعم متخذ القرار مرشدتاً قراراته ومساهمه في أضافه كم معرفي لصانع القرار، كما يعمل نظام المعلومات المحاسبي على تقليل الوقت والجهد الذي يبذله المديرين في البحث عن المعلومات وتحليلها، وكذا القدرة على تقييم احتمالات المستقبل ومواجهة التغيرات وأخذ الإجراءات اللازمة لمواجهتها.

إذن نظام المعلومات المحاسبي يعتبر حجر الأساس الذي ترتكز عليه القرارات وقاعدة لاتخاذ القرارات.

الفصل الثالث :

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

تمهيد:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أهم الهيئات العامة التي تقدم خدمات متعددة في جميع أنحاء البلاد، حيث تضم العديد من الفروع المنتشرة في مختلف الولايات. ومن بين هذه الفروع، يأتي فرع ولاية المدية الذي يعتبر جزءًا حيويًا في تقديم مجموعة من الخدمات البريدية والمالية للمواطنين. في هذا السياق، يصبح من الضروري أن تقوم هذه المؤسسة باستخدام نظام المعلومات المحاسبي الذي يوفر لها القدرة على اتخاذ قرارات فاعلة وسليمة، سواء على مستوى العمليات اليومية أو على مستوى الاستراتيجيات طويلة المدى.

وفقا لما سبق يتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.

مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أهم المؤسسات الخدمية على المستوى الوطني، حيث تعتبر المتعامل الرئيسي الأول من حيث حجم الشبكة، وعدد الزبائن، وحجم الحركة المالية، تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر لتقديم العديد من الخدمات ذات الاختلاف المتباين، إن على طبيعة الخدمة أو على مستوى الزبائن.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر

مؤسسة اتصالات الجزائر؛ مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري أنشئت نتيجة عملية العصرنة والتجديد الذي شهده قطاع البريد وفقا للقانون رقم 03-2000 الصادر بتاريخ 05 أوت 2000 والمعدل القواعد العامة والمتعلقة بالبريد والمواصلات والمرسوم التنفيذي رقم 02/43 الصادر بتاريخ 14 جانفي 2002 والحامل لتأسيس مؤسسة بريد الجزائر، وأصبحت تعرف باسم وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

تتكون مؤسسة بريد الجزائر من 58 وحدة ولائية وأكثر من 3800 مكتب بريدي، يغطي كافة مساحة التراب الوطني، ويشتغل ضمن هذه المؤسسة أكثر من 27000 عامل على المستوى الوطني.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تعمل وفق أحكام الأمر رقم 1955 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة 75-89 قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد ، والمواصلات وتتمتع في استغلالها لمختلف نشطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

أعلن رسميا عن إنشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي (EPIC) حسب المادة 12 من القانون 2000-3 في 15 أكتوبر 2002 من قبل وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تأسست بريد الجزائر (بموجب القرار (43/2) في 14 جانفي 2002.

كان التحدي عند إنشاء هذه المؤسسة يتمثل في تحقيق هدفين أساسيين:

منح المؤسسة هيكل إداري أهداف عملية الإصلاح وتحديث شبكة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتنويعها، مع ضمان يتلاءم مع النجاعة الاقتصادية. ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمت هذه النقلة بصدور

القانون رقم 20000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.
- تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

المرسوم التنفيذي -01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر :2001: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد الحوالات البريدية الصكوك البريدية إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء هي المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الثاني: إصلاحات البريد .

أعدت المؤسسة استراتيجية بغرض تحقيق إصلاحات واعدة، تتمثل أهم محاور الإصلاح التي استهدفتها مؤسسة بريد الجزائر في فتح سوق البريد تدريجيا للمنافسة بغية تنشيط دور هذا القطاع وتدعيمه بالهياكل الضرورية وتطويقه بالإطار القانوني والتشريعي الملائم لاكتسابه حقيبة من والمنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق، ثم إعداد إطار تنظيمي من شأنه النشاطات تدعيم الاقتصادية لهذا القطاع، ورفع مردودية قطاع البريد وأيضا السعي إلى تطوير الخدمات المالية البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع باقة الخدمات المالية.

بينما تمثلت الأهداف الآنية في ما يلي:

- مضاعفة العروض والخدمات البريدية والهاتفية وتسهيل الدخول إلى خدمات الاتصالات لأكبر عدد ممكن من المستخدمين وخاصة المتواجدين بالمناطق الريفية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة ومضاعفتها.
- ضمان استفادة سكان المناطق الريفية من الخدمات البريدية والاتصالات وكذا الإنترنت.
- إنشاء شبكة وطنية للاتصالات فعالة وموصولة بشبكة المعلومات.
- تطوير البريد والاتصالات باعتبارهما قطاعين اقتصاديين مهمين لتنمية اقتصاد متفتح على العالم بحيث تشكل خدمات القطاع جزءا مهما من الناتج الفردي الخام.

كما ركزت المحاور الكبرى للإصلاحات على إعادة صياغة الإطار التشريعي والتنظيمي لقطاع البريد والاتصالات من أجل تثبيت هذه الإصلاحات على قاعدة صلبة وشفافة، كما عملت المؤسسة على الفصل بين الاستغلال والضبط والسياسة القطاعية من خلال تقسيم وزارة البريد والمواصلات إلى شركة للاتصالات ومؤسسة للبريد وسلطة للضبط وكذا جعل دائرة وزارية للتكفل بسياسة قطاع البريد والاتصالات.

في سبيل تحقيق أهدافها عملت المؤسسة على تحرير سوق الاتصالات والبريد وفتحها أمام المنافسة المتنامية وتطوير المشاركة وتمكين الخواص من الاستثمار في القطاع وتطوير الخدمة الشاملة على المستوى الوطني.

المطلب الثالث : فروع مؤسسة اتصالات الجزائر وهيكلها التنظيمي.

سنتناول من خلال هذا المطلب الفروع والهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

اولا–فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصلات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي انشات لتواكب التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات، فقد تم انشاء ثلاثة فروع هي:

أ. فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" : متخصص في الهاتف النقال حيث يعتبر موبيليس اهم متعاملي الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تجاوزت (98%) وكذا زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

ب. اتصالات الجزائر لانترنت "جواب" : مختص في تكنواوجيا المعلومات ذو سرعة فائقة، وللإشارة فان كل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث العلمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الادارة، المحروقات المالية...وغيرها من القطاعات في شتى المجالات) مربوطة حاليا بشبكات الانترنت بمقرات الربط بالانترنت عن طريق شبكة جواب.

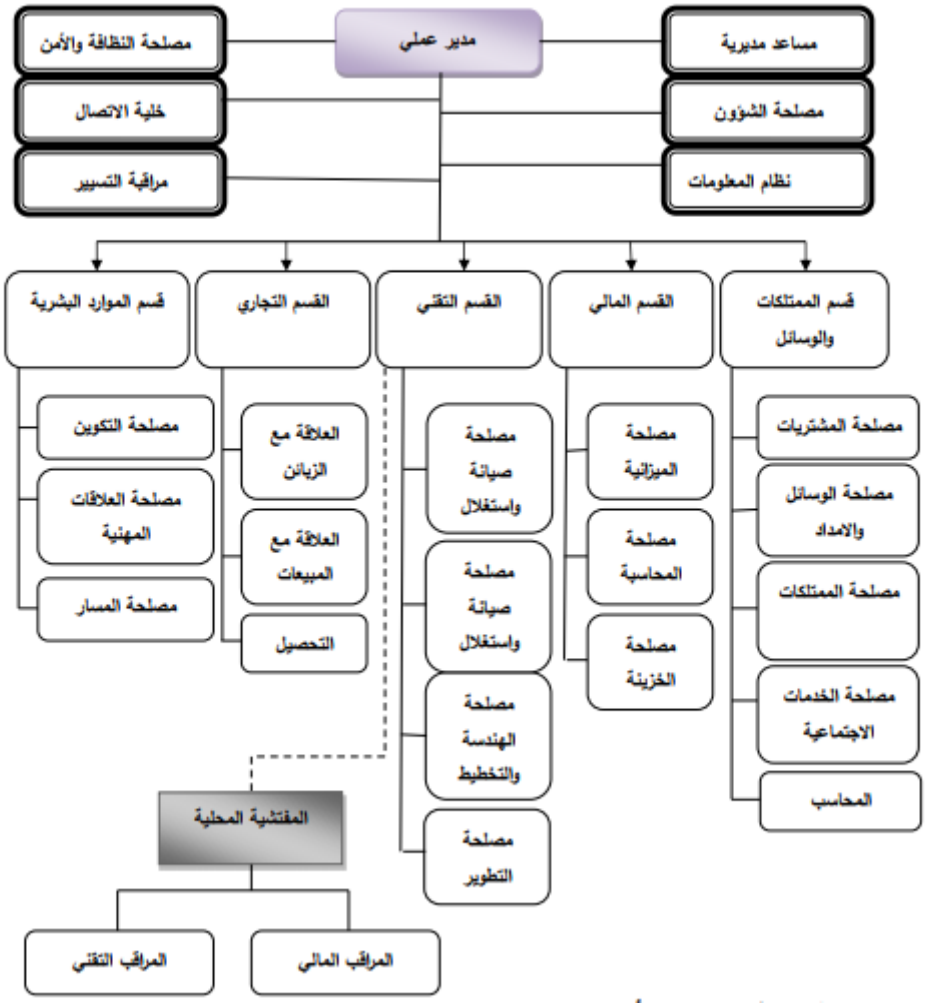
ت. اتصالات الجزائر الفضائية : المختصة بالتكنولوجيا الساتل والاقمار الصناعية وتبلغ استثمارات المؤسسة حوالي 203976 مليون دينار، مايعادل 2.5 مليار دولار، وفيما يلي بعض الاحصائيات المتعلقة بعدد الزبائن للمؤسسة.

ثانيا-الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من اكبر المؤسسات الوطنية المتواجدة عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل شبر من الجزائر وذلك من خلال هيكلتها، فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية اي ايصال منتجاتها الى ابعد نقطة من البلاد، حيث تسيرها مديرية عامة مقرها العاصمة و 12 مديرية اقليمية لكل من الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، بشار، الشلف، تيزي وزو، البليدة، تلمسان، اين تم تقسيم حسب الاقاليم وتحنتوي هذه المديريات الاقليمية على مديريات الولائية اين تتواجد اتصالات الجزائر في 58 ولاية بمديريات الولائية اضافة الى مديريتين بالعاصمة بمجموع 60مديرية عبر تراب الوطني من جهتها هذه المديرية الولائية تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية.

و الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

شكل رقم (1-3)يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية



المصدر : الامانة العامة للمديرية

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

يشكل نظام المعلومات المحاسبي (AIS) أحد الدعائم الأساسية في عملية اتخاذ القرار الإداري والمالي داخل المؤسسات العمومية، لا سيما تلك التي تقدم خدمات حساسة كالبريد والتحويلات المالية. ويُعد فرع ولاية المدية نموذجًا واقعيًا لكيفية استخدام هذا النظام في توجيه القرارات اليومية والاستراتيجية نحو تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمات.

المطلب الأول: لمحة عن نظام المعلومات المحاسبي المستخدم في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمدية".

اولا–تعريف نظام "اوراكل"ORACL

يمثل قاعدة بيانات، وهو حل كامل و متكامل للتطور السريع لمحاسبة الشركة، انشاها لاري اديسون في مختبرات تطوير البرمجيات لاستثمارات عام 1977 برفقة بوب ميزنواید اویسو، قامت الشركة بتطوير النسخة الاولى من البرمجيات اوراكل من الاسم الرمزي لمشروع ممول من طرف وكالة المخابرات الامريكية عمل عليه لاري اليسون عندما كان موظفا في امباك.

تظرا للامتيازات التي يتمتع بها "اوراكل ORACL" قررت مؤسسة اتصالات الجزائر اقتناء هذا البرنامج سنة 2005 سوى تطبيقه والعمل به منذ 01 جانفي 2007 الى يومنا هذا .

اوراكل المالي موجه الى مديرية المحاسبة والمالية، تم تحديث برنامج اوراكل في 01 جانفي 2010، وفي اطار استراتيجية مؤسسة اتصالات الجزائر لتبني محتواه كان لازم تكييفه وفقا لمتطلبات النظام المحاسبي المالي، وفي هذا الصدد قام فريق العمل الذي كونته المديرية العامة لانتقال من المخطط المحاسبي الوطني الى النظام المحاسبي المالي وذلك بالقيام بالأعمال التالية:

- تكوين قاعدة المعلومات للنظام المحاسبي المالي في برنامج اوراكل.
- ادخال في هذه القاعدة معلومات النظام المحاسبي المالي الخاص بمؤسسة اتصالات الجزائر التي تم اعدادها من قبل.

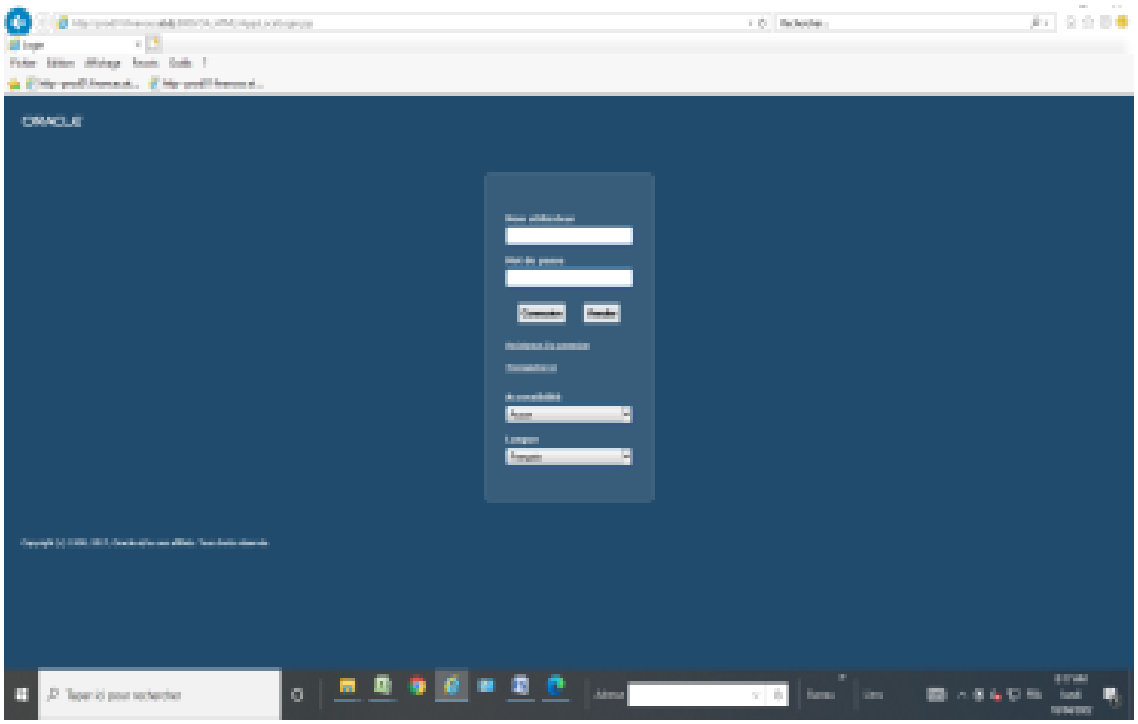
ختى يتمكن هذا البرنامج من اعداد كشوف المالية المفروضة من طرف المشرع قام فريق العمل في الجانب التقني بتصميم الكشوف المالية المفروضة من النظام المحاسبي المالي والتي تتمثل في:

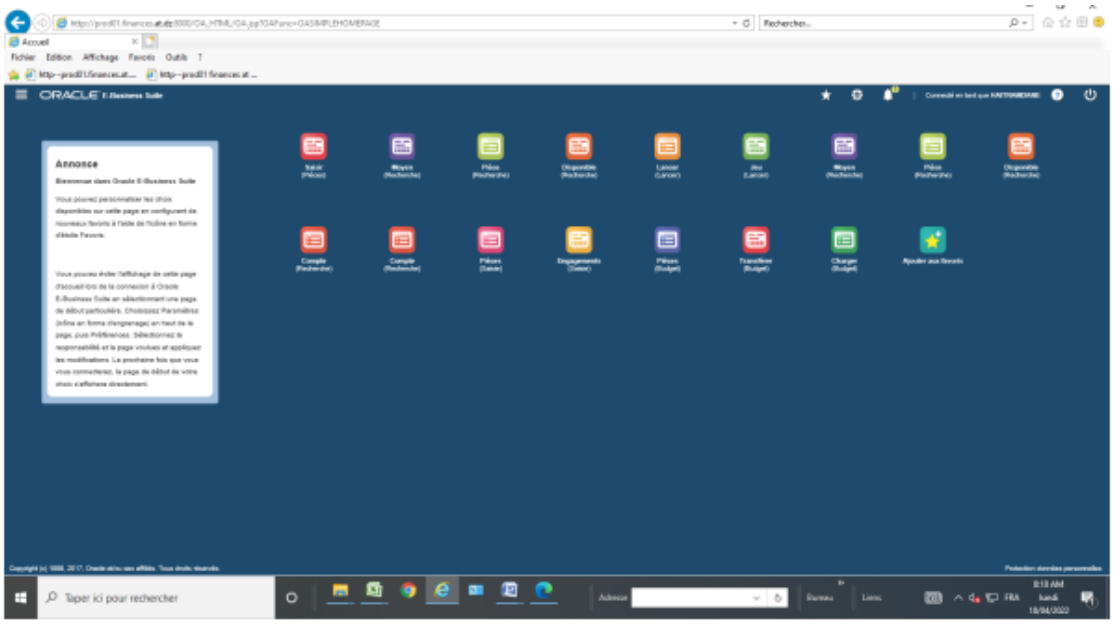
- الميزانية.

- حساب النتائج.
- جدول سيولة الخزينة.
- جدول تغيير رؤوس الاموال الخاصة.
- ملحق تقييم قواعد ومبادئ المحاسبة المستعملة ومعلومات مكملة للميزانية وحساب النتائج.

والشكل الموالي يوضح واجهة نموذج عن برنامج ORACLE

شكل رقم (3-2) يوضح واجهة نموذج عن برنامج ORACLE

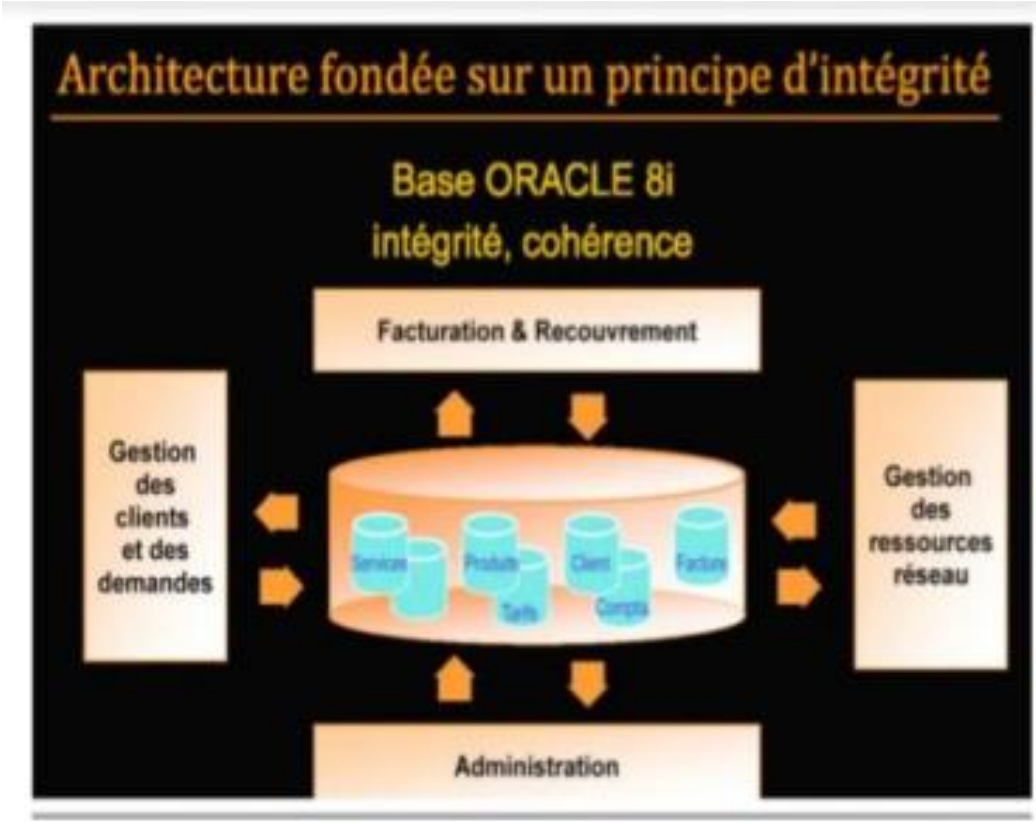




المصدر : مصلحة المحاسبة والمالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

ثانيا- تصميم نظام أوراكل ومسار المعلومات فيه

الشكل رقم (3-3) يمثل تصميم نظام أوراكلORACLE



.Source: Formation AIBM oracle FA

يوضح الشكل اعلاه قاعدة بيانات اوراكل، وهي مصب لمختلف التعاملات التي تقوم بها الشركة، مجلس الادارة بحاجة لمعرفة كل المعاملات التي يقوم بها المديريات الفرعية فتطلب معلومة من نظام اوراكل كالفاتورة، المنتوج، الزبون، المورد، اسعار الخدمات.

المطلب الثاني: طريقة عمل نظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة محل الدراسة

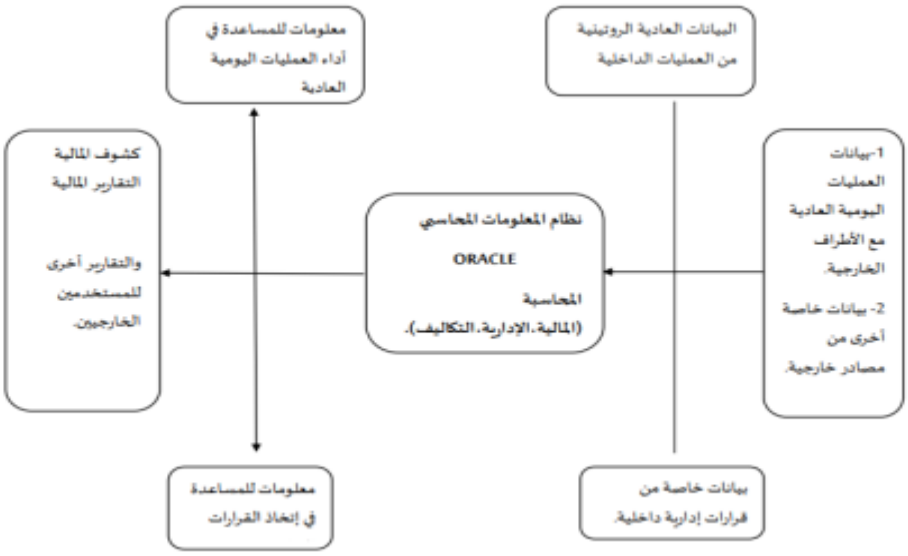
كاي نظام معلومات يحتوي نظام ORACL على مدخلات ومخرجات و تغذية عكسية، وفيما يلي سيتم شرح طريقة العمل.

1-المدخلات: هي مجموعة النظم الفرعية الموزعة حسب مصالح المؤسسة، فكل مصلحة لها نظام معلومات خاص بها حيث يوجد بالمؤسسة نظام معلومات المشتريات، المبيعات، المحاسبة والمالية، وكذلك نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية، وتتمثل هذه الأنظمة في مجملها جزء من المدخلات الخاصة بالنظام الكلي، وهو نظام معلومات المحاسبية، حيث أن عمل هذه الأنظمة الفرعية يكون على مستوى كل مصلحة وفقط، وهو جمع وتصنيف وتلخيص البيانات ومن ثم معالجتها وتحويلها إلى معلومات أولية بعد ذلك نقلها إلى مصلحة المحاسبة والمالية من اجل المعالجة النهائية لها.

2-المعالجة: تتم المعالجة في نظام المعلومات المحاسبي المالي في المؤسسة العملية عن طريق ادخال البيانات المجمعة المشار اليها سابقا إلى الحاسوب الألي مباشرة، عن طرق استخدام برنامج ORACL.

3-المخرجات:هي عبارة عن المحصلة الأخيرة التي تتحول لها البيانات جراء عمليات المعالجة وتكون في صورة معلومات نهائية قابلة للاستخدام في شكل تقارير وجداول مثل جدول حساب النتائج، ميزان المراجعة الختامية، ويتم توجيه هذه التقارير والميزانيات إلى المستويات العليا من الإدارة والجهات المسؤولة من اجل اتخاذ القرارات.والشكل التالي يوضح الية عمل البرنامج في المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم(3-4) يمثل : مدخلات ومخرجات نظام أوراكلORACL



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد عل المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

الشكل رقم(3-5) يمثل : مراحل المعالجة بنظام أوراكلORACL

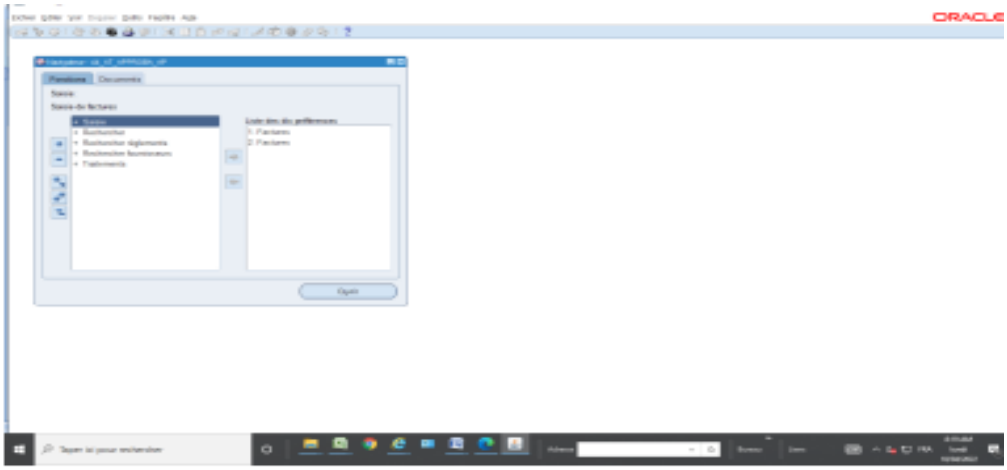


المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد عل المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

مثال تطبيقي عن طريقة عمل نظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة في حالة تسجيل عملية محاسبية

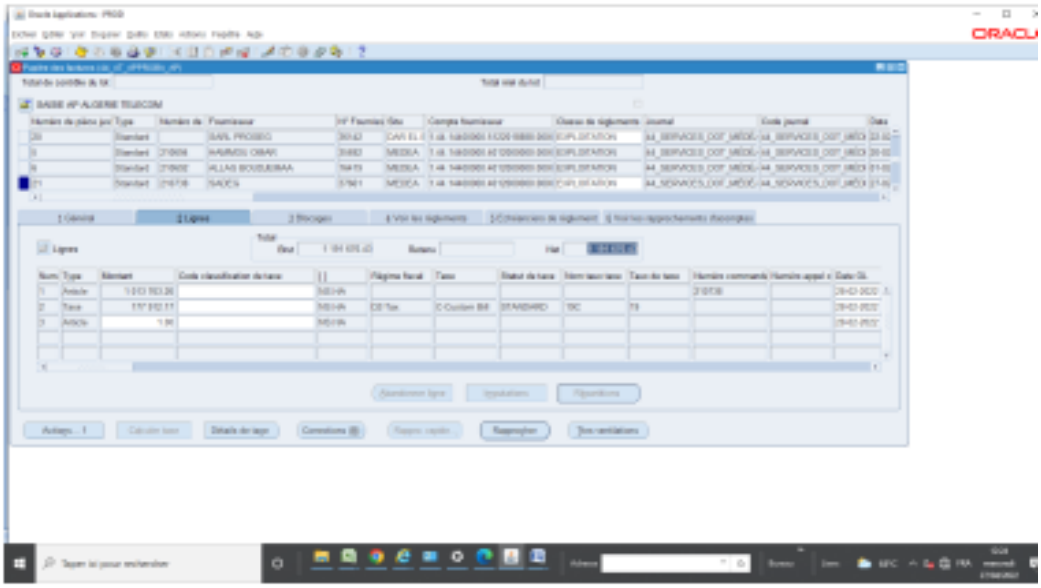
اولا-نبدأ بإدخال البيانات

شكل رقم (3-6) يمثل كيفية ادخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي اوركال



المصدر: معلومات مقدمة من مصلحة المحاسبة بالمؤسسة محل الدراسة

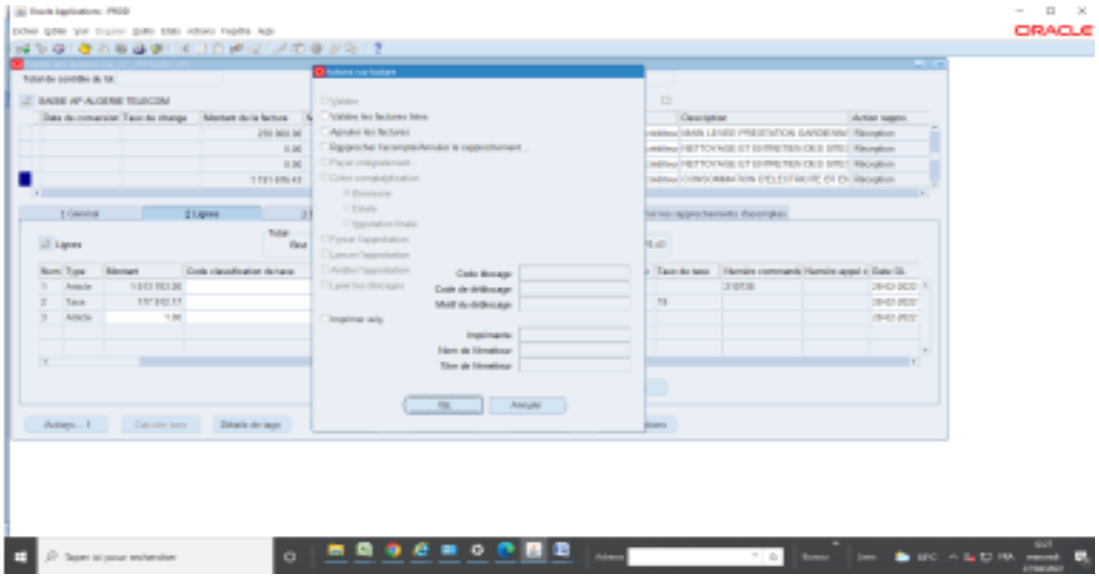
- N° bon de commande
- Compte comptable
- Journal
- Facture (date n°de la facture-description montant en ttc)
- Rapprocher
- TVA
- Pénalité de retarde
- Retenue de garantie

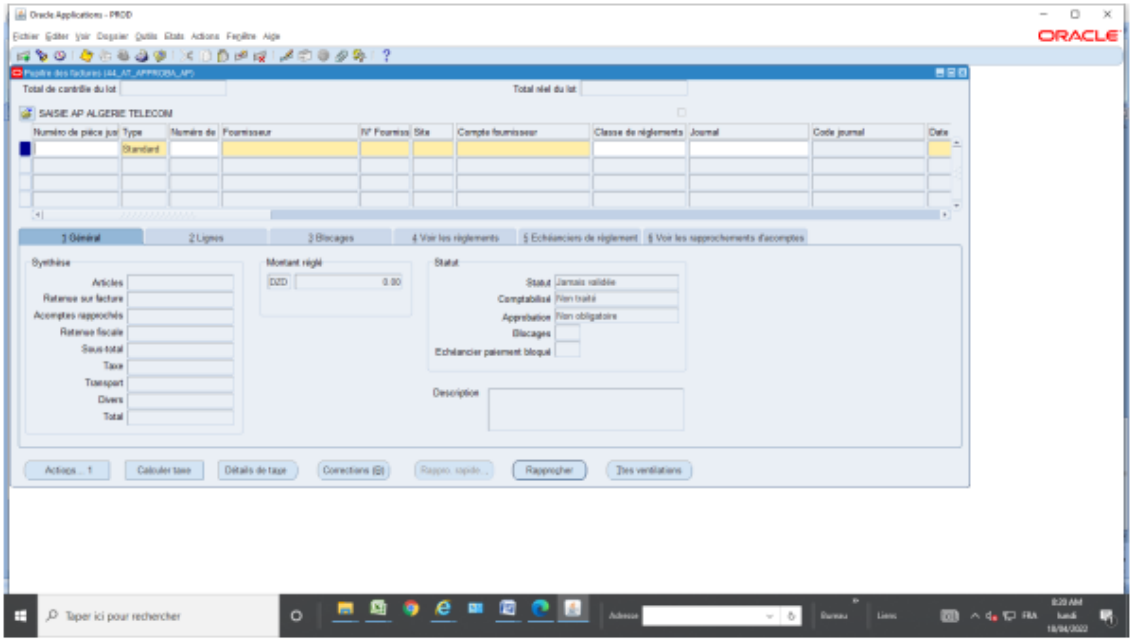


المصدر: معلومات مقدمة من مصلحة المحاسبة بالمؤسسة محل الدراسة

ثانيا-تاكيد التسجيل (Valider l'opération)

شكل رقم (3-7) يمثل تاكيد التسجيل (Valider l'opération)في النظام المحاسبي ORACLE





المصدر: معلومات مقدمة من مصلحة المحاسبة بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الثالث: مزايا تطبيق نظام المعلومات المحاسبية في هذه المؤسسة

1-تحليل البيانات المالية اليومية واتخاذ القرار التشغيلي:

يسمح النظام بتتبع جميع المعاملات المالية في الوقت الحقيقي، ويقوم بتخزين ومعالجة البيانات المتعلقة بعمليات:

- السحب والإيداع،
- الحوالات المالية (الوطنية والدولية)،
- دفع المعاشات والمنح الاجتماعية،
- عمليات التحصيل لفائدة المؤسسات الأخرى.

هذه المعلومات المتاحة لحظيًا تمكن الإدارة من تقييم الوضع المالي بدقة. فعلى سبيل المثال، في حال لوحظ نقص في السيولة اليومية نتيجة تزايد الطلبات على عمليات السحب، يمكن اتخاذ قرارات فورية بإعادة توزيع السيولة أو طلب دعم مالي من مكتب مركزي قريب، مما يجنّب تعطيل الخدمة ويعزز ثقة الزبائن.

2-تعزيز الشفافية والمساءلة المالية.

يلعب نظام المعلومات المحاسبي دورًا محوريًا في مكافحة الأخطاء والتلاعبات من خلال توثيق كل العمليات المالية وربطها بهوية المستخدم الذي نفّذها. هذا يسهل عمليات:

- التدقيق الداخلي المستمر.
- إعداد تقارير دورية دقيقة توضح مصادر الإيرادات ومجالات الإنفاق.
- تتبع أي تباين غير مبرر في النتائج المالية.

كل ذلك يعزز مبدأ المساءلة ويمكّن المسؤولين من اتخاذ قرارات إدارية مبنية على وقائع حقيقية وشفافة، خاصة عند رفع التقارير إلى الجهات الرقابية أو الوزارة الوصية.

3- تحسين الكفاءة التشغيلية والمالية

من خلال البيانات والإحصاءات المستخلصة من النظام، يمكن تقييم الأداء المالي للمؤسسة ومقارنته بأهداف مسبقة أو فروع مماثلة، مما يساهم في:

- إعادة توزيع الموارد حسب الحاجة،
- خفض التكاليف التشغيلية غير الضرورية،
- تسريع دورة المعالجة المالية (مثل الحوالات والصكوك).
- تساعد هذه البيانات المديرين في اتخاذ قرارات إدارية تعتمد على قياسات أداء فعلية، مما يحفز الموظفين ويزيد من مردودية العمليات.

4- المساهمة في صياغة القرارات الاستراتيجية طويلة المدى.

لا يقتصر النظام على العمل الروتيني، بل يُعتبر مرجعًا أساسيًا في:

- رسم التوجهات المستقبلية بناءً على التحليلات التاريخية للإيرادات والمصروفات،
- التعرف على الخدمات الرائجة وتلك التي تسجل تراجعًا،
- إعداد ميزانية سنوية مدروسة تراعي نقاط القوة والضعف.

على سبيل المثال، إذا أظهرت البيانات تراجعًا مستمرًا في عدد التحويلات الدولية، يمكن للمؤسسة دراسة الأسباب (ارتفاع التكاليف، المنافسة، ضعف الترويج)، واتخاذ قرارات مناسبة كتخفيض العمولة أو تحسين قنوات الخدمة الرقمية.

5- تحليل الفجوات وتحسين الخدمات

يساهم النظام في كشف الفجوات الخدمية، مثل:

- ضعف الإقبال على خدمات التوفير،
- تكرار الشكاوى في معاملات معينة،
- تفاوت الأداء بين أوقات الذروة والفترات العادية.

ومن خلال هذه الفجوات، يمكن اقتراح إجراءات تصحيحية مدروسة، مثل:

- تدريب إضافي للموظفين في نقاط الضعف،
- إدراج موظفين جدد في ساعات الذروة، أو حتى تطوير خدمات بديلة أكثر ملاءمة لحاجيات الزبائن.
- تعزيز الابتكار الرقمي واتخاذ قرارات تطويرية

من خلال تتبع وتحليل سلوك الزبائن عبر النظام، يمكن اقتراح خدمات رقمية موجهة أكثر، كإتاحة:

- الدفع عبر الهاتف المحمول،
- إرسال الحوالات عبر تطبيق ذكي،
- إدارة الحسابات البريدية إلكترونيًا دون زيارة فعلية للمكتب.

كل هذه الابتكارات تستند إلى قرارات مدروسة تدعمها معطيات النظام المحاسبي، ما يعزز من مكانة اتصالات الجزائر في السوق الرقمي ويستجيب لتوجهات التحول الرقمي الوطني.

خلاصة الفصل

إن نظام المعلومات المحاسبي في بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية يعد أداة أساسية في تحسين اتخاذ القرارات على جميع الأصعدة، بدءًا من العمليات اليومية وصولًا إلى الاستراتيجيات المستقبلية. من خلال توفير بيانات دقيقة وموثوقة، يعزز هذا النظام من الشفافية والكفاءة التشغيلية، ويساهم في تحسين الأداء المالي للمكتب، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

ومع استمرار التحسين في استخدام هذا النظام، ستصبح مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية أكثر قدرة على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق أهدافه الاستراتيجية في إطار التحول الرقمي والتطوير المستدام.

خاتمة عامة

تُظهر الدراسة التحليلية لدور نظام المعلومات المحاسبي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية أهمية هذا النظام كعنصر محوري في دعم اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة فعالية الأداء المالي والإداري. فقد بيّنت المعطيات أن النظام المحاسبي لا يقتصر فقط على تسجيل العمليات المالية، بل يتعدى ذلك إلى توفير قاعدة بيانات دقيقة وشاملة تساعد على اتخاذ قرارات سليمة على المستويين التشغيلي والاستراتيجي.

كما اتضح أن تنوع الخدمات التي يقدمها فرع ولاية المدية – من الحوالات المالية، وتسيير الحسابات، إلى خدمات التوفير، والدفع لفائدة الغير – يتطلب وجود نظام معلومات محاسبي متكامل وفعّال، يسمح بضبط العمليات ومراقبتها وتحسينها بشكل مستمر. وقد ساهم النظام المحاسبي ORACLE في تحقيق الشفافية، الكفاءة، وتطوير الابتكار داخل المؤسسة محل الدراسة، مما انعكس إيجابيًا على رضا الزبائن وثقتهم.

ورغم كل هذه المكاسب، لا تزال هناك بعض التحديات المرتبطة باستخدام النظام المحاسبي، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، والحاجة المستمرة إلى تأهيل العنصر البشري، وضرورة تحديث النظام ليواكب تطورات السوق والبيئة التكنولوجية.

اولا–اختبار الفرضيات.

الفرضية الاولى : والتي كانت موسومة ب "نظم المعلومات المحاسبية ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية"

من خلال الجانب النظري في الفصل الاول تطرقنا الى ان نظم المعلومات المحاسبية عبارة بنظم عن ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية, في مجال الإعمال الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية من مصادر خارج وداخل الوحدة الاقتصادية, ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل الوحدة الاقتصادية. وعليه **صحة الفرضية الاولى.**

الفرضية الثانية : والتي كانت موسومة ب" تستخدم مؤسسة اتصالات بالمدية نظام معلومات محاسبي في مصلحة خاصة بالمحاسبة ".

من خلال الملاحظات والمقابلة مع مسؤول مصلحة الميزانية تبين لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، تقوم بعمليات محاسبية عن طريق نظام محاسبي يسمى "أوراكل "ORACLالذي يتميز بالسرعة في معالجة المعلومات المحاسبية والقدرة على استرجاعها، وعليه **صحة الفرضية الثانية.**

الفرضية الثالثة : والتي كانت موسومة ب "هناك علاقة ارتباط بين درجة تطبيق نظم المعلومات المحاسبية ودرجة مساهمتها في اتخاذ القرارات في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

من خلال الدراسة التطبيقية اكتشفنا إن المؤسسة محل الدراسة تعتمد بشكل كبير على استخدام نظم المعلومات المحاسبية أوراكل "ORACL حيث يساعدها على اتخاذ القرارات بأسرع وقت وبأقل جهد، مما يؤدي الى انشاء علاقة إيجابية بين نظم المعلومات المحاسبية وفاعلية إتخاذ القرارات من خلال توفير معلومات تساعد في اتخاذ القرار. وعليه **صحة الفرضية الثالثة.**

ثانيا–نتاج الدراسة

توصلنا من خلال هذه الدراسة الى جملة من النتائج :

- ✓ عن طريق نظام المعلومات يمكننا معالجة البيانات قصد الوصول الى معلومات .
- ✓ يعمل نظام المعلومات المحاسبي على انتاج معلومات رشيدة.
- ✓ يعتبر اتخاذ القرار الجوهر الرئيسي لمختلف الانشطة والوظائف الادارية في المؤسسة، وهي بداية رسم المسار المستقبلي للمؤسسة.
- ✓ هناك عوامل تؤثر على عملية اتخاذ القرار منها ما هو داخل المنظمة و اخرى من خارجها.
- ✓ نظم المعلومات المحاسبية تساهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة من خلال استجابة نظام المعلومات المحاسبية لحاجة الإدارة النوعية الحديثة للمعلومات لحل المشكلات.
- ✓ ان اتخاذ القرارات الرشيدة يعتمد بنسبة عالية على البيانات والمعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحاسبي.

- ✓ ان نظام المعلومات المحاسبية أوراكل "ORACL المستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، هو نظام يمتاز بالدقة والسرعة في انجاز الاعمال وكذا ايصال المعلومات الى مستخدميها في الوقت المناسب.
- ✓ تسعى المؤسسة محل الدراسة الى مواكبة التطورات التكنولوجية بتطبيقها نظام محاسبي الكتروني.

ثالثا-التوصيات والاقتراحات

في ضوء ما سبق، تُقترح التوصيات التالية لتعزيز دور نظام المعلومات المحاسبي وتحقيق أقصى استفادة منه في مؤسسة اتصالات الجزائر، وبخاصة بولاية المدية:

1- توصيات على المستوى التقني.

- تحديث نظام المعلومات المحاسبي بشكل دوري ليواكب المعايير الحديثة في الأمن السيبراني وسرعة المعالجة.
- تعزيز التكامل بين النظام المحاسبي وباقي الأنظمة (نظام الموارد البشرية، نظام الخدمة الإلكترونية، إلخ) لضمان فعالية الترابط في معالجة البيانات.
- دعم المكاتب الريفية والفرعية بالبنية التحتية الرقمية المناسبة لضمان استمرارية الخدمة في كل الظروف.

2- توصيات على المستوى البشري.

- تنظيم دورات تدريبية متخصصة لموظفي مصلحة المحاسبة والمالية في مجال استخدام الأنظمة المحاسبية والتعامل مع البرمجيات المالية.
- تحفيز العاملين على استخدام النظام من خلال اعتماد تقييمات دورية وربط الأداء بالحوافز.
- تعزيز ثقافة الشفافية والمسؤولية من خلال توعية الموظفين بأهمية الالتزام المالي والإداري.

3- توصيات على المستوى الإداري والاستراتيجي

- اعتماد النظام المحاسبي كأداة لاتخاذ القرار الاستراتيجي وليس فقط كوسيلة تسجيل، من خلال استخدام التقارير التحليلية في رسم السياسات المالية.
- توسيع نطاق الخدمات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني، وكشف الحساب عبر الإنترنت، لتعزيز تجربة الزبون وتقليل الضغط على الموظفين.
- وضع آلية تقييم دورية لأداء النظام تشمل مدى مساهمته في رفع الكفاءة المالية وتحسين نوعية الخدمات.

4- توصيات على المستوى الوطني

- تعميم تجربة فرع ولاية المدية كنموذج ناجح لباقي المؤسسات على المستوى الوطني، لا سيما فيما يتعلق باستخدام النظام في تحسين اتخاذ القرار.
- دعم البحث العلمي والميداني في مجال نظم المعلومات المحاسبية عبر تشجيع الدراسات التطبيقية حول دور النظام في المؤسسات الخدمية.

رابعا-آفاق الدراسة:

وفي ختام البحث نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الإثراء والتجديد كآفاق لبحثنا كما يلي:

-دور النظام المحاسبي الالكتروني في تحقيق فعالية المؤسسة.

-اثر التكنولوجيا المالية على اتخاذ القرارات الادارية.

-دور نظام الرقابة على نظام المعلومات المحاسبي.


المـــراجـــع

قائمة المراجع

اولا-الكتب باللغة العربية

1. الكردي منال محمد واخرون، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقيات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية-مصر،2003.
2. الزغبي زياد أحمد عصام فهد العربيد، نظم المعلومات المحاسبية، مدخل تطبيقي معاصر، دار المنهج النشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2004 .
3. أحمد حسين، نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم والتطبيقية, الطبعة الأولي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع, الإسكندرية-مصر،2004.
4. الدهراوي كمال الدين مصطفى، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2000.
5. بشير العلاق، مبادئ الادارة، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر،1999.
6. حسين حريم و اخرون، اساسيات الادارة، دار حامد للنشر ، عمان-الاردن، 1998.
7. سقا زياد هاشم، نظم المعلومات المحاسبية، دار الطارق للنشر والتوزيع، العراق،2011.
8. عبد الحي مرعي، المعلومات المحاسبية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية-مصر، 1993.
9. عبد الغفار حنفي، "التنظيم وإدارة الأعمال"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1990.
10. مصطفى السيد مصطفى وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية- مدخل تطبيقي عملي، جامعة القاهرة، مصر،2019.
11. قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن،2003
12. قاسيم محمد إبراهيم الحبيتي وآخرون، نظام المعلومات المحاسبي، وحدة الحدباء للطباعة والنشر، الموصل- العراق،2003.
13. قنديلجي عامر والجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، 2019.
14. نادر أيوب، نظرية القرارات الإدارية، جامعة دمشق، سوريا، 1997.

15.نواف كنعان، اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية والتطبيق، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان–الاردن،1995.

ثانيا–الاطروحات والرسائل الجامعية

1. احمد ياسر وسوف، دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات الإدارية، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضيَّة السوريَّ، بدون سنة نشر.
2. احمد عبد الهادي شبير، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كليـة التجـارة –الجامعة الإسلامية –غزة، 2006.
3. أحمد إرشيد نصير، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تعزيز كفاءة القرارات الادارية في المستشفيات، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية الاقتصاد والأعمال–جامعة ادارا،2018.
4. احمد فنيش، دور اتخاذ القرارات في تحسين أداء الموظف العام، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية–جامعة غرداية،2017–2018.
5. الطيب الوافي، دور واهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالا لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير–جامعة سطيف، 2011–2012.
6. بوضياف نجاة، دور ادارة المعرفة باتخاذ القرار في المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة وتسيير مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير–جامعة المدية، 2015–2016.
7. بن حجوجة رميسة اميرة، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل عملية اتخاذ القرار في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير–جامعة المدية، 2019–2020.
8. بن يخلف زينب، اثر البرمجيات المحاسبية على عملية اتخاذ القرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير–جامعة المدية، 2019–2020.

9. بن داني فتيحة، دور التحليل المالي في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر تخصص تدقيق محاسبي ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير–جامعة مستغانم، 2019–2020.
10. ذوايبية سعاد ، القائد الإداري واشراك العمال في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية –جامعة قالمة،2021–2022.
11. سي شعيب محمد صلاح الدين، اثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات المالية ، مـذكرة تـخرج لـنيل شـهـادة الماستر فـي المحاسبة والجباية المعمقة ، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت – كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،2022–2023.
12. شريح سناء، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم تجارية– جامعة محمد بوضياف–المسيلة،2020–2021.
13. صغايري يزيد، دور اليقظة التنافسية في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير–جامعة باتنة،2015–2016.
14. لعياشي حسين، الموازنة التقديرية ودورها في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير–جامعة أحمد دراية –أدرار،1018–2019.
15. مداحي عثمان، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير–جامعة الجزائر،2008–2009.
16. مصطفى شلابي، مستوى استخدام نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ قرارات المزيج التسويقي بالتطبيق على قطاع الصناعات الغذائية بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير– جامعة الجزائر،2007–2008
17. مرغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– جامعة قاصدي مرباح – ورقلة،2013–2014

18. منذر يحيى الداية، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية علي جودة البيانات المالية، دراسة مقدمة استكمالاً الحصول علي درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة- جامعة غزة،2009.

19. محمد الطاهر الأخضري، أثر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، مذكرة مقدمة لاستكمال للحصول على شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة قاصدي مرباح- ورقلة،2015-2016.

20. مرتضى سعد محسن، دور نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الادارية، بحث مقدم متطلبات نيل درجة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية،2019.

21. مويحي الياس، دور التحليل المالي في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة بسكرة،2014-2015.

22. عيادي محمد لمين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، فرع إدارة الأعمال- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003-2004.

23. علا أحمد عبد الهادي، أثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية، دراسة مقدمة استكمالا للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية الدراسات العليا -جامعة غزة،2007.

24. فاروق سلامي، فعالية أنظمة المعلومات المحاسبية لدى شركات الاتصالات، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة قاصدي مرباح ،2021-2022.

25. هاجر مازون، أثر نظام المعلومات المحاسبي على جودة المخرجات المحاسبية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -جامعة المدية،2023-2024.

26. رشا عمر محمود عودة، اثر ادارة تصميم العمليات على اتخاذ القرارات من خلال التفكير التصميمي، رسالة مقدمة استكمالا للحصول على شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية-جامعة الازهر-غزة، 2018.

27. زياني عمر، دور نظام المعلومات المحاسبي والمالي في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص ادارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة المدية،2021-2022.

28. زاوي نادية، دور الاتصال التنظيمي في اتخاذ القرار، مذكرة تخرج مقدم لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية-جامعة تبسة، 2021-2022.

29. نوال محمود فياض فقها، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة،2021.

30. نقاز أحمد، دور المراجعة الداخلية في دعم وتفعيل القرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- جامعة عمار ثلجي بالأغواط، 2006-2007.

31. وليد بوجمعة، دور نظام المعلومات المحاسبي في المساعدة على اتخاذ القرارات المالية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة المدية،2022-2023.

32. يبالة سميرة، المدير وعملية اتخاذ القرار في اطار ادارة المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2022-2023.

ثالثا-المجلات

1. أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية -المجلد 25-العدد الأول، 2009.

2. أحمد عليان الرشيدي، أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد37-العدد الاول،2023.

3. ادم عبد الله الدوم ادم، نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات الاستثمارية ، مجلة جامعة الزيتونة الدولية، العدد 21، 30-04-2024.

4. أسعد محمد علي وهاب، نظم المعلومات المحاسبية ودورها في تصميم التطبيقات المحاسبية السحابية وتأثيرها في اتخاذ القرارات، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيات الأعمال، المجلد 02-عدد02،سنة2021.

5. بودالي بن عنون، دور الاتصالات الادارية في اتخاذ القرارات في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد14-العدد 2-مكرر1،سبتمبر 2020.

6. بوشدوب طلال، دور وأهمية نظام معلومات المحاسبة المالية في تفعيل مهام ومسؤوليات محافظ الحسابات، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية.

7. بوجمعة فاطمة الزهراء، تحسين اتخاذ القرارات باستخدام نظم المعلومات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد السادس، العدد02، ديسمبر2020.

8. بوخاري عبد الحميد، دور المعلومات الاحصائية في اتخاذ القرارات الادارية بالمؤسسة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد02، جوان2016.

9. بوغليطة الهام، أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة، مجلة الباحث، العدد(13)، 2013.

10. تلايجية نورة، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد04، العدد 02،جامعة الاغواط، ماي2013.

11. حكيمة مناعي، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل عملية اتخاذ القرارات على ضوء تطبيق معايير المحاسبة الدولية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد06، جوان2014.

12. حسن بشير حسن محمد، أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد: الثاني العدد: الثاني، 2021.

13. كحول صورية، دور المعلومات المحاسبية في تحسين اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية – جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد49، ديسمبر2017.

14. محمد الطاهر علي سعد، نظم المعلومات المحاسبية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة دراسات الانسان والمجتمع، العدد2017،03.

15. منال محمد عبد الله محمد، أهمية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار بالمؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية بجامعة بنها، العدد116،ج6، اكتوبر 2018.

16. محمد امحمود العلوان، أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد04، العدد 02، ديسمبر2019.

17. محمود سليم عبد الرحمن، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، مجلة دفاتر بوادكس، العدد رقم 06، سبتمبر2016.

18. مداحي عثمان، أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الثلث عشر، جوان2018.

19. مصطفى العثماني، دور نظام المعلومات المحاسبي في تفعيل قرارات المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد11–المجلد02، 2014.

20. علاء العباسي، دور نظام المعلومت المحاسبية في عملية اتخاذ القرارات الادارية الرشيدة، Journal of economics and business–university of gaza ,Vol24,N04 .2016

21. عمر محمد أحمد، أثر نظام المعلومات المحاسبية على اتخاذ القرارات المالية، مجلة القرطاس – مجلة علمية محكمة، العدد الثالث والعشرون، الجزء الأول.

22. عبد النور دحاك، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر 2017.

23. فريدة بوزمارن، فعالية نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد13، العدد01 ،2022.

24. هيلايلي اسلام، مساهمة نظام المعلومات المحاسبية في تحسين علية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد10، العدد02، 2019.

25. هارون العشي، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد14 ، العـدد:03، 2020.

رابعا –المراجع باللغة العربية.

1. BRESSY (G) et KONKUYT (C) : Economie d'entreprise ,Edition Dalloz, paris,1995.
2. Bookholdt J.L,Accounting information systems,4th ed,Irwin,1996,.
3. DAVIS (G.B) et les autres ,système d'information pour le management, volume1 Economica,. paris,1985 ,
4. Lallem Lakhdar, "Management et System d'information", Séminaire, Op.Cit.