



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبية

التخصص : تدقيق محاسبي

متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار
المتكامل لإدارة الجودة الشاملة
- دراسة ميدانية -

تحت إشراف :

إبراهيم وصيف غدير إبراهيم

إعداد الطلبة:

مسعود بهاوي

مهري بدوية

هبال مليكة

لجنة المناقشة

رئيسا

محاضر - أ - بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مشرفا ومقررا

مساعد - أ - بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مناقشا

محاضر - أ - بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

حواس عبد الرزاق

إبراهيم وصيف غدير إبراهيم

بوقفة عبد الحق

السنة الجامعية: 2017/2016

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

"...ولئن شكرتم لأزيدنكم..."

نشكر الله عز وجل ونحمده الذي بفضلہ استطعنا انجاز هذا العمل

"ومن يتوكل على الله فهو حسبه"

يسعدنا بعد إتمام هذه المذكرة إلا أن نتوجه بجزيل الشكر والامتنان لأستاذنا

ومشرفنا الموقر إبراهيم وصيف قعيد إبراهيم

الذي لم يخل علينا بملاحظاته وتوجيهاته. كما احي فيه روح التواضع

والمعاملة الجيدة فجزاه الله كل خير.

كما نتقدم تقديرنا وعرفاننا إلى كل أستاذ ساعدنا حتى بكلمة وخاصة لجنة

المناقشة، وإلى كل من ساعدنا من قريب وبعيد.

وإلى كل عمال المؤسسات بولاية الوادي.

وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الوادي.

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز ما أملك في هذه الدنيا أبي وأمي
الأعزاء،

وكيف أنصفهما القول واو فيهما الحق

أنت يا أبي أدبتني وعلمتني وغمرتني بفضلك وعطفك وحنانك وأوقدت لي
شمعة الأمل

وأوصيتني أن أكون طالبا مخلصا للعلم آخذ منه واحرص عليه وأضيئ
إليه

وأنت يا أمي يا من أكرمك الله وجعل الجنة تحت أقدامك غمرتني بفضلك
وعطفك ولم تبخلي علي بحنانك وسامحتني عند ما أخطأت وعفوت لي
عندما نسيت

أني ارفع إليك كتابي هذا لعل فيه رد لبعض الجميل

إلى كل إخواني وأخواتي

إلى من قاسمتهم هذا العمل مهري بدوية، وهبال مليكة

إلى أصدقائي

إلى كافة الأهل والأقارب صغيرا وكبيرا وكل من أحبني وأحبته وساعدني

في إنجاز هذا العمل ولم يبخل علي بشيء ولو كانت ابتسامة

وإلي قارئ هذا العمل

مسعود

الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن، إلى الغالية أُمِّي الحبيبة حفظها الله
إلى الذي حثني على العلم والعمل كل هذه السنين أُمِّي الكريم
إلى شمع البيت وقره عيني أُمِّي "أمين" حفظه الله
إلى رفيق دربي زوجي العزيز
إلى إخوتي: الأم الثاني ثريا وأولادها، عبد المالك، محمد، فيصل، محمد الطاهر.
شمعة البيت ذكريات
وكل عائلة ورخ إلى الأهل والأقارب
إلى كل الأصدقاء إلى التي وقفت بجانبتي وقفة إخلاص لإتمام هذا العمل صديقتي
مليكه وإلى من تعب معنا في إتمام هذا العمل مسعود
إلى كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل المتواضع
إليك أنت قارئ هذا الإهداء

بدوية مهري

الإهداء

إلى الأيادي المتواضعة التي علمتني وربتني والدي الكريمين أمي وأبي

حفظهما الله،

والى إخوتي الأعزاء وخاصة عبلة وخرفية وميعاد وكل أفراد العائلة والى فيصل

والى اعز إنسانة في حياتي بارك الله فيها أختي وحبيبتى

وصديقتى أمولة والى جميع أصدقائي وكل من أعرفه

والى كل من علمني حرف والى الأساتذة

والى زملائي في المشوار الدراسي بدوية ومسعود

ملیكة

الملخص بالعربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الاطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان وزعت على عينه من الإدارة العليا والإدارة الوسطى، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة المحتوى، والنسب المئوية والتكرارات إختبار ألفا كرونباخ وغيرها من الاختبارات من أجل الوصول للنتائج ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي تلتزم بعض المؤسسات بالوادي بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمستوى عالي وبنظام محاسبي فعال، وتوجد علاقة معنوية بين مقومات نظام المعلومات المحاسبية ودرجة تحقيق الاطار المتكامل للمؤسسات الصناعية الجزائرية.

الكلمات المفتاح:

إدارة الجودة الشاملة نظام المعلومات المحاسبي الإدارة الوسطى

Abstract:

This study aimed to identify the requirements for the application of the accounting information system in achieving the integrated framework for the management of the overall quality of economic institutions, and to achieve the objectives of the study were the design of the questionnaire was distributed to the eye of the senior management of the central administration, the use of the descriptive approach through the study of the analytical content, percentages, duplicates, and alpha test Qrenbakh and other tests in order to access the results of the most important results of the study, the following are some of the institutions of the valley is committed to the application of the philosophy of total quality management standard accounting system effectively, there is a moral relationship between the components of the accounting information system and the degree of achievement of the integrated framework of the Algerian industrial enterprises.

The Key Words:

Total Quality Management
The accounting information system
The central administration

الصفحة	الفهرس
	كلمة شكر
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ. هـ	مقدمة عامة
34 . 06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية.
06	تمهيد
20 . 07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
07	المطلب الأول: مفاهيم أساسية في إدارة الجودة الشاملة
07	I. مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة.
08	II. مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة
11	III. عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة
13	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية في نظام المعلومات المحاسبية.
13	I. تعريف نظام المعلومات المحاسبية وأهميته
14	II. مبادئ ومقومات نظام المعلومات المحاسبية:
16	II. مكونات ومستخدمو نظام المعلومات المحاسبية:
17	IV. متطلبات نظام المعلومات المحاسبية.
19	المطلب الثالث: جودة المعلومة المحاسبية:
19	I. مفاهيم وخصائص الجودة المعلومات المحاسبية.
20	II. معايير جودة المعلومات المحاسبية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة في إدارة الجودة الشاملة.
22	I. دراسة محمد بن شايب ،تحت إشراف د.علي خالفي، بعنوان تحقيق إدارة الجودة

	الشاملة في ظل تحديات السوق.
23	II. دراسة عاطف محمد "مفهوم الدخل المحاسبي كمقياس للأداء في ظل إدارة الجودة الشاملة"
24	III. دراسة أوصيف لخضرو وآخرون "إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي للتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال".
25	المطلب الثاني: دراسات السابقة لنظام المعلومات المحاسبية.
25	I. دراسة القشي "مدي فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية في ظل التجارة الإلكترونية داخل المؤسسات الاقتصادية".
26	II. دراسة أحمد عبد الرحمن المخادمة "أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية"
27	III. مداخلة عزاوي أعمر بوزيد سايح " دور حوكمة الشركات في تقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وفق معايير المحاسبة الدولية
28	IV. ناصر محمد علي المجهري، دراسة خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها على إتخاذ القرارات
29	المطلب الثالث: دراسات تناولت الربط بين متغيرات الدراسة.
29	I. محمود يوسف الكاشف، دور المعلومات المحاسبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة.
30	II. خليل، فاتن سمير جاد، أثر الجودة الشاملة في نظم المعلومات المحاسبية بالمصارف السودانية.
31	III. سلمان عبود زبار، التكامل بين نظام المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة وأثرها علي أداء المنظمة - دراسة ميدانية في شركة الفرات العامة للصناعة الكيمائية،
33	نقد الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل
63 - 35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.
35	تمهيد
36	المبحث الأول: مكونات ومنهجية الدراسة الميدانية
36	المطلب الأول: طريقة جمع البيانات وتحليلها.
36	I. حدود الدراسة
36	II. الاستمارة الاستبيان.

39	المطلب الثاني: آليات اختبار الصدق والثبات لإدارة الدراسة.
39	I. اختبار الاتساق الداخلي بين الفقرات
41	II. اختبار الصدق والثبات
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.
42	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
42	I. معالجة نتائج البيانات
42	II. عرض خصائص عينة الدراسة
49	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
49	I. متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة
54	II. المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية
58	III. العلاقة الإرتباطية بين إدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية
60	خلاصة الفصل
64 - 61	خاتمة عامة
67_65	قائمة المراجع
80 _68	الملاحق

قائمة الجداول

صفحة	عنوان الجدول
37	جدول رقم (01): الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبيان
37	جدول رقم (02): مقياس ليكارث الخماسي
39	الجدول رقم (03): يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية لفقرات الإستبانة
42	جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها.
43	جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب حصول المؤسسة علي شهادة الإيزو
44	جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوي التعليمي للمسير
45	الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف الإداري.
46	الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.
47	الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية في مجال الجودة.
49	جدول رقم (11): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ التزام الادارة العليا
50	جدول رقم (12): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ اتخاذ القرار حسب الحقائق
51	جدول رقم (13): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ تمكين و بناء فريق عمل ومشاركة العاملين
52	جدول رقم (14): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ تحسين المستمر وتدريب العاملين
53	جدول رقم (15): اتجاهات العينة حول متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة
54	جدول رقم (16): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ الالتزام بخصائص النظام
55	جدول رقم (17): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ أساليب الرقابة على مدخلات النظام
56	جدول رقم (18): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ إعداد التقارير
57	جدول رقم (19): اتجاهات العينة حول تقييم المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية.
58	جدول رقم (20): العلاقة الارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال
16	الشكل رقم (01): يوضح مكونات النظام المعلومات المحاسبية ومستخدمو معلوماته
38	الشكل رقم (02): رسم بياني يمثل توزيع الاستثمارات
43	الشكل رقم (03): توزيع لأفراد العينة حسب طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها
44	الشكل رقم (04): توزيع لأفراد العينة حسب حصول المؤسسة على شهادة الإيزو
45	الشكل رقم (05): توزيع لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي للمسير
46	الشكل رقم (06): توزيع لأفراد العينة حسب التصنيف الإداري
47	الشكل رقم (07): توزيع لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة
48	الشكل رقم (08): توزيع لأفراد العينة حسب الدورات التدريبية في مجال الجودة

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
68	تحكيم الاستبيان
72_69	الاستبيان
75_73	اختبار الثبات والصدق
80_76	اختبار اتجاه عينة الدراسة الميدانية

مقدمة عامة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الإدارية الحديثة التي من شأنها أن تخلق فرص التميز وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسات الإقتصادية، وقد ارتبط هذا المفهوم في واقع الممارسة العملية بعدة نظم وأدوات وإجراءات لجعله حيز التطبيق، والملاحظ أن إدارة الجودة الشاملة لها من الجذور ما يمتد ليصل جميع الفعاليات والممارسة القائمة في حيز المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.

ومن أهم الجوانب المفصلة في بناء قواعد القرار الإداري بالمؤسسة في ظل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نجد نظم المعلومات المحاسبية التي تساعد في القيام بفعاليات الإدارة المالية المرتبطة أساسا بالأهداف الربحية، ولما كان تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة نموذجا عمليا لتحقيقها أصبح من الواضح التوافق النسبي بين مستوى أداء نظام المعلومات المحاسبية ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤل التالي:

إشكالية الدراسة:

ما هي متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية؟

إشكاليات فرعية:

وقصد معالجة الإشكالية بشيء من الموضوعية قمنا بتقسيمها إلى الأسئلة الفرعية التالية

- ما مدى توافر متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية؟
- إلى أي مدى تتحلى نظم المعلومات المحاسبية المعتمدة من طرف المؤسسات الصناعية الجزائرية بالخصائص والمقومات الأساسية لنظم المعلومات؟
- هل هناك علاقة معنوية بين مقومات نظام المعلومات المحاسبية ودرجة تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الصناعية الجزائرية؟

الفرضيات:

وكوجهة نظر أولية عن إشكالية البحث قمنا بوضع الفرضيات التالية كإجابة مبدئية عن إشكاليات الدراسة

الفرضية الأولى: تتوافر متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية بدرجة عالية.

الفرضية الثانية: تتحلى نظم المعلومات المحاسبية المعتمدة من طرف المؤسسات الصناعية الجزائرية بالخصائص والمقومات الأساسية لنظم المعلومات بدرجة عالية.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة معنوية بين مقومات نظام المعلومات المحاسبية ودرجة تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الصناعية الجزائرية.

أسباب اختيار الموضوع:

- هناك عدة أسباب دفعتنا إلى البحث في هذا الموضوع من أهمها:
- يتطلب تخصص دراستنا دراسة ومعرفة هذه المواضيع؛
- الرغبة الذاتية في البحث في هذا الموضوع وإسقاط الجانب النظري على التطبيقي؛
- محاولة إثراء الساحة البحثية عموماً والمكتبة الجامعية خصوصاً، نتيجة ندرة الدراسات والبحوث في مجال الربط بين نظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة.
- التغيرات المستمرة في بيئة العمل الوحدات الاقتصادية، خلقة الحاجة الماسة والضرورية للفهم فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تحقيقها.
- تقييم مدى إمكانية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الاقتصادية في الجزائر.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف أهمها:
- في ضوء طبيعة البحث وأهميته، يتمثل هدفه في عرض وتقديم الإطار الفكري والنظري لأسلوب إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية من حيث النشأة والتطور والمفهوم ومجالات التطبيق، ووضع إطار فلسفي للإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية لزيادة فاعليته، وتحديد عوامل التأثير لنجاح فلسفة إدارة الجودة الشاملة ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية المتمثلة في:
- تقييم نظم المعلومات المحاسبية السائد تطبيقها في المؤسسات الاقتصادية؛
- إبراز طبيعة وأهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة لتطوير نظام المعلومات المحاسبية؛
- تطوير نظام المعلومات المحاسبية لبناء إطار متكامل لاستخدام فلسفة إدارة الجودة الشاملة؛
- بيان أثر نظام المعلومات المحاسبية في إدارة الجودة الشاملة وبيان ومساهمته في نجاح إدارة الجودة.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية البحث لكونه موضوع حديث العصر اليوم من طرف المهتمين بمجال نظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة، وتحديد متطلبات اللازمة، وكيفية تطويرها لتحقيق استمرارية داخل الوحدات الاقتصادية للوصول إلى فلسفة إدارية شاملة يمكن تبنيها لتوفير جودة المطلوبة توفر مؤشرات مالية تساعد على تخفيض

مشاكل الجودة من خلال مساهمتها في التكامل بين الوظائف المؤسسة المختلفة، ووصول المعلومة محاسبية ذات مصداقية وفعالية المطلوبة والحد من مشاكل جميع الأنشطة الإدارية للجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في المؤسسات الصناعية بولاية الوادي، و ذلك لمعرفة ما متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة في الجزائر.

الحدود الزمانية: مضمون ونتائج الدراسة الميدانية مرتبطان بالزمن الذي أجريت فيه الدراسة، حيث امتدت هذه الدراسة للفترة ما بين 19 ماي إلى 27 ماي 2017.

منهج الدراسة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات وتماشيا مع المناهج المعتمدة في الدراسات الاقتصادية والمالية، سوف نعتمد على المنهج الاستنباطي وذلك بإتباع الأسلوبين الوصفي والتحليلي، بهدف وصف وتحليل مختلف جوانب الموضوع والوصول إلى النتائج المراد من البحث، حيث استعملنا الأسلوب الوصفي في معالجة الفصل النظري، وفيما يخص الفصل الثاني فتم اعتماد أسلوب التحليل تماشيا مع طبيعة معالجة هذا الفصل.

الدراسات السابقة:

لقد قمنا بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بالموضوع والتي توفرت لديه، بهدف التعرف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها، وفيما يلي استعراض لأهم هذه الدراسات:

- دراسة ظاهر القشي 2003 بعنوان "مدي فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية في ظل التجارة الإلكترونية داخل المؤسسات الاقتصادية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الإلكترونية ومحاولة الوصول إلى نموذج مقترح يربط بين نظام المعلومات المحاسبية والتجارة الإلكترونية، مستند في ذلك على المشروع الأمريكي الكندي المشترك.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أثرت التجارة الإلكترونية كتقنية متطورة جدا على جميع المجالات المهنية بشكل عام وعلى مهنتي المحاسبة والتدقيق بشكل خاص، تعمل التجارة الإلكترونية في بيئة فريدة من نوعها إذ أن جميع العمليات التي تتم من خلالها عمليات غير ملموسة الطابع تفتقد لآلية التوثيق في أغلب مراحلها، وغياب التوثيق لعملياتها بشكل مباشر في

إيجاد مشكلتين رئيسيتين واجهتها مهنتي المحاسبة والتدقيق هما (آلية التوثيق والاعتراف بالإيراد المتولد من عمليات التجارة الإلكترونية، وآلية تخصيص الضرائب على مبيعات وإيرادات عمليات التجارة الإلكترونية)، كما أكدت الدراسة التطبيقية بأن بعض الهيئات المحاسبة والتدقيق لمشاكل التجارة الإلكترونية وضرورة تأهيل منتسبيها بالتقنية، لمواجهة البيئة والمشاكل الجديدة المرفقة للتجارة الإلكترونية، لم تستطع النظرية المحاسبية وبشكلها الحالي معالجة آلية التحقق والاعتراف بالإيرادات المتولدة عبر عمليات التجارة الإلكترونية.

- دراسة عزوي أعمر بوزيد سايح 2014 بعنوان " دور حوكمة الشركات في تقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وفق المعايير الدولية"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح إمكانية تفعيل دور حوكمة الشركات في تقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل المعايير المحاسبية الدولية، وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية الشاملة ومن بين أهم النتائج التي توصل إليها الباحث مايلي:

- ✓ ضرورة تطوير نظم المعلومات المحاسبية لتقديم معلومات تعتمد على معايير المحاسبة الدولية IAS ومعايير إعداد التقارير المالية الدولية IFRS مما يكسب مخرجات نظم المعلومات أكثر ثقة وجودة؛
- ✓ أن المنافسة الكبيرة خلقت نوع من الثقافة والوعي لدى الجمهور والشركات بحيث أصبح معيار الجودة هو أساس العلاقة لانتهاج الحوكمة السليمة التي تعتبر من المعايير الجوهرية للجودة؛
- ✓ احترام القواعد التالية: حوكمة الشركات، مشاركة الدولة في الاقتصاد، الالتزام بمتطلبات الإفصاح والشفافية لتجنب الأزمات المالية.

صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة استرداد استثمارات الاستبيان من قبل المستجوبين نظرا للتأخر في الإجابة.
- ✓ التجاوب الجدل سلب مع قائمة الاستقصاء من بعض أفراد العينة.

هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم هذا البحث الى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: أدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة والذي سنتعرض فيه إلى نظرة عن مفاهيم أساسية لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك أهميتها ومتطلباتها، إضافة إلى نظام المعلومات المحاسبية وكذا مبادئه ومتطلباته النوعية لنجاح فلسفة إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم سوف نتعرض إلى جودة المعلومة المحاسبية وخصائصها ومعايير تحقيق جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية، كما سنتطرق كذلك إلى الجهود المبذولة من طرف الباحثين وأهم الدراسات السابقة العلمية المتعلقة بمجال الدراسة، وتبين نقاط اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حاولنا من خلال هذا الفصل التواصل مع الفاعلين في مجال الإدارة العليا والوسطى في المؤسسات الاقتصادية في ولاية الوادي، وذلك بتوزيع الاستبيان للوقوف على العوامل التي تؤثر في نظام المعلومات المحاسبية والتي من خلالها يمكن معرفة مدى قدرة تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية، وتم تحليل هذا الاستبيان باستخدام الأدوات الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS وشملت الدراسة الميدانية بدورها مبحثين الأول تطرقنا فيه إلى التحليل الوصفي لخصائص العينة المدروسة، وإجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة، والثاني قمنا بتحليل نتائج كل محور من محاور الاستبيان.

تمهيد

تعتبر إدارة الجودة الشاملة الركيزة الأساس التي تعتمد عليها المنظمة من أجل تحسين وتطوير جودة السلع والخدمات باستمرار، خاصة في ظل التحديات الصعبة التي تواجهها من حيث زيادة حدة المنافسة، تنوع المنتجات، اختلافها وتميزها. وفي هذا الإطار أصبحت المنظمة تولي اهتماما أكبر لكسب رضا العميل وذلك بتقديم المنتج أو الخدمة في الوقت المناسب والسعر المناسب للجودة المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا لا يتم الأمن خلال نظام إداري متكامل يسمح بضبط وتقليل الجهد وإيصال معلومات مناسبة في الوقت وتكلفة....الخ.

كما يعد نظام المعلومات من احد المقومات الرئيسية لنجاح وتطور المؤسسات، نظرا لمميزاته المتعددة والتي تساعد في توفير المعلومات اللازمة لنشاط المؤسسة بالدقة والوقت والتكلفة المناسبة، وعليه فان المؤسسات دائما ما تسعى إلى الحفاظ على نظام معلومات وتطويره وصيانته وذلك عن طريق القيام بعمليات تدقيقه وتقييم مدى كفاءته وفعاليته داخل المؤسسة، والتي تشمل دراسة مختلف المخاطر المتعلقة به، ووضع ضوابط رقابية على مختلف مكوناته وعلى هذا الأساس، سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الاول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: مفاهيم أساسية في إدارة الجودة الشاملة.

I. مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة.

1. تعريف إدارة الجودة الشاملة.

عرف معهد الجودة الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة على أنها "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات توقعات العميل حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة"¹.

عرفها (west) بأنها "فلسفة إدارية للمنافسة من خلال تجويد كافة الأنشطة داخل المنظمة، ولتطبيق هذه الفلسفة ينبغي تطوير الموارد المتاحة وتدعيم ثقافة التحسين المستمر والتي تركز على مقابلة حاجات ورغبات العميل"².

أما ببارات واكلهوا فقد عرفها " أنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأديهِ العمل الصحيح ومن المرة الاولى وفي كل وقت".

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة الشركة لكل فرد فيها، كما تعمل على تحقيق دائم لرضا العميل من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب ليشمل تحسنا مستمرا في العمليات داخل الشركة، مما سيؤدي إلى منتجات وخدمات عالية الجودة.

2. أهمية إدارة الجودة الشاملة.

ويمكن توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال الحقائق التالية³:

- للم أنها تؤدي إلى تحقيق التكلفة وزيادة الربحية؛
- للم كونها تمكن المنظمة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء به بل واستباقها؛
- للم حسين كثيرا من جودة المنتج أو الخدمة النهائية؛
- للم التغلب على العقبات التي تحول دون تقديم منتجات ذات جودة عالية؛

¹ حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب ال علي، سنان كاظم الموسوي، ادارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص15.

² احمد يوسف دودين، ادارة الجودة الشاملة، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص27.

³ لعللى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو9000، دار الراية للنشر، عمان، 2010، ص ص 95_96 للإطلاع أكثر راجع:

* محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار البازري، عمان، الأردن، 2005، ص55.

لـ توفير مزيد من الوضوح للعاملين، وتوفير المعلومات المرتبة لهم، وبنا الثقة بين أفراد المنظمة ككل؛
لـ تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد، بالإضافة إلى الشعور بالانتماء في بيئة العمل؛
لـ إحراز معدلات أعلى من التفوق والكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات وأقسام المنظمة؛
لـ تحسين سمعة المنظمة في نظر العملاء والعاملين.

كما أن أهمية إدارة الجودة الشاملة تأتي من كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونها نظاما يتبع أساليب مدونة وبشكل إجراءات وقرارات، حيث أن الالتزام بإدارة الجودة الشاملة من قبل أي منظمة يعني تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة ومن ثم تطبيقه.

II. مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة

1. مبادئ إدارة الجودة الشاملة¹:

لـ دعم و تأييد الإدارة العليا: إن من أهم متطلبات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو التزام واقتناع الإدارة العليا في المنظمة بمحتمية وبضرورة التحسين المستمر ومن ثم اتخاذ قرار استراتيجي لاستخدام الجودة الشاملة كسلاح تنافس يضمن لها النجاح والتفوق على المنافسين في السوق. يعد هذا المتطلب الأكثر أهمية كون الإدارة العليا تمثل الركن الأهم في الشركة، وتبرز هنا مسؤولية الإدارة في تحديد سلسلة من أنشطة الجودة وإعلان التزامها بمفاهيم الجودة.

الإدارة العليا لا بد وأن تلتزم التزاماً صارماً وتتعهد بإدارة الجودة الشاملة فتعهد الإدارة هو المفتاح الرئيسي لنجاح برامج الجودة، لذلك يؤكد "ديمنج" على " أن الجودة تشمل كل أجزاء المنظمة ولكنها لا يمكن أن تتجاوز طموحات ونوايا الرجال الذين يحتلون القمة"، وربما يرجع ذلك إلى أن الجودة هي في المقام الأول مشكلة إدارة، فالجودة المنخفضة لا تحدث بواسطة كسل العمال ولكن من خلال تصدع النظم الإدارية. ويؤكد علماء وفلاسفة الجودة الثلاث: " ديمنج، جوران، وكروسبي" على أهمية تعهد الإدارة العليا حيث إن الخطوة الأولى والثانية من نقاط ديمنج: إيجاد الاتساق في الهدف تجاه التحسين والترافق مع الفلسفة الجديدة

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة السابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 47، للإطلاع أكثر راجع:

* سلمان خالد زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، الجزء الثاني، عمان، 2010، ص 49

* بومدين يوسف، دراسة، أثر الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسة الاقتصادية مع دراسة حالة المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، أطروحة دكتوراه، جامعة

الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006، ص 95.

* محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الاسراء الخاصة، الأردن، 2005، ص 38.

* أحمد يوسف دودين، مرجع سبق ذكره، ص 23 _ 24.

* سلمان خالد زيدان، مرجع سبق ذكره، ص 24.

يحددان مهام الإدارة والنقطة الأولى في الخطوات الأربعة عشر "لكروسي" تتمثل في تعهد الإدارة وعموماً فإن فلسفة كروسي في معظمها مكرسة لابتكار ثقافة الجودة، والتي من الممكن الحصول عليها من خلال تعهد الإدارة".

للم إتخاذ القرار حسب الحقائق: يقصد بذلك الاعتماد على نظام متكامل للمعلومات يمثل الأساس الذي يستند إليه عند اتخاذ القرارا بقصد بهذا المتطلب هو جميع الإجراءات أو الأنشطة التي تتخذ لإزالة حالات عدم المطابقة. كذلك معرفة أسباب عدم المطابقة لكل منتج أو عملية إنتاج وتسجيل نتائجها، أما الأنشطة الوقائية فهي الأنشطة المتخذة لإزالة حالات عدم المطابقة أو لمنع حدوثها أو التخلص من أسباب عدم المطابقة و منع تكرار حدوثها¹.

اتخاذ القرارات هي محور ال ملية الإدارية كما ذكرنا ذلك أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة سواء عند وضع الهدف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار أفضل ق والأساليب لتشغيلها، وعندما تضع الإدارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وأنشطتها المتعددة فإنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه وأسس تقسيم الإدارات والأقسام، والأفراد الذين تحتاج لديهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الإشراف المناسب وخطوط السلطة والمسؤولية والاتصال، وعندما يتخذ المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيه رؤوسيه وتنسيق مجهوداتهم أو استشارة دوافعهم وتحفيزهم على الأداء الجيد أو حل مشكلاتهم، وعندما تؤدي الإدارة وظيفة الرقابة فإنها أيضاً تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال، والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت، وهكذا تجري عملة اتخاذ القرارات في دورة مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها².

¹ عبد اللطيف مصلح، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الصناعية اليمنية، دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الخاص المنتجة للسلع الاستهلاكية، أطروحة دكتوراه، السودان، كلية العلوم الإدارية جامعة أم درمان الإسلامية، 2006، ص78 (دراسة غير منشورة)

² مقال، "متطلبات الرنسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة" 2017-01-20. <http://www.arcles/read.7000 is.com>

لبناء فريق العمل: تتوقف فاعلية نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مشاركة جميع العاملين في جهود تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية ويتم ذلك من خلال بناء فرق العمل وتهيئة مساحة مناسبة من حرية التصرف والمبادرة لكل عامل لتقدم أفكاره بشكل مستمر ومتجدد ضمن مجموعات عمل أو حلقات جودة وغيرها¹.

للتحسين المستمر: إن عملية نقل فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها تتطلب عملية تدريب وتحسين مستمر وذلك لتأهيل جميع العاملين في الشركة وبدون توقف وأن يكون الهدف النهائي هو الكمال والذي لا يمكن بلوغه².

ويتفق فلاسفة الجودة الثلاث: ديمينج - كورسي - جوران على اعتقاد أن عملية تحسين الجودة عملية غير منتهية حيث يؤكد ديمينج على ضرورة إعادة خطواته الأربعة عشر مرة بعد مرة من أجل تحسين الجودة، وتأتي النقطة الرابعة عشر والأخيرة في برنامج كورسي لتنفيذ الجودة الشاملة لتعيد الخطوات الثلاثة عشر الأولى عملية متواصلة ما تلبس أن تصل إلى نهايتها حتى تبدأ من جديد، أما " جوران " فمن خلال ثلاثيته الشهيرة يؤكد على استمرارية دائرة التخطيط، رقابة، تحسين الجودة.

ويرتكز مفهوم " التحسين المستمر " على عدة اعتبارات أهمها: الجودة ذات طبيعة ديناميكية وبخاصة في إطار التعليمي، أن الجودة عملية تملك البداية ولكنها بلا نهاية ولا يمكن النظر إليها كبرنامج يتم انجازه في إطار وقت ثابت، وأيضاً ارتباط مفهوم التحسين المستمر بمفهوم الجودة على أنها "المعايير العالية" و" المطابقة للأهداف"، يتطلب التحسين المستمر كذلك: أن يكون التحسين رغبة صادقة ودائمة من قبل المنظمة وإدارتها نحو تحسين تدريجي وخلاق في كل العمليات وعلى كل المستويات، وأن يكرس كل واحد بالمنظمة للتحسين المستمر بصورة شخصية وجماعية من خلال التعاون والمشاركة الإيجابية، وتعزيز عملية التقويم الذاتي والرقابة الذاتية للفرد والمنظمة، واستخدام المنهج العلمي وأساليب حل المشكلات والاعتماد على قاعدة بيانات متكاملة حول أنشطة المنظمة وعملائها، واستنباط التغذية الراجعة من العملاء³.

¹ عبد الرحمن أحمد هيجان، "منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية"، مجلة الإدارة العامة، العدد 3 ديسمبر، 1994، ص 428_433.

² نفس المرجع، ص 433.

³ مقال متطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، 03-3-2017، <http://www.arcles/read.7000.is.com>

2. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تعد متطلبات تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة بالنسبة لأي منظمة تسعى نحو تطبيق هذه الفلسفة كونها توفر مناخا ملائما لاستقبال هذه الفلسفة وتطبيقها بشكل ناجح في المنظمة، فهي تعد بمثابة المرتكزات والأعمدة الأساسية لهذا التطبيق، وأن عدم توفيرها أو بعض منها أو حدوث أي خلل في توفيرها سيؤثر سلبا في نجاح التطبيق.

لقد أورد الكثير من المهتمين بفلسفة إدارة الجودة الشاملة العديد من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق هذه الفلسفة، حيث حصرها البعض في خمسة متطلبات في حين يرى آخرون أنها أكثر من عشرة متطلبات، أن أهم المتطلبات التي ركز عليها هؤلاء الباحثون هي: دعم وتأييد الإدارة العليا لإدارة الجودة الشاملة، التعليم والتدريب المستمر، الإلحاح الجيدة للموارد البشرية، تبني أنماط قيادية ملائمة، بناء فرق العمل، تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة، إنشاء نظام معلومات، التوجه بالمستهلك وفكرة العميل يدير المنظمة، مشاركة العاملين، التحسينات المستمرة¹.

I. عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة.

إذا كان الهدف من فلسفة إدارة الجودة الشاملة هو تحقيق رضا الزبون، فإن هناك سبلا واضحة لتحقيق ذلك من أهمها الآتي²:

- ❖ التحديد السليم والموقوت لاحتياجات الزبون؛
- ❖ القضاء التام على جميع أنواع الأخطاء والعيوب؛
- ❖ اعتماد التحسين المستمر كفلسفة في الحياة؛
- ❖ الاستخدام المكثف لأدوات التشخيص والتحليل؛
- ❖ خفض الزمن المطلوب للتجاوب على مستوى المنظمة ككل؛
- ❖ إشراك الأفراد والتفويض في السلطات على جميع المستويات.

¹ عبد اللطيف مصلح، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الصناعية اليمنية، دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الخاص المنتجة للسلع الاستهلاكية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإدارية جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2006، ص 78. للإطلاع أكثر راجع:

* عبد الرحمن أحمد هيجان، "منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية"، مجلة الإدارة العامة، العدد 3، ديسمبر 1994، ص 428_433.

² المادة كمال شكير عبيس الوظيفي، موقع كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الإدارة والصناعة، تاريخ المحاضرة، 16/10/2013 15:24

<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/8399>

* لطفي فهمي حمزوي، نظم الجودة الحديثة في مجال التصنيع الغذائي، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر، 2003، ص 119.

* جيوفاني سي جروسي، "إدارة الجودة الشاملة هل هي مفهوم أجوف، ترجمة نحلة قصراوي"، مجلة التجارة والصناعة، المجلد 23، العدد 266، دبي، فبراير 1998، ص 41.

وتعد النقطة الأخيرة الأكثر جوهرية لنجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومن المؤكد أن باقي النقاط لها أهميتها، لكنه لم تكن هناك مشاركة إبداعية وحماسية من قبل الأفراد في المنظمة فإن إدارة الجودة الشاملة لن تثمر أيا من آثارها المفيدة.

كما أن هناك عوامل أخرى ذات أثر فعال في قيادة المنظمات نحو النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها:

❖ أن تكون هناك مهام واضحة؛

❖ أن تكون هناك سياسات واضحة؛

❖ أن تكون العوامل الحرجة للنجاح واضحة؛

❖ أن تكون صناعة ثقافة الجودة صحيحة وواضحة؛

❖ أن تكون المسؤوليات واضحة.

وبصفة عامة يمكن القول أنه لكي تضمن قيادة المنظمة نجاح تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي عليها تحديد رؤية إستراتيجية واضحة ومحددة المعالم، تسهم في غرس روح هذه الفلسفة في بيئة المنظمة، ويتطلب ذلك القيام بالتغيير اللازم في ثقافة المنظمة وهياكلها الوظيفية، ويعد الانتقال من الهيكل التنظيمي الرأسي إلى الهيكل الدائري أحد الضمانات الحقيقية لنجاح تطبيق مثل هذه الفلسفة وديمومتها، كما أن تطبيق إدارة المعرفة يشكل أهم هذه الضمانات.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية في نظام المعلومات المحاسبية.

I. تعريف نظام المعلومات المحاسبية وأهميته.

1. تعريف نظام المعلومات المحاسبية:

يعتبر النظام المحاسبي من أقدم نظم المعلومات الذي يعد كمصدر رئيسي يساعد الإدارة في الحصول على المعلومات الاقتصادية التي تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.

قد عرف النظام المحاسبي من قبل Kohler بأنه: يقوم بتسجيل العمليات المالية و إعداد تقرير عنها¹.

كما يعرف نظام المعلومات المحاسبية على أن: "أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الخارجية (كالجهات الحكومية والدائنين والمستثمرين وإدارة المؤسسة)"².

من خلال التعاريف السابقة نرى أنه يمكن أن يعرف نظام المعلومات المحاسبية على أنه أحد النظم الفرعية المكونة لنظام المعلومات الكلي في المؤسسة، الذي يجمع ويحول مدخلاته المتمثلة في البيانات المحاسبية إلى مخرجات تتضمن معلومات محاسبية تستخدمها أطراف داخلية وأخرى خارجية لأغراض مختلفة من بينها صنع القرارات.

2. أهمية نظم المعلومات المحاسبية.

تكتسي المعلومات المحاسبية في المنظمة أهمية، كلما زادت اهتمام المحاسبين لتطويرها والاعتماد عليها في أعمالهم وقراراتهم ومن الأسباب الأساسية لهذا الاهتمام نذكر مايلي³:

للـ يهتم المحاسب بنظام المعلومات المحاسبية لأنه قد يكون احد مستخدمي المعلومات التي يوفرها هذا النظام أو قد يكون هو المراجع الخارجي الذي يقيم النظام الأكثر من ذلك أنه قد يكون المحاسب هو نفسه المصمم لهذا النظام؛

للـ أدى انتشار الحسابات الآلية بشكل كبير إلى اعتماد نظم المعلومات المحاسبية لمعظم الوحدات على تكنولوجيا المعلومات، لذلك أصبحت عملية إدارة البيانات وتجهيزها لإعداد التقارير اللازمة من العمليات المعقدة، نظر لان المعلومات أصبحت أكثر أهمية فانه يتعين على المحاسب أن يلم بالمعلومات والمهارات التي تجعله قادرا على التعامل مع نظم المعلومات المحاسبية المستندة على الحسابات الآلية بكفاءة وفعالية

¹ كمال الدين الضهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص8.

² أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية (الإطار الفكري و النظم التطبيقية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003- 2004، ص47. للإطلاع أكثر راجع:

* يوسف حفناوي، نظام المعلومات المحاسبية، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص55.

³ كمال الدين مصطفى الضهراوي وآخرون، نظام المعلومات المحاسبية، الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية، 2002، ص ص 60-61.

حتى يكون قادرا على تحقيق أهداف وظيفته وإلا سيكون المحاسب قل إنتاجية في استخدام مالية من مهارات ومعرفة محاسبية؛

للم أصبحت نظم المعلومات الحديثة أكثر تعقيدا وتطورا حيث تعتمد على مفاهيم مستندة من عدة مجالات للمعرفة مثل الرقابة والاتصالات وينبغي أن يكون المحاسب في وضع أفضل من غيره عند التقدم للعمل لإحدى الجهات كما يجعله قادرا على توفير المعلومات الملائمة؛

للم أن يتمكن المحاسب من معرفة مصادر البيانات والخطوات اللازمة لتشغيل البيانات لإنتاج المعلومات المطلوب، وبحيث تكون معلومات دقيقة واقتصادية عند مقارنة تكلفة إنتاجها بمنافعها وملائمة لمستخدمي النظام.

II. مبادئ ومقومات نظام المعلومات المحاسبية:

1. مبادئ النظام المعلومات المحاسبية: يرتبط إعداد وتصميم النظام المحاسبي بمجموعة من المبادئ الأساسية¹:

للم مبدأ التكلفة المناسبة؛

للم مبدأ الثبات في إعداد التقارير؛

للم مبدأ العمل الإنساني في إعداد التقارير؛

للم مبدأ الهيكلية؛

للم مبدأ الضبط والرقابة الداخلية؛

للم مبدأ التوقيت السليم؛

للم مبدأ المرونة؛

للم مبدأ إعداد التقارير.

¹قاسم محسن إبراهيم الحبيطي، زياد هاشم يحيى السقا، نظام المعلومات المحاسبية، وحدة الخدباء للطباعة والنشر، الموصل، العراق، 2003، ص ص 22، 23.

2. مقومات النظام المعلومات المحاسبية:

يعتمد النظام المحاسبي على مجموعة من المقومات تسعى إلى تحقيق أهداف هذا النظام، وأهمها ما يلي¹:

للمستندات: بقصد بها مدخلات النظام المحاسبي التي يعتمد عليها في تجميع البيانات، وعند تجميعها يجب التأكد من توافر هذه المستندات على جملة من الشروط القانونية لكي تضمن سلامة المراحل الأخرى للعمل المحاسبي وتلبي أغراض الرقابة؛

للمترميز: يقصد به وضع رموز (أرقام، حروف... الخ) لتمييز كل مفردة من مفردات العنصر المعين بالعملية عن غيره، ويحقق الترميز الأغراض التالية:

- تسهيل عملية تجميع المعلومات؛
- تسهيل عملية الاتصال والانجاز السريع للعمليات؛
- تقليل احتمالات الوقوع في الخطأ؛
- تسهيل العمل بالحاسوب.

للدليل الحسابات: يعرف الدليل المحاسبي على أنه: "عملية اختيار وتحديد أسماء الحسابات المعبرة عن المعاملات المالية التي تتم بالوحدة المحاسبية، وتجميعها وتبويبها في مجموعات رئيسية وفرعية متجانسة، ثم وضعها في إطار عام وإعطائها رموزاً أو أرقاماً مميزة لكل منها²؛

للمكننة العمل المحاسبي: يتم تحويل المدخلات إلى معلومات جاهزة ومفيدة عن طريق إدخال الحاسوب إلى مجال الأعمال لما للحاسوب من ميزات كثيرة تتمثل أساساً في القدرة على معالجة البيانات والمعلومات بدقة كبيرة وسرعة فائقة، الأمر الذي يساعد الإدارة في عملية صنع القرارات المختلفة بناءً على معلومات جاهزة في وقت قصير حسب الشكل المطلوب، التفصيل المرغوب، الدقة الكبيرة والوقت المناسب؛

للتقارير: تنتج عن النظام المحاسبي تقارير عديدة تبعاً لنوع النشاط ومن الواجب أن يتم إعدادها في الوقت المناسب، وأن تتسم بالسهولة في فهم واستيعاب محتوياتها من قبل المستفيدين منها خاصة منهم إدارة المؤسسة التي تستعملها في تقييم الأداء وصنع القرارات المناسبة.

للموجود الرقابة في النظام المحاسبي: يتوقف صلاح النظام المحاسبي على مدى خضوع العمليات المحاسبية لنظام الرقابة الداخلية للتأكد من صحة العمل المحاسبي بصفة عامة.

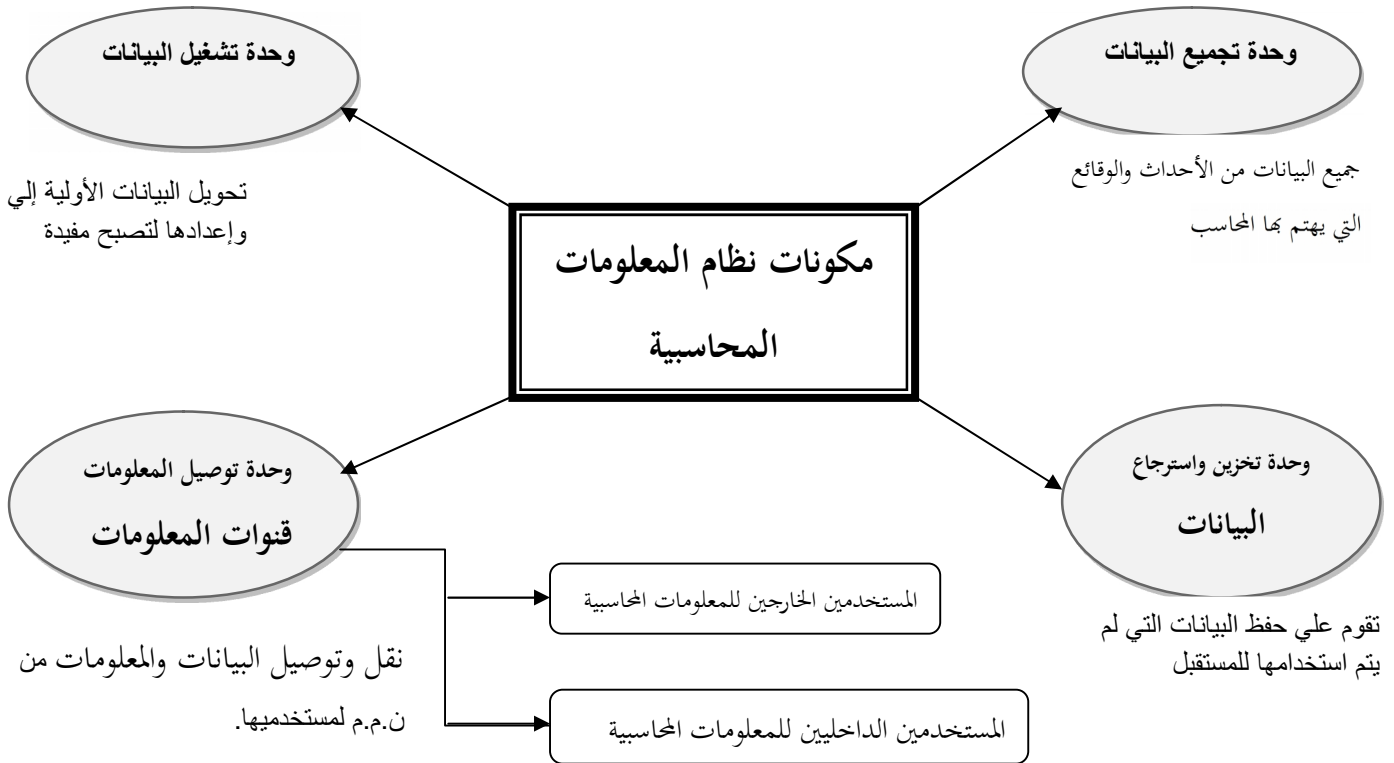
¹ أحمد لعماري، "طبيعة وأهمية المعلومات المحاسبية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، نوفمبر 2001، ص 61.

² منير محمود سالم، رمضان محمد غنيم، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة القاهرة، مصر، 1986، ص 38.

III. مكونات ومستخدمو نظام المعلومات المحاسبية:

يتكون نظام المعلومات المحاسبية من عدة وحدات، كل واحدة تؤدي وظيفة محددة، نوضح ذلك في الشكل التالي¹:

الشكل رقم: (01): يوضح مكونات النظام المعلومات المحاسبية ومستخدمو معلوماته.



المصدر: إعداد الطلبة بإستناد إلي المعلومات من المصدر.

للمستخدمون الخارجيون: المستثمرون الحاليون والمتوقعون، البنوك، المدينون والدائنون، الهيئات المهنية

والحكومية، بورصات، وزارة المالية إدارة الضرائب.....إلخ.

للمستخدمين الداخليين: تتمثل في أعضاء مديرية وقيادة المنظمة، المسيرين، عمل.....إلخ.

¹ السيد أمين أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 15. للإطلاع أكثر راجع:

*ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية-مدخل تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص ص47-48.

IV. متطلبات نظام المعلومات المحاسبية.

إن نظم المعلومات المحاسبية تتطلب متطلبات جوهرية يتحتم توفيرها لتحقيق الكفاءة والفاعلية لنظم المعلومات المحاسبية وتتمثل بالتالي¹:

1. الحاجة إلى نظام معلومات للمحاسبة الإدارية:

إن المحاسبة الإدارية تهتم بدراسة البيانات والمعلومات المحاسبة اللازمة للإدارة وكذلك البيانات والمعلومات الإدارية اللازمة للمحاسبة والعمل على دمج الاثنين معا وتنسيق بين أساليب كل منهما (محاسبية، إدارية) بهدف تحقيق أهداف المؤسسات الصناعية وهكذا فإن وجود نظام المعلومات للمحاسبة الإدارية سوف يساهم بدرجة أساسية وكبيرة في تحقيق النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية وذلك من خلال الاعتماد على مقومات المحاسبة الإدارية التي تشمل نظام المحاسبة المالي ونظام محاسبة التكاليف ونظام الرقابة الداخلي واستخدام أساليب التحليل اصة اقتصادية والإدارية والإحصاء والسلوكية، وتهتم بالأحداث المالية وغير المالية، التاريخية والآنية والمستقبلية ومتابعتها وتقييمها لتحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية².

2. حاجة إلى قاعدة بيانات مركزية:

ويشير Moscovice إلى أهمية وجود قاعدة بيانات واسعة وموحدة مركزية نتيجة حاجة المؤسسات الاقتصادية إلى دمج وتكامل كافة وظائفها وفقاً للنظرة المعاصرة وبذلك فإن هذه الحاجة سوف تزداد من خلال النظرة المتطورة لضرورة تكامل نظم المعلومات والتي يمثل النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية أحد أهم مجالاتها³، ويمكن تحديد اهم الحاجيات فيما يلي⁴:

للم تحديد ماهية البيانات التي يمكن التعامل معها؛

للم إمكانية مراقبة كافة الملفات التشغيلية الخاصة بكل نظام فرع؛

للم سهيل التعامل مع البيانات التي تنشأ في كل النظم الفرعية، ولا سيما عندما يكون حجم هذه البيانات كبيراً؛

¹ هيا يعقوب فهد العبيدي، مدي قدرة نظام المعلومة المحاسبية في شركات الكويتية علي التعامل مع العمليات التجارية الإلكترونية، رسالة ماجستير قسم احاسبة، منشورة جامعة الشرق الوسط، 2012، ص33.

² بوفروعة سوفيان، نظام المعلومات المحاسبي و دوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية، رسالة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص ص 57-58.

³ يحيى محمد، أبو طالب، المحاسبة الإدارية نظام للمعلومات في مجال التخطيط الرقابة إتخاذ القرارات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1895، ص27.

⁴ Moscovice, S.A., Simkin, M.G., Bagranoff, N.A. (2001), Core Concepts of Accounting Information System, 7th ed., John Wiley & Sons Ltd, England, page: p 67.

للحصول في السرعة في الحصول على احتياجات المستفيدين من البيانات المختلفة، وبما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين.

3 . استخدام التقنيات الحديثة في عمل النظام

ساهمت تقنية المعلومات في زيادة قدرة النظم المحاسبية على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لحزن واسترجاع¹، ومعالجة البيانات وتقديمها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب وقد انعكس ذلك بوضوح على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، وأتاح لها مرونة كبيرة في التعامل مع التغيرات السريعة والاستجابة لها، إضافة إلى أن استخدام الحاسوب باعتبار أحد وسائل تقنيات المعلومات يمكن أن يساهم في معالجة لبيانات التي يتم التعامل معها من قبل النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية وخاصة فيما يتعلق بالمجالات الآتية²:

للحصول نظم معالجة البيانات؛

للحصول نظم دعم القرارات؛

للحصول النظم الخبيرة.

4 . الحاجة إلى مجموعة الأفراد المؤهلين: إن نجاح عمل النظام المتكامل للمعلومات في تحقيق الأهداف المسطرة يعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة العلمية و العملية للأفراد القائمين عليه بما يتناسب مع متطلبات عمل النظام وإمكانية تحقيق أهدافه، الأمر الذي يستلزم ضرورة تطوير مهارات الأفراد العاملين بصورة مستمرة في المجالات الآتية³:

للحصول تطوير مهارات العاملين في النظام: تشتمل على كافة فروع المعرفة المعلوماتية في مجال تخصصهم، والعمل على دراسة كافة المستجدات في كل منها، إضافة إلى ضرورة توافر الكفاءة اللازمة لدراسة وفهم العلاقات المتشابكة مع فروع العلوم الأخرى التي لها تأثير على عمل النظام، وفق الشكل الذي يمكن أن يؤثر في زيادة الفائدة لدى المستخدمين.

للحصول تطوير المهارات الإدارية للعاملين في النظام: نظراً للتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال الحديثة، فإن يتطلب من الأفراد العاملين فيه ضرورة تطوير مهاراتهم الإدارية من خلال الاطلاع على كافة

¹ عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص18.

² Jean Gerbier, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993, P62

³ عبد الرزاق محمد قاسم ، مرجع سبق ذكره، ص66.

المستجدات التي تحدث في مجال إدارة الأعمال ونظم المعلومات، إضافة إلى ضرورة فهم عملية اتخاذ القرارات المختلفة التي يمكن أن تتخذ في المؤسسة من خلال التعايش المستمر مع متخذي القرارات.

لـ تطوير المهارات الحاسوبية للعاملين في النظام: بما أن النظام المتكامل للمعلومات غالباً ما يتعامل مع عدد كبير من البيانات (الخاصة بكافة النظم الفرعية التي يضمها) يصبح من الضروري أن يكون الأفراد القائمين على عمل هذا النظام على معرفة مناسبة بالحواسيب من حيث كيفية تشغيلها وبرمجتها وكذلك كيفية استخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بها، نظم المعلومات عندما يتم استخدامها في عملها وتأتي أهمية الحاجة إلى وجود نظام للمعلومات في أية وحدة اقتصادية.

اعتماداً على مجموعة من الأسباب والاعتبارات أهمها الآتي:¹

- النمو في حجم المؤسسة الاقتصادية؛
- ازدياد قنوات الاتصال في المؤسسة الاقتصادية تعدد أهداف المؤسسة الاقتصادية؛
- التأثير بالبيئة الخارجية التطورات التقنية.

المطلب الثالث: جودة المعلومة المحاسبية:

لكي تكون المعلومات المحاسبية مفيدة، أي يمكن الاستفادة منها فانه يجب أن يتوافر فيها خصائص معينة وذلك حتى تكون معلومات ذات دلالة بنسبة لمستخدمي المعلومات الحاسبية بصفة عامة لتساعدهم في اتخاذ القرارات.

I. مفاهيم وخصائص جودة المعلومات المحاسبية.

1. مفاهيم جودة المعلومات المحاسبية.

يقصد بمفاهيم جودة المعلومات تلك الخصائص النوعية التي يجب أن تتمتع بها المعلومات المحاسبية المفيدة، أي أن توافر هذه المعلومات على تلك الخصائص يجعلها ذات فائدة كبيرة للأطراف المختلفة المستفيدة منها.²

تعتبر المعلومات المحاسبية النابعة عن النظام المحاسبي، وكما هو معروف يجب أن تتمتع بجودة عالية وفقاً للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية كي يستطيع أصحاب المصالح اعتمادها لأجل اتخاذ القرارات المختلفة وفقاً لحاجة كل منهم.³

¹ محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، 1992، ص 49-50.

² محمد أحمد إبراهيم خليل، " دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية"، الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، العدد الأول، مصر، 2005، ص 26.

³ أحمد عبد الرحمن المخادمة، "أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية دراسة تطبيقية على الشركات الاردنية"، مجلة المنارة، العدد 2، الاردن، 2007، ص 254.

2. خصائص جودة المعلومات المحاسبية.

حتى تحقق المعلومات المحاسبية الغاية المرجوة منها يجب ان تتمتع بالخصائص الأساسية التالية¹:

للـ الملائمة؛

للـ الموثوقية؛

للـ حيادية المعلومات؛

للـ قابلية المعلومات للمقارنة؛

للـ التوقيت الملائم؛

للـ قابلية المعلومات للفهم.

II. معايير جودة المعلومات المحاسبية: هناك عدة معايير للجودة المعلومات المحاسبية نذكر منها:

1. معايير قانونية:

سعى العديد من الهيئات والمجالس المهنية في العديد من الدول لتطوير معايير جودة المعلومات المحاسبية عن طريق فرض تشريعات وقوانين واضحة ومنظمة تلتزم بها المؤسسات مع توفير هيكل تنظيمي فعال يقوم بضبط جوانب الأداء في المؤسسة بما تتوافق مع المتطلبات القانونية التي تجبر المؤسسات بالإفصاح الكافي عن أدائها².

2. معايير رقابية:

يرتكز كل من الإدارة والمستثمرين على عنصر الرقابة ونجاح هذا العنصر يتوقف على وجود رقابة فعالة تحدد دور كل من لجان المراجعة وأجهزة الرقابة المالية والإدارية في تنظيم المعالجة المالية وكذلك دور المساهمين والأطراف. العلاقة في تطبيق قواعد الحوكمة بواسطة أجهزة رقابية بهدف التأكد من تنفيذ سياستها وإجراءاتها بفعالية كما تلعب المعايير الرقابية دورا مهما في فحص وتقييم مدى الالتزام بالسياسات وإجراءات التي من شأنها تسهيل عملية تخصيص الموارد للوصول إلى تحسين في الأداء المالي وزيادة ثقة مستخدمي القوائم المالية³.

3. معايير مهنية:

تتأثر جودة ونوعية المعلومة المحاسبية والمالية بالممارسات المحاسبية المتبعة والتي يتم تحديدها من خلال اختيار معايير المحاسبة والمراجعة لضبط أداء العملية المحاسبية، وبالتالي تلي احتياجات معينة لمستخدمي المعلومات المحاسبية

¹ احنان رضوان حلوة، النموذج المحاسبي المعاصر من المبادئ إلى المعايير، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2003، ص199.

² السيد أمين أحمد لطفي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

³ ماجد إسماعيل أبو حمام، مرجع سبق ذكره، ص 58.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبي

والمالية يتطلب اختيار معايير محاسبية التي تؤدي هذا الغرض، مما تبرز مسؤولية الإدارة اتجاه الملاك للاطمئنان على استثماراتهم والتي أدت إلى ظهور الحاجة لإعداد تقارير مالية تتمتع بالنزاهة والأمانة.

4. معايير فنية:

تؤدي المعايير الفنية الى تطوير مفهوم جودة المعلومة المحاسبية والتقليل من حالة عدم التأكد لمختلف مستعملي هذه المعلومات ويزيد ثقة المساهمين والمستثمرين وأصحاب المصالح بالمؤسسة ويؤدي ذلك لرفع وزيادة الاستثمار.

ومما سبق يتضح أن توفر المعايير لضبط جودة المعلومات المحاسبية المستخدمة في التقارير المالية يكون له أثر كبير في تطوير وتحسين الأداء المالي والاقتصادي للمؤسسة من خلال وضع هياكل لتنظيم العملية الإدارية وفرض القوانين التي تنظم عمل المؤسسات وتحافظ على حقوق المساهمين وإبراز أهمية الرقابة ودور المراجع الخارجي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

إن المتتبع للأدبيات المحاسبية يلاحظ العديد من الدراسات التي تناولت موضوع نظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة، سواء من حيث محاولة تحديدها أو تناولها كمتغير من متغيرات الدراسة، كما تعددت المناهج المتبعة في هذه الدراسات، ونظرا لما تملكه الدراسات السابقة من أهمية بالغة بالنسبة لأي دراسة لاحقة، وتبعاً لمسار دراستنا سنتطرق إلى ما يخص موضوعنا بتحديد.

المطلب الأول: الدراسات السابقة في إدارة الجودة الشاملة

I. دراسة محمد بن شايب، تحت إشراف د.علي خالفي، بعنوان تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق.

دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة -الوحدة الخامسة- (ENCG/UP5)، مذكرة ماجستير بجامعة الجزائر³، تخصص مالية ومحاسبية السنة 2004/2003، هدفا الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد كيفية إمكانية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وكذا العمل على تطويرها في ظل التحديات الإدارية الحديثة وترقية المؤسسات الإنتاجية وتأهيل منتجاتها، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة تتمثل في ما يلي:

- أن التطور الصناعي، يتطلب في الوقت الحاضر الاهتمام بكافة الدعائم التي تركز عليها الجودة وهي:
- المواصفات؛

- أنظمة إدارة الجودة؛

- الاعتماد (الاعتراف المتبادل بأنظمة إدارة الجودة بين المؤسسات أو المخابر).

لذلك لإهتمام بهذه الأنشطة مجتمعة، من شأنه أن يرفع الاستطاعة التكنولوجية، ويحسن الإنتاجية ويعزز القدرة على المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية.

- يقول " ديمق " بهذا الصدد ما يلي: " ترتفع الإنتاجية في المؤسسة إذا تحسنت الجودة لديها "؛

- عدم استخدام تقنيات المراقبة واقتصار مفهوم الرقابة على المنتج النهائي فقط.

نقد الدراسة:

وعلى الرغم من أن هذه الدراسة ألقت الضوء عوامل تحقيق الجودة الشاملة إلا أنه لا يمكن إن نحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من لال تحقيق متطلبات الجودة داخل السوق لأنها تتطلب جهود إضافية من جوانب عدة بما يؤدي لتحقيق مساهمات فعالة لتحقيق أهداف نظام الجودة الشاملة. كما أنه لم إبراز العلاقة

القائمة بين إدارة الجودة الشاملة، ومختلف التحديات السوق، ومن أهمها تنافسية المؤسسات، مع غياب محيط محفز بالتطوير والابتكار.

II. دراسة عاطف محمد "مفهوم الدخل المحاسبي كمقياس للأداء في ظل إدارة الجودة الشاملة"

مجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، مصر، ع2، سنة 2015، يتعلق هذا البحث بدراسة أساس قياس الدخل المحاسبي وتحديد مدى ملائمة هذه الأسس لتطبيق في ظل المنهج الحديث للإدارة الجودة الشاملة، والتي خلص من خلالها بجملة من النتائج أهمها:

- ❖ ضرورة تطوير أسس القياس المحاسبي للملائمة المتطلبات الجودة الشاملة؛
- ❖ تناول مفهوم الجودة الشاملة بالصورة ملائمة للموضوع البحث وتطوره وعرض مبادئ الستة للجودة؛
- ❖ ضرورة معالجة تكلفة الجودة الشاملة كتكاليف إيراد يتم خصمها بالكامل من إيرادات في قائمة الدخل؛
- ❖ تحليل بيانات النفقات والإيرادات على مستوى العمليات والأنشطة حتى يمكن قياس الجودة علي مستوى الوحدات داخلية بالمنشأة؛

❖ تحديد برنامج متكامل لتقسيم الأداء في ظل إدارة الجودة الشاملة والمتمثل:

- تطوير والتحسين المستمر؛
- التركيز علي المستهلك الداخلي؛
- التركيز علي المستهلك الخارجي؛
- التركيز علي وقوع منع الخطاء؛
- قياس جودة العمليات والأنشطة؛
- حفز القوة العاملة.

❖ أن التكاليف الجودة ترتبط مباشرة بفلسفة الجودة الشاملة حيث تحقق أحد مقومات الهامة بهذه الفلسفة.

نقد الدراسة:

تناول الباحث جزء من المتطلبات المحاسبية التي يجب على النظام المحاسبي تلبيتها حتى يتمكن نظام توفير معلومات وأدوات الملائمة لإدارة الجودة الشاملة ومن هذه الأسس ركز على تحديد مفهوم الدخل والإفصاح المحاسبي وإهمال ضرورة وجود مدخلات ملائمة وأكثر دقة بإضافة إلى مجموعة من المبادئ والأسس المحاسبية، من هنا يمكن أن نبحت في دراستنا على أهم التفاعلات المتبادلة من طرف نظام المحاسبي وإدارة الجودة الشاملة.

III. دراسة أوصيف لخضرو وآخرون "إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي للتغيير التنظيمي في

منظمات الأعمال". مداخلة في الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة سعد دحلب بالبلدية يومي 18 و19 ماي 2011، الجزائر. هدفت هذه الدراسة إلى إحداث تغيرات ايجابية جذرية ، لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل هذه التغيرات الفكرية والسلوكية لنمط القيادة الإدارية، نظم وإجراءات العمل والأداء..الخ، من اجل تحسين وتطوير مكونات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها، والبحث عن كيفية التي يتم من خلالها التغيير التنظيمي عن طريق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال. من أهم ما خلصت به هذه الدراسة:

إن بقاء المؤسسة ونجاحها واستمراريتها يعتمد على إرضاء كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم. ولذلك فإن إدارة الجودة الشاملة هي تغير تنظيمي تشجع على تطبيق وتوفير أساليب تحسين الجودة في بيع المجالات وتبني فلسفة التحسين المستمر والاهتمام بضرورة دعم الإدارة العليا لهذه الفلسفة وتطوير رؤية إستراتيجية بمشاركة العاملين. ومن خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهذر، لذلك فإن إدارة الجودة الشاملة هي إحداث تغيير تنظيمي يأتي عن طريق قرار استراتيجي يتم اتخاذه من طرف الإدارة العليا بالمنظمة ويتبناه الجميع.

من هنا تكمن أهمية دراستنا بنسبة لدراسة السابقة أنها تكملة للبحث في عوامل التي تساهم في استمرارية هذه الفلسفة إدارة الجودة الشاملة وخلق تقنيات وأدوات بالاعتماد علي نظام المعلومة المحاسبية داخل المؤسسات، ولقياس ذلك ستحاول من خلال الدراسة التطبيقية تحديد أهم عوامل الهذر داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: دراسات السابقة لنظام المعلومات المحاسبية.

I. دراسة القشي "مدي فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية في ظل التجارة الإلكترونية داخل المؤسسات الاقتصادية"، (2003) مذكرة دكتوراه، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الإلكترونية ومحاولة الوصول إلى نموذج مقترح يربط بين نظام المعلومات المحاسبية والتجارة الإلكترونية، مستند في ذلك على المشروع الأمريكي الكندي المشترك.

سعت هذه الدراسة إلى التعمق والتعرف على التجارة الإلكترونية وتوضيح العلاقة الوثيقة بينها وبين مهنتي المحاسبية والتدقيق، وكيفية تأثيرهما بالبيئة وتأثرهما بالبيئة التجارية الجديدة، وإظهار المشاكل المرفقة لها، ومحاولة الوصول إلى نموذج ربط مقترح بين نظام الشركة المحاسبي وموقع الإلكتروني علي شبكة الانترنت، وذلك لحل المشاكل المرفقة لها. ومن أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة:

أثرت التجارة الإلكترونية كتقنية متطورة جدا على جميع المجالات المهنية بشكل عام وعلى مهنتي المحاسبة والتدقيق بشكل خاص، تعمل التجارة الإلكترونية في بيئة فريدة من نوعها إذ إن جميع العمليات التي تتم من خلالها عمليات غير ملموسة الطابع تفتقد لألية التوثيق في أغلب مراحلها، وأسهمت غياب التوثيق لعملياتها بشكل مباشر في إيجاد مشكلتين رئيسيتين واجهتها مهنتي المحاسبة والتدقيق هما (الية التوثيق والاعتراف بالإيراد المتولد من عمليات التجارة الإلكترونية، وآلية تخصيص الضرائب على مبيعات وإيرادات عمليات التجارة الإلكترونية)، كما أكدت الدراسة التطبيقية بان بعض الهيئات المحاسبة والتدقيق لمشاكل التجارة الإلكترونية وضرورة تأهيل منتسبيها بالتقنية، لمواجهة البيئة والمشاكل الجديدة المرفقة للتجارة الإلكترونية، لم تستطع النظرية المحاسبية وبشكلها الحالي معالجة آلية التحقق والاعتراف بالإيرادات المتولدة عبر عمليات التجارة الإلكترونية.

II. دراسة أحمد عبد الرحمن المخادمة "أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية" "دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية" سنة 2004، مقالة مجلة المنارة، المجلد 13، العدد 2، 2007، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الاستثمارية في ظل الأنظمة المحاسبية المحوسبة، وذلك من خلال الإطلاع ومراجعة نظم المعلومات المحاسبية، وبيان أنواع القرارات الاستثمارية، والربط بينهما في ظل أنظمة المحاسبة المحوسبة.

نتائج الدراسة:

وبشكل عام فقد دلت نتائج الدراسة على أن نوعية البرمجيات المستخدمة في حوسبة نظم المعلومات المحاسبية لها دور فاعل في عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية، وأن حوسبة نظم المعلومات المحاسبية تجعل البيانات متوافرة بين أيدي متخذي القرارات الاستثمارية في وقت قياسي، بالمقارنة مع النظام اليدوي، مما يسهم في جعل القرارات الاستثمارية قرارات ذات تأثير ناجح ومواكب لتغيرات السوق. كما أن السرعة التي وفرتها برمجيات الحاسوب، أسهمت في جعل البيانات المحاسبية بيانات ذات طبيعة ملائمة لمتخذي القرارات بشكل عام ولمتخذي القرارات الاستثمارية بشكل خاص. ونظراً لكون البرمجيات المحوسبة تتصف بعدم التحيز، فقد جعلت متخذي القرارات الاستثمارية يتقنون بمخرجات النظام المحاسبي المحوسب. تم اختبار خصائص المعلومات المحاسبية والمتمثلة في: التوقيت الملائم، القدرة على التنبؤ، التغذية العكسية، صدق التعبير، الحيادية، الثبات من المعلومة، المقارنة، البرمجيات المستخدمة في الشركات.

أن جميع العوامل السابقة تؤثر في عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية باستثناء خاصية الحيادية وخاصية المقارنة، إذ وجد أن جميع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية تتوافر بشكل كبير في معلومات النظام المحاسبي المحوسب.

نقد الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا بنسبة لهذه الدراسة كونها ركزت على أحد الجوانب التي يجب اعتمادها في تحقيق الأبعد المنشود للإدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال تحليل كفاءة نظام المعلومات المحاسبية المحوسب وإلمام بجميع الخصائص نظام المعلومات المحاسبية لتحديد كفاءتها وفعاليتها وعلاقته المباشرة في تحقيق لتخذ القرارات، لكن أهمل الباحث أهم جانب وهو الحديث عن معوقات أو نتائج استعمال تكنولوجيا والحواشيب والمشاكل التي تنجر عنها وكيف تحد من تحقيق أهداف الجودة الشاملة.

III. مداخله عزوي أعمرو بوزيد سايح" دور حوكمة الشركات في تقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وفق معايير المحاسبة الدولية"، سنة 2014، جامعة ورقلة.

تهدف الدراسة إلى توضيح إمكانية تفعيل دور الحوكمة الشركات في تقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل المعايير المحاسبية الدولية، وانعكاساتها ذلك على المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية الشاملة، وخلصت هذه الدراسة الى :

لـ ضرورة تطوير نظم المعلومات المحاسبية لتقديم معلومات تعتمد على معايير المحاسبة الدولية ومعايير إعداد التقارير المالية الدولية مما يكسب مخرجات نظم المعلومات أكثر ثقة وجودة؛

لـ أن المنافسة الكبيرة خلقت نوع من الثقافة والوعي لدى الجمهور والشركات بحيث أصبح معيار الجودة هو أساس العلاقة هما مدى بالشركات لانتهاج الحوكمة السليمة التي تعتبر من المعايير الجوهرية للجودة؛

لـ احترام القواعد التالية حوكمة الشركات، مشاركة الدولة في الاقتصاد، الالتزام بمتطلبات الإفصاح والشفافية لتجنب الأزمات المالية؛

لـ إحداث مراكز للتدريب والتأهيل لترقية مستوى الموارد البشرية؛

لـ الاهتمام بالتشريعات الخاصة بتشجيع المؤسسات و الالتزام بمعايير العمل الرقابي الدولي؛

لـ باعتبار بنوك المزود الرئيسي للتمويل فإنها تطبق الحوكمة حفاظ علي حقوق ذوي العلاقة خاصة المساهمين والمودعين وبناء عليه يتم تقييم الشركة طالبة الائتمان وفق والتزامها بمعايير وأسس الحوكمة

المتثلة في الشفافية والعدالة والإفصاح والمسؤولية بالمساءلة؛

لـ إن تعزيز الحوكمة وتحديثها في الشركات تحقق لها أكثر من ميزة نحوها فيما يلي:

- وسيلة للوصول إلى كسب ثقة المستثمرين؛
- إن تبني مبادئ وقيم الحوكمة يقلل المخاطر؛
- تحفيز الموظفين وتحسين الأداء من خلال العدالة في التقييم ووضع الإنسان المناسب في المكان المناسب؛

- اكتساب سمعة جيدة من خلال الشفافية والقابلية للمحاسبة.

نقد الدراسة:

أنه لا يمكن التطبيق الفعال والسليم والجيد لدور حوكمة الشركات في الرقابة والإشراف بسبب نقص الخبرة والشفافية وعدم الالتزام بتطبيق المعايير المحاسبية والمراجعة الدولية وتطبيقات حوكمة الشركات في مؤسسات الجزائرية

وعدم توفر متطلبات تطبيقها علي نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسات، أن دراستنا تتناول متطلبات وأساليب المنتهجة من طرف المؤسسات في تطبيق علي نظام المعلومات المحاسبية.

IV. ناصر محمد علي المجهلي، دراسة خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها علي اتخاذ القرارات، 2008. 2009، جامعة الحاج لخضر "باتنة"

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تهدف إلى مناقشة الإطار الفكري والمفاهيمي للخصائص النوعية للمعلومة المحاسبية التي تتضمنها التقارير المالية وتوضيح أثرها في ترشيد عملية اتخاذ القرارات، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث تتمثل في:

للمستوى جودة المعلومة المحاسبية لا يعتمد فقط على الخصائص الذاتية لهذه المعلومة (ملائمة والثقة) وإنما يعتمد أيضا على خصائص تتعلق بمتخذي القرارات (مستخدمي المعلومات)؛

لإن جودة المعلومة المحاسبية كمعيار للمفاضلة بين البدائل المحاسبية المتعارف عليها والمقبولة قبولاً عاماً لاختيار البدائل المناسب للمعالجة المحاسبية، تعتمد بشكل أساسي على كفاءة التصميم لنظم المعلومة المحاسبية، حيث أن جودة المخرجات تعتمد على جودة المدخلات؛

لإن جودة المعلومة المحاسبية تؤثر وتتأثر بمجموعة من العوامل البيئية والاقتصادية والسياسية والقانونية، والثقافية والاجتماعية التي تعكس طبيعة أحداث وعمليات الوحدة الاقتصادية التي تعمل في ظل تلك الظروف البيئية، بالإضافة إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالمعلومة المحاسبية نفسها وبجودة التقارير للمراجع لخارجي؛

لأصبحت التقارير المالية الأساسية لا تفي بالاحتياجات المتزايدة على المعلومات المحاسبية من قبل مختلف الأطراف المعتمدة عليها في اتخاذ القرارات، الأمر الذي دفع الكثير من المنظمات والجهات المهنية بالتزام بإعداد تقارير مالية إضافية إلى جانب تلك التقارير المالية الأساسية.

المطلب الثالث: دراسات تناولت الربط بين متغيرات الدراسة.

من خلال إعدادنا لهذا البحث، ومن خلال ما وقع بين أيدينا من مراجع تصب في الموضوع وجدنا ما هو متعلقة بنظام المعلومات المحاسبية وما هي متعلقة بإدارة الجودة الشاملة، ولكن فيما يخص الربط المباشر بين متغير الدراسة لم تمس الدراسات السابق إلا جزء يسير منه.

I. دراسة محمود يوسف الكاشف مدرس بقسم المحاسبة كلية التجارة جامعة المنصور،

مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول، دور المعلومات المحاسبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة، سنة 2003 هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحديد المطلب الذي يلعبه نظام المعلومات المحاسبية للحصول على فهم شامل وواضح للإدارة الجودة الشاملة بغرض تحقيق هدف المؤسسة الاقتصادية من خلال تطوير المعلومة المحاسبية، واقترح الأساليب التي يمكن من خلالها تطوير المعلومات المحاسبية بما يمكن معه انتقال المحاسبين من موقع انتظار وقوع الحدث لقياسه والتقرير عنه، إلى موقع صناعة حدث من خلال المشاركة بتوفير المعلومات المتعلقة بالأنشطة بدءاً من تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق الجودة بمفهومها الشامل، ووصولاً للمنتج الذي يفني بمتطلبات العملاء، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث تتمثل فيما يلي:

- ❖ أن أي نظام مهما كانت جودته لا يمكن أن يحقق أهدافه إلا في ظل بيئة صالحة ومهيأة لتطبيقه؛
- ❖ أن وجود نظام متكامل واضح الأركان يشجع المحاسبين على السعي لتطوير المعلومات المحاسبية المرتبطة بكل نشاط، ومن ثم يحفز المستويات الإدارية على تبني المقاييس المالية المرتبطة بالجودة بدلا من الاعتماد على المقاييس المادية بشكل أساسي، كما يدفع المستويات الإدارية العليا على تبني نظام المحاسبة عن الجودة؛
- ❖ الأساليب والأدوات المحاسبية التي يمكن من خلالها تطوير دور المعلومات المحاسبية في ضوء الإطار المتكامل للجودة الشاملة، والاتجاهات الحديثة في المحاسبة الإدارية بصفة عامة، وما يرتبط منها بتكلفة الجودة بصفة خاصة، من خلال الاعتماد على مدخل تكاملي يربط بين مدخلي تكلفة النشاط والتكلفة المستهدفة؛
- ❖ اقترح الباحث إطار لنظام الجودة الشاملة يتأسس على وجود ثلاث جوانب لهذا النظام وهي جودة بيئة العمل وجودة التصميم وجودة التوافق كما تحقق كل جانب الأهداف النوعية للجودة؛
- ❖ أساس تحقيق إطار متكامل للإدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المقومات التي حصرها في أنشطة النتائج والاهتمام بمستويات عديدة للجودة في المنشأة من تصميم المنتج إلى خدمات ما بعد البيع؛
- ❖ التركيز على جهود المحاسبين والمهندسين للوضع إطار للمحاسبة ومواكبة التغيرات في مجال الجودة واهتمام بكل مداخيل التكلفة وتكلفة الجودة وترشيدها والإفصاح عليها؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية.

للم تحديد كفاءة وموقع نظام المعلومات المحاسبية في إدارة الجودة الشاملة، وقول أنه يعد القلب النابض ليضخ المعلومات المالية للإدارة بمفهومها الشامل.

نقد الدراسة:

من خلال إطلاعنا على الموضوع يلاحظ أن الباحث ركز على ضرورة توفير المعلومات التي تفي بمتطلبات العمل في ظل الظروف البيئية المعاصرة المحيطة بالمنشأة، لتحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتي تركز على الأنشطة المرتبطة بجودة التوافق من جانب جودة التصميم، وقد يرجع ذلك لعدم وضوح الرؤيا فيما يتعلق بالجوانب المختلفة للجودة بمفهومها الشامل، وعدم وجود حصر للأنشطة المحققة لأهداف كل جانب، نلاحظ كذلك بأنه أخذ نظام المعلومات المحاسبية بشكل مستقل يتفاعل داخل بيئة الأعمال.

استنادا إلى ما تضمنه هذا البحث من الدراسة يمكن إبراز خصوصية الدراسة الحالية من الدراسة السابقة كون موضوعنا يبحث عن كل متطلبات نظام المعلومات ومقوماته والمبادئ التي من شأنها تحقق هذا الإطار المشترك لفلسفة إدارة الجودة الشاملة من جميع حيثيات الإدارة بمفهومها الشامل لأن الجودة الشاملة تتميز بالتكامل فلا يمكن تطبيق مبدأ والتخلي عن آخر، أما وجه الشبه الوحيد بين الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة أن البيئة واحد وهي المؤسسة الاقتصادية.

II. خليل، فاتن سمير جاد، مشرف، مصطفى نجم البشاري، أثر الجودة الشاملة في نظم المعلومات المحاسبية بالمصارف السودانية، سنة 2006. هدف الباحث من خلال الدراسة إلى تحديد مستويات الجودة الشاملة لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات وتحديد مدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية بمستويات هذه الجودة، ويقوم البحث على عدة فروض من أهمها وجود علاقة بين تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وسلامة النظام المحاسبي مما يضمن جودة المعلومات المستخرجة منه. ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث هي:

للم نظام المعلومات المحاسبي الجيد المرتبط بنظام رقابة داخلية فعال يمكن من المحافظة على ممتلكات المؤسسات المالية ويعمل على تعظيم ثروة الملاك؛

للم يتطلب تطبيق مفهوم الجودة الشاملة لنظم المعلومات المحاسبية العمل على تعدد وتنوع التقارير المالية؛

للم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق جودة وأمن نظام المعلومات المحاسبي؛

للم الجودة الشاملة لنظام المعلومات المحاسبي يساعد على تحقيق رضا العاملين بالمؤسسة المالية من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرار؛

للم وجود قصور في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في البنوك السودانية، مفهوم الجودة الشاملة لا يزال غير شائع في البنوك السودانية؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية.

للجميع معظم البنوك السودانية لا يوجد بها برامج تدريبية تساهم في تحسين وتطوير جودة النظم المحاسبية.

نقد الدراسة:

نكمن مكانة دراستنا من الدراسة الحالية أنها أكدت على حاجة الإدارة الملحة لتوفير خصائص الجودة الشاملة في نظم المعلومات المحاسبية لأنه يؤثر سلباً على مخرجات هذه النظم ويؤدي إلى عدم الاعتماد عليها والثقة بها من قبل مستخدميها مما يعيق تحقيق الإطار المتكامل للإدارة الجودة الشاملة.

وجه الشبه بين الدراستين أن الباحث ركز على ضرورة زيادة برامج التوعية الخاصة بتثبيت مفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلى وجهة الخصوص في النظم المحاسبية المستخدمة في تقويم الأداء الشامل للمؤسسة. وبمفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل متكامل يحقق الربط بين كل ما يجري داخل البنك وذلك بهدف تحقيق جودة الإنتاج ورضا العميل ونمو المؤسسة، أي أن الدراسة تناولت العلاقة بين الجودة TQM والأداء التنظيمي مع وجود أوجه التشابه والاختلاف بين درجة تأثير تلك الممارسات على الأداء.

III. سلمان عبود زبار، مدرس، المعهد التقني المسيب، التكامل بين نظام المعلومات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة وأثرهما على أداء المنظمة.

دراسة ميدانية في شركة الفرات العامة للصناعة الكيمائية، جامعة بابل، سنة 2009، هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى

للجميع تقديم صيغة لاعتماد نظام معلومات إدارية في مجال إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وتدعيم ذلك التكامل فيما بينهما، ليخدم المؤسسات وتبيان أثره عليها وقيام المنظمات بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بكافة متطلباتها ومراحلها لما لهذا النظام من مزايا ومما لاشك فيه أن لنظام المعلومات الإدارية دوراً هاماً في مساندة ودعم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وهذا يعكس الدور المتبادل بين نظام المعلومات الإداري وإدارة الجودة الشاملة في تحقيق فلسفة إدارية متكاملة لمواجهة التحديات التي تواجه النظام الإداري في المنظمة. ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث تتمثل فيما يلي:

- استخدام نظام معلومات ضبط الجودة يحقق منافع ملموسة وغير ملموسة، كذلك يحقق رضا أطراف العلاقة الزبون الإدارة والعاملين؛
- استخدامات محددة للحاسوب في المجالات المالية والمحاسبية دون الأنظمة الإدارية الأخرى كإدارة الإنتاج وإدارة الجودة الشاملة؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية.

- محاولة بناء نظام معلومات ضبط الجودة من حيث جمع البيانات وعناصر ومستلزمات النظام بما يؤمن فرصة توفير المعلومات للمستفيدين داخل المؤسسة؛
- تحديد مجالات استفادة نظام المعلومات الإدارية من نظام إدارة الجودة الشاملة وبالعكس بما يسهم في رفع كفاءة الأداء؛
- توفير المعلومات مما يخلق التكاملية والاعتمادية، كذلك مما يسهم في خلق ثقافة تنظيمية للعاملين في المنظمة بمختلف المستويات ليسهم الجميع في تحقيق أهدافها؛
- يمكن الاستفادة من التسهيلات والتقنيات التي يقدمها نظام المعلومات الإدارية في تهيئة البيانات والمعلومات التي يحتاجها نظام إدارة الجودة بالدقة والنوعية والكلفة.

نقد الدراسة:

إن النظرة إلى إدارة نظام الجودة الشاملة كمدخل أو أسلوب أو فلسفة إنما يجب أن لا تقتصر على جانب واحد بل أنها تشمل كل المنظمة، في كل المستويات الإدارية، وبناءً على ذلك لا تقتصر العملية التدريبية للعمال لتكيف مع هذه الفلسفة بل تشمل أبعاد أكبر من ذلك، وضرورة احترام مبادئ وتجزئة هذا النظام لمعرفة مكوناته.

كما نرى أنه تشابه الدراسة من حيث الحثيات الموضوعية التي تجعل متطلبات إدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى عملية تبادلية تخلق التكامل لتحقيق هدف المنظمة.

نقد الدراسات السابقة:

- استنادا إلى ما تضمنه هذا الفصل من الدراسة يمكن إبراز خصوصية الدراسة الحالية في النقاط التالية:
- ❖ أن الخصوصية الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة تتمثل في اختلاف الدراسة التطبيقية التي تشمل معظمها على دراسة ميدانية أو تحليلية وعرض مطلب من متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة؛
 - ❖ أن الدراسة الحالية تركز على تحديد عوامل التحسين واستمرارية تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
 - ❖ أن الدراسة الحالية تدرس مفهوم متكامل لفلسفة إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات الاقتصادية؛
 - ❖ تركز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في تحقيق الفلسفة المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وللوصول إلى هذه الغاية يجب عدم الاكتفاء باستخدام معلومات محاسبية من أي نوع كانت بل يجب أن ينصب الاهتمام نحو استخدام تلك المعلومات المحاسبية التي تمتاز بالجودة المطلوبة من خلال توفرها على الخصائص النوعية المتعارف عليها؛
 - ❖ تكتسي دراستنا الحالية طابع الشمولية لتحقيق الأثر المتبادل من طرف نظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة؛
 - ❖ كما أظهرت الدراسات السابقة كل منها على حدى أين تؤثر مرتكزات نظام المعلومات المحاسبية لتحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة؛
 - ❖ حددت الدراسة الحالية العوامل التي يجب توفرها لتحقيق إدارة الجودة الشاملة، والتركيز على العوامل الداخلية نظرا لتغيرها وعدم ثباتها؛
 - ❖ أما الشبه الوحيد بين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن البيئة الدراسة واحد وهي المؤسسات الاقتصادية.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي استهدف التعرف على آراء موظفي الإدارة العليا والوسطى بالمؤسسات الصناعية، وذلك من أجل معرفة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والمقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية في المؤسسات حيث تم التطرق إلى الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية وباستخدام برنامج EXCEL و SPSS قمنا بعرض الخصائص المتعلقة بمجتمع الدراسة وتفرغ البيانات وعرض النتائج التي تضمنت متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة ونتائج الاستبيان، وذلك من أجل اختبار صحة الفرضيات المبنية من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية، والتي توصلنا من خلالها إلى عوامل نظام المعلومات المحاسبية التي تؤثر في تحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات.

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى ماهية تطبيق نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، كان لابد من إسقاط الجانب النظري في صورة تطبيقية ومحاولة منا لإثبات أو نفي إشكالية البحث من خلال استخدام أسلوب الإستبانة لجمع البيانات الأولية، وتم تقسيم الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: مكونات ومنهجية الدراسة الميدانية.

نستعرض من خلال هذا المبحث عناصر الدراسة، حيث سنتناول من خلالها في مجتمع الدراسة، والجزء محل الدراسة والمتمثل في العينة، بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة والمشاكل التي اعترضت السير الحسن لها.

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات وتحليلها.

I. حدود الدراسة.

تم دراسة موضوعنا في ولاية الوادي وذلك عن طريق استبيان يوضح تواجه دراستنا الميدانية، والتي ركزت على الزمن الذي أجريت فيه الدراسة، حيث امتدت هذه الدراسة للفترة ما بين 19 ماي إلى 27 ماي 2017. وستهدف الاستلانة فئة الإدارة العليا والوسطى بالمؤسسات الصناعية في ولاية الوادي، وذلك لمعرفة آرائهم في الموضوع من واقع الممارسة العملية كونه يركز على معرفة مدى إمكانية توافر عوامل نظام المعلومات المحاسبية على تحقيق الإطار الإدارة الجودة الشاملة.

II. الاستمارة الاستبيان.

تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين على النحو التالي:

1. **القسم الأول:** شمل هذا الجزء المعلومات العامة للعينة محل الدراسة (طبيعة النشاط، هل المؤسسة حاصلة على شهادة الجودة، المؤهل العلمي للمسير، التصنيف الإداري، عدد سنوات الخبرة، الدورات التدريبية). وهي عبارة عن أسئلة مغلقة.

2. **القسم الثاني:** تم تجزئته إلى ثلاثة محاور (3) وذلك تماشيا مع طبيعة الموضوع، ضمت المحاور في مجملها 35 سؤالاً:

للمحور الأول: ضم 17 سؤال حول متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة؛

للمحور الثاني: ضم هو الآخر 10 أسئلة، حول المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية؛

للمحور الثالث: ضم 8 أسئلة حول متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة.

وقد أعدنا أسئلة القسم الثاني من الاستبيان وفق مقياس ليكارت من خمس (5) درجات بغية معرفة الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول كل محور من محاور القسم الثاني من الاستبيان.

وعليه عند قسمة عدد المسافات على عدد الاختيارات (5/4) ينتج طول الفترة ويساوي 0.8 ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول رقم(1):مقياس ليكارث الخماسي

المستوى (الاستجابة)	المتوسط المرجح
أبدا	من 1 إلى 1.79
نادرا	من 1.8 إلى 2.59
أحيانا	من 2.6 إلى 3.39
غالباً	من 3.4 إلى 4.19
دائماً	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

3. عينة الدراسة

لم يتم تحديد حجم العينة بشكل مسبق نظرا لعدم تجاوب العديد من ذوي الاختصاص مع الدراسة سواء بالرفض أو التماطل وكذا صعوبة التقرب من كل مفردات مجتمع، فحاولنا التماسي مع عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة، حيث قمنا بتوزيع إستمارة الاستبيان عن طريق التسليم المباشر في المؤسسات الاقتصادية، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

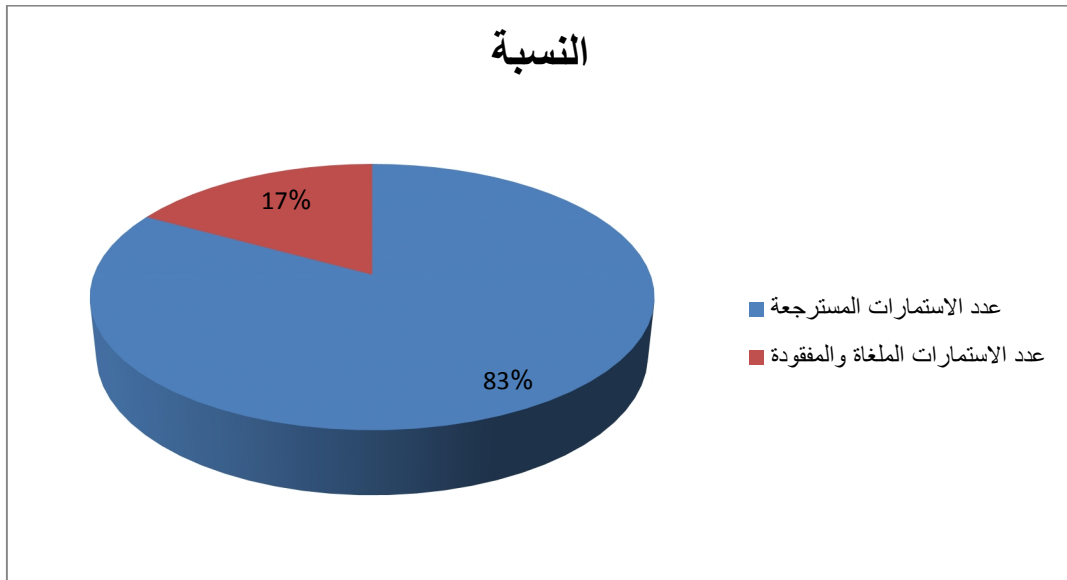
جدول رقم (2): الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	73	%100
عدد الاستثمارات المسترجعة	64	%83
عدد الاستثمارات الملغاة والمفقودة	12	%17
المجموع	61	%81

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

والشكل رقم (02) : يترجم نتائج الجدول أعلاه.

الشكل رقم(02): رسم بياني يمثل توزيع الاستثمارات



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007 (بناءً على الجدول أعلاه).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02): أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ 73 استثماراً بنسبة 100% والتي استرجعنا منها 64 استثماراً بنسبة 83% منها 12 استثمارات مفقودة وملغاة نظر لعدم اكتمال إجابتها والتي بلغت نسبتها 17% أما باقي الاستثمارات الصالحة للدراسة بلغت 61 استثماراً حيث بلغت نسبتها 83%.

4. أدوات التحليل.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي والمناهج التحليلية وذلك تماشياً مع متطلبات الدراسة باعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، وذلك لأنه يعتمد على دراسة الواقع نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال استخدام قائمة الاستبيان، واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

1. البيانات الثانوية: وهي بيانات الجانب النظري، واعتمدت على مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات والإطلاع على الدراسات السابقة في مجال نظام المعلومات المحاسبية وإدارة الجودة الشاملة؛

2. البيانات الأولية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع قوائم الاستبيان على عينة مجتمع الدراسي والتي تشمل مجموعة من الاسئلة لحصر وتجميع البيانات ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (Exeel) 2007 وبرنامج (SPSS) الإصدار الواحد والعشرين (21).

كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لتحقيق أغراض الدراسة حيث تم الاعتماد على الأساليب التالية:

- **الوسط الحسابي:** يتم استخدامه باعتباره أحد المؤشرات التي تساعد في قراءة وترتيب البنود والنتائج حسب أهميتها؛

- **الانحراف المعياري:** ويستعمل لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي؛

- **إختبار ألفا كرونباخ:** وذلك للحكم على دقة القياس من خلال تحديد ثبات أداة القياس المتمثلة في الاستبانة.

المطلب الثاني: اختبار صدق اتساق الداخلي.

I. أتساق الداخلي بين الفقرات.

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الإستبانة لكل مجال، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له، لتبين معاملات الارتباط بين كل من فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.

الجدول رقم (3): يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

	Z1	Z2	Z3	Z4	K1	K2	K3	F1	F2	R1	R2	R3
Pearson Correlation	1	.509*	.386*	.370**	.288*	.415*	.357**	.045	.441**	.749**	.443**	.336**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.003	.024	.001	.005	.731	.000	.000	.000	.008
N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Pearson Correlation	.509**	1	.328*	.313*	.305*	.370*	.210	-.075	.512**	.761**	.374**	.300*
Sig. (2-tailed)	.000		.010	.014	.017	.003	.105	.563	.000	.000	.003	.019
N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Pearson Correlation	.386**	.328*	1	.470**	.030	.016	.278*	.174	.326*	.807**	.130	.348**
Sig. (2-tailed)	.002	.010		.000	.820	.904	.030	.180	.010	.000	.319	.006
N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Pearson Correlation	.370**	.313*	.470**	1	.151	.233	.245	.465*	.285*	.507**	.262*	.525**
Sig. (2-tailed)	.003	.014	.000		.244	.071	.057	.000	.026	.000	.041	.000
N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Pearson Correlation	.288*	.305*	.030	.151	1	.339*	.564**	-.024	.307*	.237	.816**	.195

	Sig. (2-tailed)	.024	.017	.820	.244		.008	.000	.854	.016	.066	.000	.132
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
K2	Pearson Correlation	.415**	.370*	.016	.233	.339*	1	.424**	.010	.327*	.298*	.735**	.233
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.904	.071	.008		.001	.939	.010	.019	.000	.071
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
K3	Pearson Correlation	.357**	.210	.278*	.245	.564*	.424*	1	.013	.444**	.355**	.826**	.316*
	Sig. (2-tailed)	.005	.105	.030	.057	.000	.001		.923	.000	.005	.000	.013
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
F1	Pearson Correlation	.045	-.075	.174	.465**	-.024	.010	.013	1	.025	.078	-.002	.723**
	Sig. (2-tailed)	.731	.563	.180	.000	.854	.939	.923		.846	.551	.989	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
F2	Pearson Correlation	.441**	.512*	.326*	.285*	.307*	.327*	.444**	.025	1	.534**	.450**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.026	.016	.010	.000	.846		.000	.000	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
R1	Pearson Correlation	.749**	.761*	.807*	.507**	.237	.298*	.355**	.078	.534**	1	.371**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.066	.019	.005	.551	.000		.003	.001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
R2	Pearson Correlation	.443**	.374*	.130	.262*	.816*	.735*	.826**	-.002	.450**	.371**	1	.310*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.319	.041	.000	.000	.000	.989	.000	.003		.015
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
R3	Pearson Correlation	.336**	.300*	.348*	.525**	.195	.233	.316*	.723*	.709**	.424**	.310*	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.019	.006	.000	.132	.071	.013	.000	.000	.001	.015	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج SPSS إصدار 21v .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع فقرات الاستبيان لديها علاقة ارتباط معنوي بين معظم الفقرات

لذي فإنه يوجد اتساق داخلي بين الفقرات.

II. إختبار الصدق والثبات.

بعد إدخال البيانات في برنامج SPSS قمنا بقياس معامل ثبات وصدق العينة (ألفا كرونباخ) مع تأشير قيمة المقياس وجدنا معامل (ألفا كرونباخ) هو 0.696 وهو يعبر عن مستوى الموثوقية ضعيف نسبيا. وينظر لنا الجدول التالي الخانة الأخير التي تعبر عن قيمة المقياس إذا حذفت منه العبارة رقم (10) سوف يزيد من موثوقية الاستبيان حيث يصبح معامل (ألفا كرونباخ) مساوي 0.737 وهي نسبة تدل على مستوى جيد.

جدول رقم(04): يوضح إختبار الصدق والثبات

Case Processing Summary

^\$	%	N
Valid	98.4	61
Excluded ^a	1.6	0
Total	100.0	62

Re liability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
.696	35

Reliability Statistics	N of Items
.737	.737

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

سننظر في هذا المطلب معالجة نتائج الاستبيان.

I. معالجة نتائج البيانات

لقد تم تفرغ البيانات من خلال جمع الأجوبة المتحصل عليها من المستقصين في استمارة واحدة، حيث تم جمع تبويبها المعلومات التي تخص عينة الدراسة في جداول بسيطة بهدف تسهيل عملية تحليل وتفسير البيانات التي تم استخلاصها بالاعتماد على برنامج Excel بالنسبة لمحاور الاستبيان الأربعة، تم تجميع وتبويب إجابات أفراد العينة في برنامج SPSS الذي يتيح جملة من الأساليب الإحصائية المساعدة على التحليل الجيد والموضوعي لمخرجات الاستبيان، ومن بين هذه الأساليب نجد التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإعطاء صورة دقيقة عن مضمون الجداول وبالتالي تحديد النتائج المتوصل إليها.

II. عرض خصائص عينة الدراسة

نتناول في هذا الإطار مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية التي تم إختبارها لعينة الدراسة وذلك لبيان الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة، حيث قمنا باستخراج التكرارات والنسب المئوية: للأسئلة الخاصة بهذه المتغيرات باستخدام أسلوب الإحصاء الوصفي وفقا لما تم الحصول عليه من إجابات عينة الدراسة، وتبين النتائج في الجداول التالية خصائص أفراد العينة من حيث (طبيعة النشاط، هل المؤسسة حاصلة على الجودة، المؤهل العلمي للمسير، التصنيف الإداري، عدد سنوات الخبرة، الدورات التدريبية) وتبين النتائج الواردة في الجداول التالية خصائص أفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

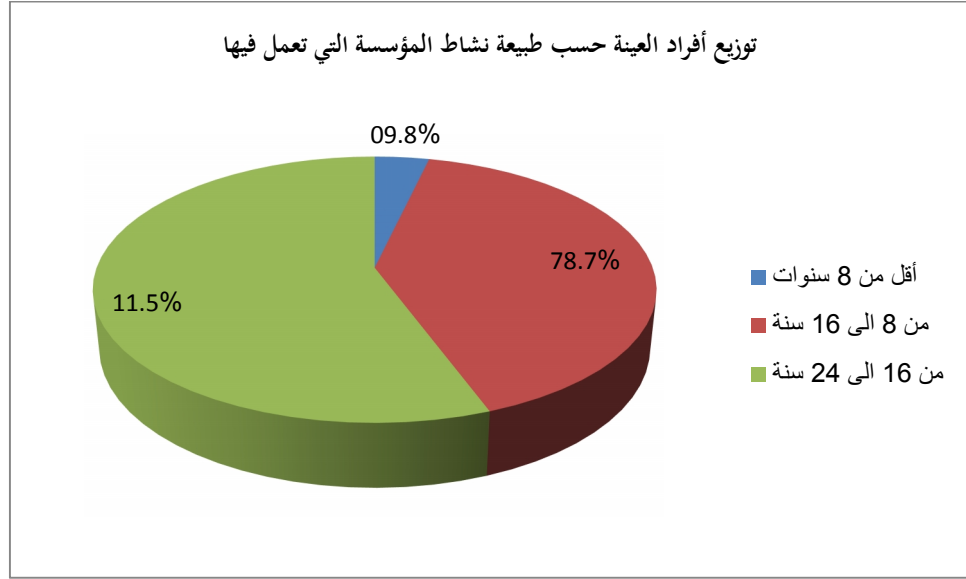
1. خصائص العينة من حيث طبيعة نشاط المؤسسة

جدول رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها.

النسبة (%)	التكرار	طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها
9.8	6	تجارية
78.7	48	صناعية
11.5	7	خدمائية
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان والاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

وفقاً للجدول الذي يبين طبيعة نشاط المؤسسة نلاحظ أن 48 فرداً ينشطون في المؤسسات الاقتصادية الصناعية بنسبة 78.7%، ويليهم 7 أفراد ينشطون في المؤسسات الخدمية بنسبة 11.5%، وفي النهاية تأتي المؤسسات التجارية 6 أفراد بنسبة 9.8%.

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن أغلبية عينة الدراسة تمثلت في مؤسسات صناعية، مما يعكس توجه الإيجابي للدراسة.

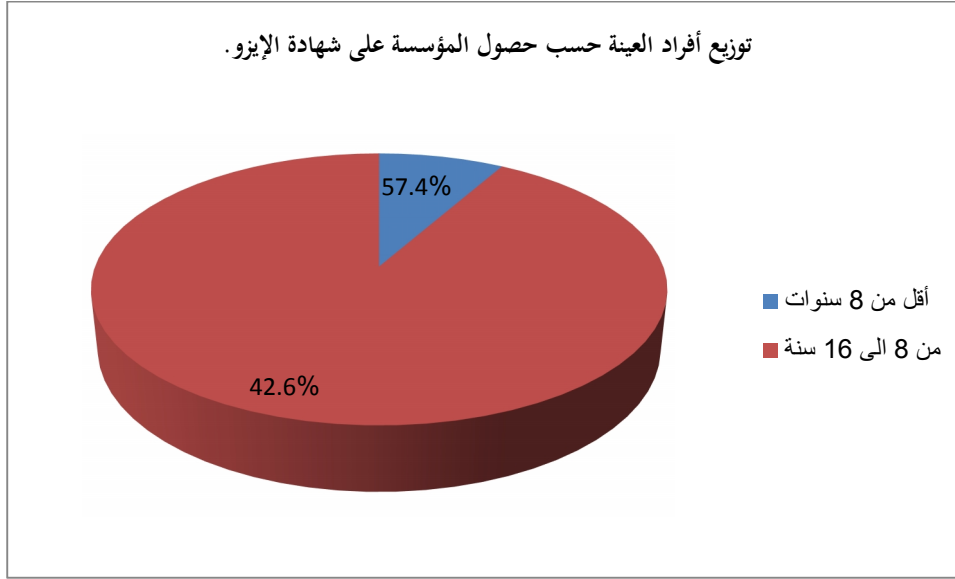
2. خصائص العينة من حيث حصول المؤسسة علي شهادة الإيزو.

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب حصول المؤسسة علي شهادة الإيزو

هل المؤسسة التي تعمل فيها حاصلة على الاشهاد بمواصفات الايزو	التكرار	النسبة (%)
نعم	35	57.4%
لا	26	42.6%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب حصول المؤسسة على شهادة الإيزو.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

تبين من خلال جدول رقم (06) أن 35 من مجتمع الدراسة يعملون في مؤسسات حاصلة على شهادة الجودة بنسبة 57.4% والباقي يعملون في مؤسسات غير حاصلة على شهادة الجودة أي 26 بنسبة 42.6%. وعموما يعكس هذا أن عينة الدراسة شملت أغليبتها على مؤسسات حاصلة على شهادة الجودة، مما يساعدنا عي تحليل اتجاه الدراسة الذي نتعامل فيه مع إدارة الجودة، للبحث في إمكانية توفر العوامل المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على عينة الدراسة.

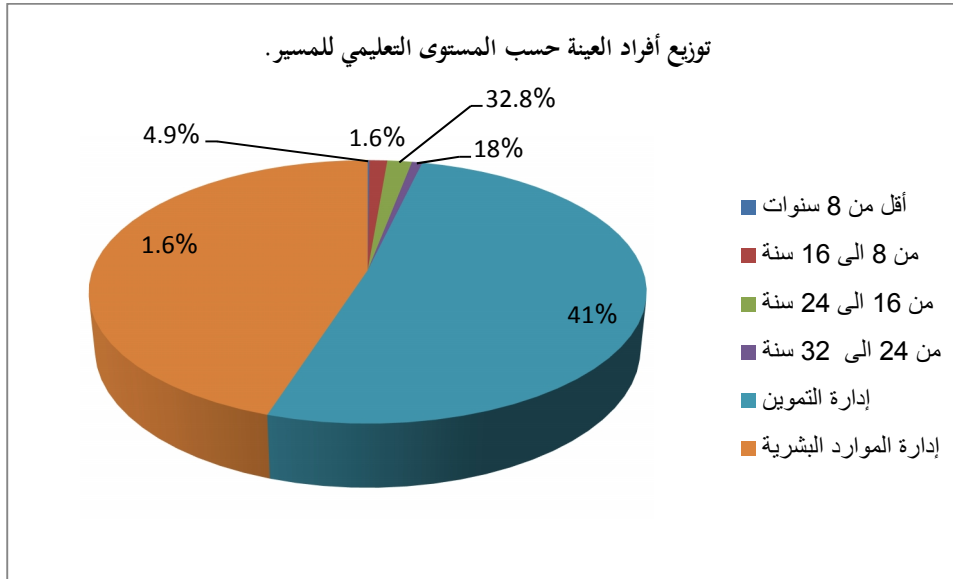
3. خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي للمسير

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي للمسير

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي للمسير
4.9%	3	ثانوي
1.6%	1	جامعي
32.8%	20	لسانس
18%	11	تقني سامي
41%	25	ماجستير
1.6%	1	درسات عليا
100%	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي للمسير .



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أغلب المستجوبين حاصلين على شهادة الماجستير 25 فردا بنسبة 41%، تليها 20 فردا حاصلين على شهادة لسانس بنسبة 32.8 % لتأتي بعدها فئة الحاصلين على شهادة تقني سامي ب 11 فردا بنسبة 18%، و 3 أفراد حاصلين على شهادة ثانوي بنسبة 4.9 % أما الفئتين جامعي ودرسات عليا شخص واحد بنسبة 1.6 في كلا منهما. وهذا يدل على أن المؤسسات تهتم بتوظيف عمال ذو مستوي علمي جيد.

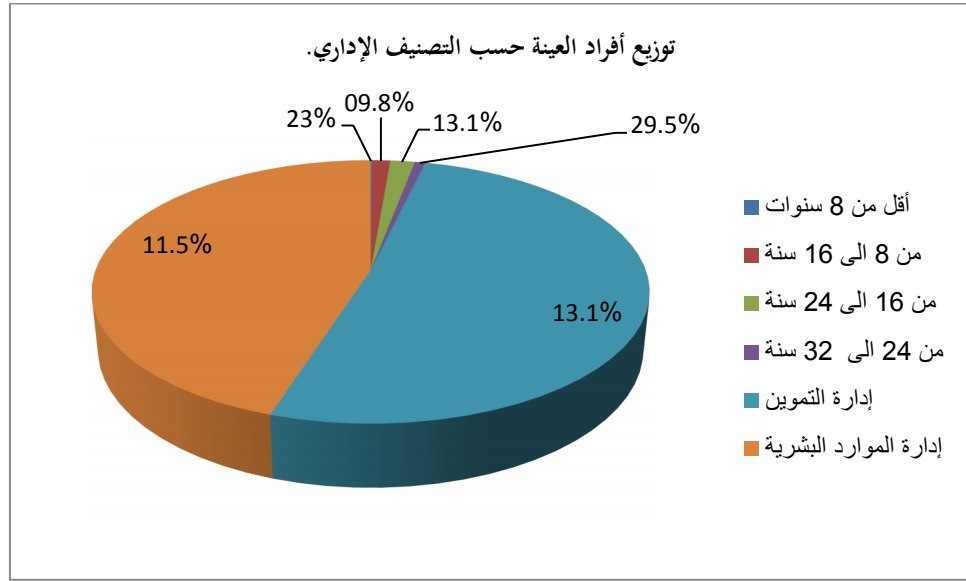
4. خصائص العينة من حيث التصنيف الإداري

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف الإداري.

النسبة (%)	التكرار	التصنيف الإداري
23	14	إدارة الشراء والبيع
9.8	6	إدارة الانتاج
13.1	8	إدارة التخزين
29.5	18	الإدارة المالية والمحاسبية
13.1	8	إدارة التمويين
11.5	7	إدارة الموارد البشرية
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب التصنيف الإداري.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

بالنسبة لمتغير التصنيف الإداري تبين أن 18 من افراد يعملون في إدارة المالية والمحاسبية بنسبة 29.5% وهي أعلى نسبة، أما 14 من الأفراد يعملون في إدارة الشراء والبيع بنسبة 23% بينما تساوت نسبة الأفراد الذين يعملون في إدارتي إدارة التخزين وإدارة التموين حيث بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة 13.1% أما 7 أفراد يعملون في إدارة الموارد البشرية بنسبة 11.5% وبالنسبة لإدارة الإنتاج 6 أفراد يعملون فيها بنسبة 9.8% وهي أقل نسبة، يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة ارتكزت على أفراد يعملون في جانب المالي والمحاسبي، مما يساعد على فهم وإمكانية تعامل مع نظام المعلومات المحاسبي داخل مفردات المجتمع المدروس.

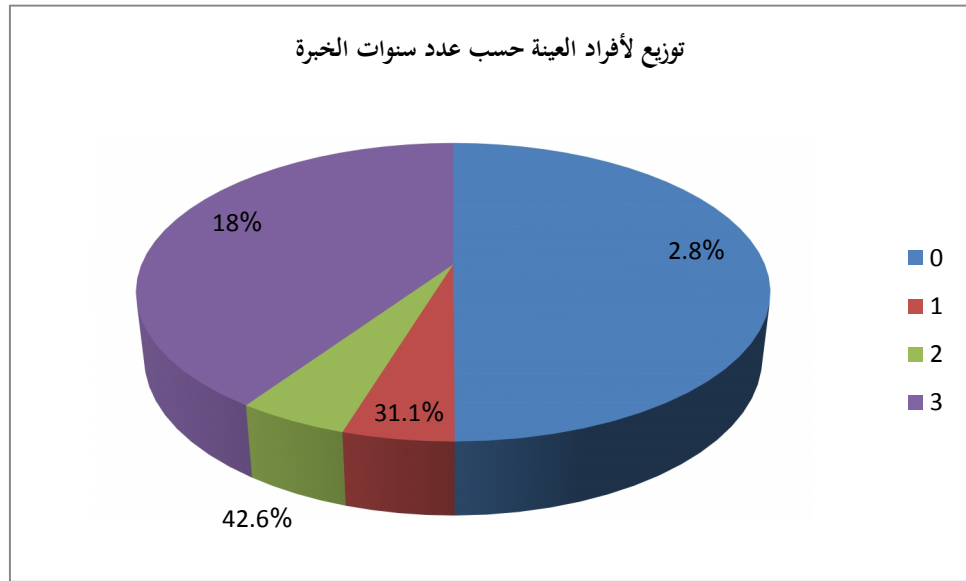
5. خصائص العينة من حيث عدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 8 سنوات	5	2.8%
من 8 إلى 16 سنة	19	31.1%
من 16 إلى 24 سنة	26	42.6%
من 24 إلى 32 سنة	11	18%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج SPSS إصدار 21v.

الشكل رقم (07): توزيع لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

بالنسبة لمتغير الخبرة فإن فئة من 16 إلى 24 سنة خبرة تمثلت في 26 فرداً أي بنسبة 42.6 % وهي أعلى نسبة، وهذا ما يظهر وجود خبرة في المؤسسات وهي جيدة نسبياً للدراسة، أما فئة من 8 إلى 16 سنة تمثلت في 19 فرداً بنسبة 31.1 % ثم تليها من 24 إلى 32 سنة تمثلت في 11 فرداً بنسبة 18% أما الفئة أقل من 8 سنوات تمثلت في 4 أفراد بنسبة 2.8%.

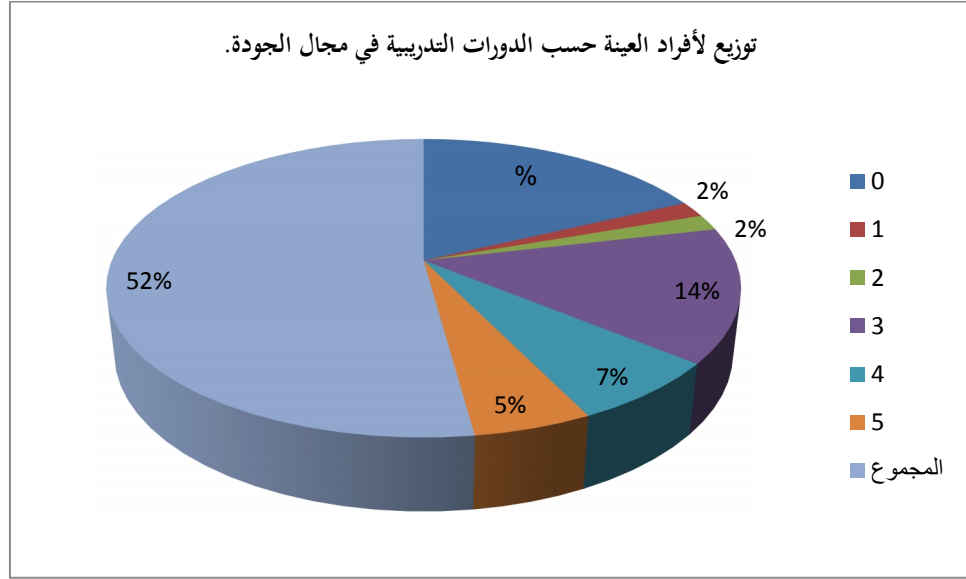
6. خصائص العينة من حيث الدورات التدريبية في مجال الجودة.

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية في مجال الجودة.

الدورات التدريبية في مجال الجودة	التكرار	النسبة (%)
00	24	34.4%
01	2	3.3%
02	2	3.3%
03	17	27.9%
04	8	13.1%
05	7	9.8%
المجموع	61	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

الشكل رقم (08): توزيع لأفراد العينة حسب الدورات التدريبية في مجال الجودة.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج EXCEL إصدار 2007.

بالنسبة لدورات التدريبية في مجال الجودة كانت هناك أغلبية كبيرة أفراد الدراسة حاصلين على دورات تدريبية في مجال الجودة بـ 36 فردا مقسمة الى 17 فردا قاموا بـ 03 دورات بنسبة 27.9%، و 8 أفراد تحصلوا على 04 دورات بنسبة 13.1%، و 7 أفراد قاموا بـ 05 دورات تدريبية بنسبة 9.8% بينما تساوى عدد أفراد الحاصلين على دورة واحدة ودورتين بنسبة 3.3% أما 24 فردا لم يحصلوا على أي دورة تدريبية في مؤسساتهم بنسبة 34.

نلاحظ أن جل مفردات الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الجودة، مما يعكس أن المؤسسات لا تقوم بدورات تدريبية تتعلق بالجودة الشاملة.

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المطلب بعرض نتائج الاستبيان بإستخدام SPSS وتحليلها.

I. متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة

1. اختبار درجة إلتزام ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (11): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ التزام الادارة العليا

المتغير	العبارات	المقياس	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
التزام ودعم الادارة العليا	(ج) تلتزم الإدارة العليا بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية	التكرار	0	0	2	16	43	4.67	0.53	دائما
		النسبة %	/	/	3.3	26.2	70.5			
العليا	تتم مراجعة قضايا الجودة في اجتماعات الإدارة العليا باستمرار	التكرار	0	2	3	21	35	4.46	0.74	دائما
		النسبة %	/	3.3	4.9	34.3	57.4			
	تشجيع الإدارة العليا العمال على ابداء آرائهم واقتراحاتهم	التكرار	1	4	9	27	20	4	0.94	غالبا
		النسبة %	1.6	6.6	14.8	44.3	32.8			
المتوسط العام للعبارة الرئيسية										
								4.37	0.54	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاعتماد على برنامج SPSS إصدار 21v

من الجدول رقم (11) أن درجة تطبيق مبدأ إلتزام الإدارة العليا نلاحظ أن الاتجاه العام للعينة الدراسة يتمركز حول (دائما)، وهو ما يعني أن عينة الدراسة تجمع على دعم والتزام الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية حيث أن قيمة المتوسط الحسابي، بنحده يساوي 4.37 أي الفئة الرابعة [2.6 - 3.39] من مقياس ليكارت الخماسي، بالإضافة إلى انحراف معياري يقدر 0.54 وهي قيمة جيدة ترجع لتجانس وتوافق الإجابات وتمركزها حول الإجابة الرابعة. لذا سنرتب العبارات حسب أهميتها والتي تعكس آراء أفراد العينة كالتالي:

❖ تلتزم الإدارة العليا بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية؛

❖ تشجيع الإدارة العليا العمال على ابداء آرائهم واقتراحاتهم؛

❖ تتم مراجعة قضايا الجودة في اجتماعات الإدارة العليا باستمرار.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى إدراك الإدارة العليا لأهمية توفير الإمكانيات المادية والمالية والبشرية وتحمل مسؤولياتها اتجاه الجودة، من خلال تطبيق أنظمة الجودة في مختلف المستويات الإدارية ومراقبة مستوى جودة منتجاتها باستمرار، يعكس هذا المبدأ اهتماما كبيرا من قبل الإدارة العليا بمبدأ أساسي من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهذا حتما ينعكس على مستويات أدائهم.

2. اختبار درجة إتخاذ القرارات على أساس الحقائق.

جدول رقم (12): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ اتخاذ القرار حسب الحقائق

المتغير	العبارات	المقياس	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
اتخاذ القرار حسب الحقائق	تعتمد الإدارة في اتخاذ قراراتها على قاعدة بيانات.	التكرار	2	4	16	28	11	3.69	0.95	غالبا
		النسبة %	3.3	6.6	26.2	45.9	18.0			
	(ج) تستخدم الإدارة في اتخاذ قراراتها مخرجات نظام المعلومات المحاسبية.	التكرار	0	6	13	17	25	4	1.01	دائما
		النسبة %	/	9.8	21.3	27.9	41.0			
	تهتم الإدارة بتحديث قاعدة بياناتها.	التكرار	1	2	16	25	17	3.90	0.90	غالبا
		النسبة %	1.6	3.3	26.2	41.0	27.9			
	تتخذ الإدارة أساليب التحليل الإحصائي كوسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات.	التكرار	2	7	12	24	16	3.74	1.07	غالبا
		النسبة %	3.3	11.5	19.7	39.3	26.2			
	المتوسط العام للعبارات الرئيسية							3.83	0.69	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وبالاتماد على برنامج SPSS إصدار 21v.

من الجدول رقم (12) أن درجة تطبيق مبدأ اتخاذ القرار حسب الحقائق نلاحظ أن الاتجاه العام للعينة الدراسة يتمركز حول (غالبا)، وهو ما يعني أن عينة الدراسة تجمع على اتخاذ القرار حسب الحقائق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية بوسط حسابي 3.83 وإنحراف معياري 0.69. وكذلك جميع فقراته كانت غالبا ماعدا الفقرة (ج) كانت دائما والتي تنص على استخدام الإدارة في اتخاذ قراراتها مخرجات نظام المعلومات المحاسبية بمتوسط حسابي 4 وإنحراف معياري 1.01. ومن هنا نستنتج أن نمط اتخاذ القرارات السائد في المؤسسات هو نظام معلومات محوسب، بناء عليه سنرتب العبارات حسب أهميتها والتي تعكس آراء أفراد العينة كالتالي:

للم تستخدم الإدارة في اتخاذ قراراتها مخرجات نظام المعلومات المحاسبية؛

للم تعتمد الإدارة في اتخاذ قراراتها على قاعدة البيانات؛

للم تهتم الإدارة بتحديث قاعدة بياناتها؛

للم تتخذ الإدارة أساليب التحليل الإحصائي كوسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات.

مما يعكس على أن الدراسة الاقتصادية نتم باتخاذ القرارات على أساس قاعدة بيانات تستند إلى حقائق، حيث تقوم بدراسة جميع الخيارات المتاحة من (تشخيص المشكل، جمع البيانات، تحديد الحلول المتاحة، اختيار الحل، متابعة تنفيذ القرار...) ونظر في كل النواحي المتاحة وفهم مضامين كل قرار قبل اتخاذه.

3. اختبار درجة بناء فريق عمل ومشاركة العاملين

جدول رقم (13): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ تمكين وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
مشارك	1.07	3.74	16	24	12	7	2	3.3	11.5	19.7
مشارك	1.02	3.75	16	23	14	7	1	1.6%	11.5	23.0
مشارك	0.90	3.73	16	26.2	39.3	11.5	3.3	1.6%	11.5	23.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان وباعتماد على برنامج SPSS إصدار 21.

الجدول رقم (13) بأن درجة تطبيق مبدأ تمكين وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين نلاحظ أن الاتجاه العام للعينة الدراسة يتمركز حول (غالباً)، وهو ما يعني أن عينة الدراسة تجمع على تمكين وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية عموماً وبالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي 3.73 وانحراف معياري 0.90. وبناءً عليه سنرتب العبارات حسب أهميتها والتي تعكس آراء أفراد العينة كالتالي:

للمؤسسة للعاملين فرص جيدة للتطوير الذاتي؛

يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لعملهم.

من خلال التحليل الميداني للدراسة نجد أن المؤسسات الصناعية، تسعى إلى توفير كل ما من شأنه يحقق أهدافها ابتداءً من التعيين قائم على توظيف المؤهلين الذين يملكون جدارة عالية في مجال عملهم، وتمكينهم المشاركة في أبداء آرائهم ومقترحاتهم، في وضع الأهداف واتخاذ القرار وتفويض الصلاحيات، وتنمية كفاءتهم وقدراتهم في الرقابة على عملهم. ويتصل فعال بين الإدارة والعاملين داخل المؤسسات، ليقوم بأعمالهم على أحسن وجه، والإبداء في تحقيق الأهداف.

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840.

المصدر: SPSS 21v

الموظفون العاملون بالشقة التامة في ممارسة وظيفته بما

للم يجد العامل مجالات لتطبيق المعارف المكتسبة في إطار إقامته في المؤسسات التعليمية
للم يحض العامل ببرامج تدريب تتعلق بوظيفته
للم للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية المستفاد منها إلى تحسين الأداء
للم للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية.

المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية
التحسين المستمر المستدام للجودة حتى تتمكن المؤسسات التعليمية من تحسين الأداء
المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية
المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية.

5. اختبار درجة توافر متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (15): اتجاهات العينة حول متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة

| الإجابة | الانحراف المعياري | المتوسط | البيان |
|---------|-------------------|---------|---------------------------------------|
| نعم | 0.54 | 4.37 | المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية |
| نعم | 0.69 | 3.83 | اتخاذ القرار حسب الحقائق |
| نعم | 0.90 | 3.75 | المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية |
| نعم | 0.56 | 3.89 | المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية |
| | 0.15 | 3.96 | مجموع العبارة الرئيسية |

المصدر: المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية SPSS 21v

المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية (15) المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية
المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمرجح لتوافر هذه المتطلبات 3.93
وبانحراف معياري 0.15.

المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية
متطلب إلى المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية
أما أدني متوسط مرجح فقد ارتبط ببناء فرق العمل ومشاركة العاملين حيث بلغ 3.75 بانحراف معياري 0.90
المؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية:

للم التزام ودعم الإدارة

للم للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية

للم للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية للمؤسسات التعليمية

□□□□ □□ (16): اتجاهات العينة حول تقييم مبدأ الالتزام بخصائص النظام

[illegible]

الاساسية لنظام المعلومات المحاسبية بدرجة عالية، وعموما وبالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي نجده يساوي 3.95 في المتوسط [4.19 - 3.4] من مقياس ليكارت الخماسي بالإضافة إلى انحراف معياري يقدر 0.66. (16) بخصائص النظام نلاحظ أن الاتجاه العام للعينة الدراسة

المادة ١٤ من القانون رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بشأن تنظيم تخزين البيانات الحاسوبية بما يتفق مع المبادئ المقبولة

[illegible]

👉 توفير المعلومات التي تتميز بدرجة مرتفعة من الدقة.

من خلال التحليل الميداني للدراسة نجد أن المؤسسات الأكاديمية يبحثون على الموثوقية في المعلومة
وأنهم يهتمون بالشفافية وإيصالها إلى المجتمع. كما أنهم يهتمون بالخصوصية والأمن
خصائص النظام المعلومات المحاسبي بشكل جيد، (مستندات، ثبات في إعداد التقارير، التوقيت). للعمل
الأكاديمي.

2. اختبار درجة الرقابة على مدخلات نظام المعلومات المحاسبية

| المتغير | الانحراف المعياري | المتوسط | الحد الأدنى | الحد الأعلى | الحد الأدنى | الحد الأعلى | الحد الأدنى | الحد الأعلى | الحد الأدنى | الحد الأعلى |
|---------|-------------------|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---|-------------|
| المتغير | 0.94 | 3.82 | 13 | 32 | 9 | 6 | 1 | الحد الأدنى | لاكتشاف أي نقص في إدخال البيانات | الحد الأدنى |
| | | | 21.3 | 52.5 | 14.8 | 9.8 | 1.6 | %الحد الأدنى | | |
| المتغير | 1.02 | 3.54 | 13 | 18 | 19 | 11 | 0 | الحد الأدنى | البيانات في الأنظمة المحاسبية بالشكل الذي يكشف الخطأ في حال وقوعه فوراً | الحد الأدنى |
| | | | 21.3 | 29.5 | 31.1 | 18.0 | / | %الحد الأدنى | | |
| المتغير | 0.91 | 3.72 | 12 | 27 | 15 | 7 | 0 | الحد الأدنى | القدرة على تصحيح الأخطاء التي يتم اكتشافها في المدخلات ومن ثم إعادة إدخالها | الحد الأدنى |
| | | | 19.7 | 44.3 | 24.6 | 11.5 | / | %الحد الأدنى | | |
| المتغير | 0.91 | 4.28 | 31 | 20 | 7 | 2 | 1 | الحد الأدنى | الحد الأدنى | الحد الأدنى |
| | | | 50.8 | 32.8 | 11.5 | 3.3 | 1.6 | %الحد الأدنى | | |
| | 0.611 | 3.84 | الحد الأدنى | | | | | | | |

[illegible]

11/11/2019

﴿قَالَ لَهُمُ الْمَلِكُ مُطِيعُونَ﴾ الأخطاء التي يتم اكتشافها في المدخلات ومن ثم

المقدرة على تصميم نماذج إدخال البيانات في الأنظمة المحاسبية بالشكل الذي يكشف الخطأ في حال وقوعه.

من خلال التحليل الميداني للدراسة نجد أن مخرجات ذات جودة عالية وتساهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

3. اختبار درجة اعداد التقارير المرتبطة بنظام المعلومات المحاسبية.

البيانات (18):

| الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط | الحد الأدنى | الحد الأعلى | المتوسط الحسابي | المتوسط الهندسي | المتوسط التوافقي | المتوسط الهارموني | المتوسط المثلثي | المتوسط العشري |
|---------|-------------------|---------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| الاتجاه | 0.70 | 4.10 | 18 | 31 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| الاتجاه | 0.96 | 3.93 | 19 | 25 | 12 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| الاتجاه | 0.88 | 3.98 | 19 | 26 | 12 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| الاتجاه | 0.58 | 1.04 | 19 | 26 | 12 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |

المصدر: SPSS 21v

البيانات (18): درجة تطبيق مبادئ اعداد التقارير نلاحظ ان الاتجاه العام لعينة الدراسة يتمركز حول 1.04 أي في الفئة الرابعة [3.4 4.19] من مقياس ليكارت الخماسي، بالإضافة إلى انحراف معياري 0.58 مما يدل على أن العينة الدراسة تجمع على أن مخرجات النظام المحاسبي المحسوب إلى قيمة المتوسط الحسابي بنحو 4.10.

العبارات حسب أهميتها والتي تعكس آراء أفراد العينة كالتالي:

بناءً على مخرجات النظام المحاسبي المحسوب إلى قيمة المتوسط الحسابي بنحو 4.10 دراسة قراراتها الاستثمارية

تستند عملية اتخاذ القرارات على قاعدة متكاملة خاصة بنظم المعلومات المحاسبية

البيانات (18):

من خلال التحليل الميداني للمعلومات المحاسبية، بناءً على قراراتها على قاعدة بيانات لنظام معلومات محاسبة باستخدام الحاسوب، تم إجراء اختبار درجة تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية. النتائج:

4. اختبار درجة تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية

النتائج (19): اختبار درجة تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية.

| المحور الثاني | الانحراف المعياري | المتوسط | الاتجاه |
|---------------------------|-------------------|---------|---------|
| الالتزام بخصائص النظام | 0.66 | 3.95 | ممتاز |
| توافر المعلومات المحاسبية | 0.61 | 3.84 | ممتاز |
| سهولة الاستخدام | 0.58 | 4.01 | ممتاز |
| مجموع العبارة الرئيسية | 0.49 | 3.93 | |

المصدر: نتائج اختبار SPSS باستخدام برنامج SPSS 21v.

النتائج (19) اختبار درجة تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية. حيث بلغ المتوسط المرجح لتوافر هذه المقومات 3.93 وانحراف معياري 0.49.

النتائج (19) اختبار درجة تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية. حيث ارتبطت أبعاد المقومات الخمسة بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط المرجح لتوافر هذه المقومات 3.93 وانحراف معياري 0.49. أما أدنى متوسط للمقومات الخمسة فكان 3.84 وانحراف معياري 0.61.

الالتزام بخصائص النظام

توافر المعلومات المحاسبية

سهولة الاستخدام

III. العلاقة الارتباطية بين ادارة الجودة الشاملة ونظام المعلومات المحاسبية.

المتغيرات المستقلة: (23) المتغيرات التابعة:

| | TQM1 | TQM2 | TQM3 | TQM4 |
|-------------------------|-------|--------|-------|------|
| Correlation Coefficient | .283* | .320* | .135 | .089 |
| SCF1 Sig. (2-tailed) | .027 | .012 | .299 | .493 |
| N | 61 | 61 | 61 | 61 |
| Correlation Coefficient | .267* | .334** | .102 | .146 |
| SCF1 Sig. (2-tailed) | .038 | .009 | .433 | .263 |
| N | 61 | 61 | 61 | 61 |
| Correlation Coefficient | .324* | .248 | .277* | .166 |
| SCF1 Sig. (2-tailed) | .011 | .054 | .031 | .200 |
| N | 61 | 61 | 61 | 61 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: SPSS 21v .

النتائج (23) نلخص أهم النتائج في مايلي :

التزام بخصائص النظام 0.283 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية معنوية نظرا لان Sig. (2- =0.027 tailed) $\alpha=0.05$

التزام بخصائص النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق 0.320 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لان Sig. (2- 0.012 tailed) $\alpha=0.05$

التزام بخصائص النظام وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين 0.135 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية غير معنوية لان Sig. (2- 0.299 tailed) $\alpha=0.05$

التزام بخصائص النظام والتحسين المستمر وتدريب العاملين 0.089 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية غير معنوية لان Sig. 493 (2-tailed) $\alpha=0.05$

التزام بخصائص النظام والتدريب المستمر وتحسين العاملين 0.267 وهو ما يشير إلى وجود علاقة معنوية نظرا لان 0.038 Sig. (2-tailed) $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.334 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)= 0.009 $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.112 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)=0.433 أكبر $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.146 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)=0.263 أكبر $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.324 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)= $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.248 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)= $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.277 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)=0.031 $\alpha=0.05$

____ أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق

0.166 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه العلاقة معنوية نظرا لان

Sig. (2-tailed)=0. $\alpha=0.05$ أكبر

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تم فيها تطبيق المنهجية العلمية في جمع البيانات وتحليلها. حيث تم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، حيث تم استخدام الحاسب الآلي في معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامجي SPSS و EXCEL. وعرض نتائج والتي تضمنت متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة. وتوصلنا من خلالها إلى عوامل نظام المعلومات المحاسبية التي تؤثر في تحقيق الأهداف المحددة في الدراسة.

خاتمة عامة

تسعى المؤسسة الصناعية من خلال تطبيق متطلبات نظام المعلومات المحاسبية إلى تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة لأن في ظل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نجد نظم المعلومات المحاسبية تساعد في القيام بفعاليات الإدارة المالية المرتبطة أساسا بالأهداف الربحية حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة و التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية في المؤسسات الصناعية الجزائرية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم وضع استبانة وتم التأكد من صدقها وثباتها،

ومن خلال معالجتنا لهذا الموضوع توصلنا إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتي درست في المؤسسات الصناعية، واختبار الفرضيات المتعلقة بالتساؤلات الفرعية لهذه الإشكالية، حيث توصلنا إلى مدى تأثير نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية، وبناء على تحليل مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي قمنا بها توصلنا إلى نتائج واختبار مدى صحة الفرضيات فيما يلي:

نتائج اختبار الفرضيات

بعد معالجتنا لموضوع البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: تثبت صحة الفرضية الأولى والتي تنص على "توافر متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية بدرجة عالية" وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها وهي:

- ✓ درجة التزام الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة درجة عالية بمتوسط حسابي 4.37 وانحراف معياري يقدر بـ 0.54.
- ✓ درجة اتخاذ القرار حسب الحقائق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة درجة عالية بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.69.
- ✓ درجة تمكين وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة درجة عالية بمتوسط حسابي 3.73 وانحراف معياري 0.90.
- ✓ درجة تحسين المستمر وتدريب العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة درجة عالية بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.56 .

الفرضية الثانية: ثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على " تتحلى نظم المعلومات المحاسبية المعتمدة من طرف المؤسسات الصناعية الجزائرية بالخصائص والمقومات الأساسية لنظم المعلومات بدرجة عالية" وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها وهي:

✓ درجة الالتزام بخصائص النظام في تطبيق المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية درجة عالية بمتوسط حسابي 3.95 وانحراف معياري يقدر 0.66.

✓ درجة أساليب الرقابة على مدخلات النظام في تطبيق مقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية درجة عالية بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري يقدر 3.78.

✓ درجة إعداد التقارير يستجيب بدرجة عالية لخصائص التقرير النمطي الذي يمثل احد المقومات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية بمتوسط حسابي 1.04 وانحراف معياري يقدر 0.58.

الفرضية الثالثة: ثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على "هناك علاقة معنوية بين مقومات نظام المعلومات المحاسبية ودرجة تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الصناعية الجزائرية" وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها وهي:

✓ أن قيمة معامل الارتباط بين التزام بخصائص النظام والالتزام ودعم الإدارة العليا تساوي 0.283 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية، كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة

$$\text{Sig. (2-tailed)}=0.027 \text{ أصغر من مستوى المعنوية } \alpha=0.05.$$

✓ أن قيمة معامل الارتباط بين التزام بخصائص النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق تساوي 0.320 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ، كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة

$$\text{Sig. (2-tailed)}= \text{أصغر من مستوى المعنوية } \alpha=0.05.$$

✓ أن قيمة معامل الارتباط بين التزام بخصائص النظام وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين تساوي 0.135 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة غير معنوية نظرا لان قيمة

$$\text{Sig. (2-tailed)}=0.299 \text{ أكبر من مستوى المعنوية } \alpha=0.05.$$

✓ أن قيمة معامل الارتباط بين التزام بخصائص النظام والتحسين المستمر وتدريب العاملين تساوي 0.089 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة غير معنوية

$$\text{Sig. (2-tailed)}=0.493 \text{ أكبر من مستوى المعنوية } \alpha=0.05.$$

- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين أساليب الرقابة على مدخلات النظام والتزام ودعم الإدارة العليا تساوي 0.267 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ، كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.038$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين أساليب الرقابة على مدخلات النظام واتخاذ القرار حسب الحقائق تساوي 0.334 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ، كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.009$ اصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين أساليب الرقابة على مدخلات النظام وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين تساوي 0.112 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة غير معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.433$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين أساليب الرقابة على مدخلات النظام وتحسين المستمر وبناء العمل تساوي 0.146 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة غير معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.263$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين إعداد التقارير والتزام ودعم الإدارة العليا تساوي 0.324 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها متوسطة كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.011$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين التزام إعداد التقارير واتخاذ القرار حسب الحقائق تساوي 0.248 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية كما يلاحظ أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.054$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط بين إعداد التقارير وبناء فريق عمل ومشاركة العاملين تساوي 0.277 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكنها ضعيفة إلا أن هذه العلاقة معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.031$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.
- ✓ أن قيمة معامل الارتباط ضعيفة بين إعداد التقارير والتحسين المستمر وتدريب العاملين تساوي 0.166 وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية لكن هذه العلاقة غير معنوية نظرا لان قيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.200$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$.

توصيات الدراسة:

وفي نهاية الدراسة وطبقاً لما تقدم نقترح الآتي:

- ✓ إعطاء متطلبات نظام المعلومات المحاسبية اهتماماً كبيراً لدورها في تحقيق فلسفة الكاملة لإدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ تفعيل وتوعية إدارات العليا والوسطى بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ على الإدارات العليا القيام بفحص شامل للمنظومة الإدارية لتماشي مع متطلبات تحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسساتها بشكل كامل؛
- ✓ إجراء بحوث تتناول جوانب أخرى ذات علاقة بتحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ ضرورة تطوير نظم المعلومات المحاسبية لتقديم معلومات تعتمد على معايير المحاسبة الدولية مما يكسب مخرجات نظم المعلومات أكثر ثقة وجودة.

آفاق البحث:

- ✓ دراسة أثر عوامل نظام المعلومات الإدارية في تحقيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ دراسة حول مدى فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية بالجزائر.

أولاً: المراجع باللغة العربية.

I. الكتب.

1. أحمد حسين على حسين، "نظم المعلومات المحاسبية" (الإطار الفكري والنظم التطبيقية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004.
2. احمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
3. أحمد عبد النبي الطائي، رضا صاحب ال علي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والآيزو ISO، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
4. حنان رضوان حلوة، النموذج المحاسبي المعاصر من المبادئ إلى المعايير، دار وائل للنشر والتوزيع الاردن، 2003.
5. سلمان خالد زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، الجزء 2، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
6. السيد أمين أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
7. عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
8. عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
9. قاسم محسن إبراهيم الحبيطي، زياد هاشم يحيى السقا، نظام المعلومات المحاسبية، وحدة الحداية للطباعة والنشر، الموصل، العراق، 2003.
10. كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
11. لطفي فهمي حمزاوي، نظم الجودة الحديثة في مجال التصنيع الغذائي، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر، 2003.
12. لعلى بوكميش، إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
13. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة 7، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.
14. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الاسراء الخاصة، الأردن، 2005.

15. محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، 1992.
16. منير محمود سالم، رمضان محمد غنيم، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة القاهرة، مصر، 1986.
17. ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية مدخل تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
18. يحيى محمد أبو طالب، المحاسبة الإدارية نظام للمعلومات في مجال التخطيط والرقابة إتخاذ القرارات ، مكتبة عين شمس، (1895)، القاهرة.
19. يوسف حفناوي، "نظام المعلومات المحاسبية"، دار وائل للنشر، الأردن، 2001.

II. مذكرات.

1. بوفروعة سوفيان، نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة، 2011-2012.
2. بومدين يوسف، دراسة أثر الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسة الاقتصادية مع دراسة حالة المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2006.
3. عبد اللطيف مصلح، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الصناعية اليمنية، دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الخاص المنتجة للسلع الاستهلاكية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإدارية جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2006 (دراسة غير منشورة).
4. هيا يعقوب فهد العبيدي، مدى قدرة نظام المعلومة المحاسبية في الشركات الكويتية على التعامل مع العمليات التجارية الإلكترونية، رسالة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة، منشورة جامعة الشرق الأوسط، 2012.

III. مجلات علمية.

1. أحمد عبد الرحمن المخادمة، أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية، دراسة تطبيقية على الشركات الاردنية، مجلة المنارة، المجلد 13، العدد 2، الاردن، 2007.
2. جيوفاني سي جروسي : إدارة الجودة الشاملة هل هي مفهوم أجوف؟ ترجمة نهلة قصراوي، مجلة التجارة والصناعة، المجلد 23، العدد 266، دبي، فبراير 1998.

3. حمد لعماري، طبيعة وأهمية المعلومات المحاسبية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001.

4. محمد أحمد إبراهيم خليل، دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، الكلية التجارة ، العدد الاول، مصر، 2006.

5. عبد الرحمن أحمد هيجان، منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية، مجلة الإدارة العامة، العدد 3، ديسمبر 1994.

IV. مواقع أنترنت:

1. مقال متطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة جامعة الاسراء منشور

<http://www.arcles/read.7000is.com>

2. <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/8399> :موقع، كلية الإدارة

والاقتصاد، قسم الإدارة والصناعة، أستاذ المادة كمال شكير عبيس الوظيفي، تاريخ المحاضرة،

16/10/2013 15:24:36

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية

1-Lallem Lakhdar, "Management et System d'information", Séminaire, Op.Cit.

2. -Jean Gerbier, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993.

3. -Moscove, S.A., Simkin,M.G., Bagranoff,N.A.(2001), Core Concepts ofAccounting Information System , 7th ed., John Wiley & Sons Ltd,England.page :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر تخصص تدقيق محاسبي بعنوان " متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق
الإطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة دراسة عينة للمؤسسات بالوادي".

وتهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الإطار المتكامل لإدارة الجودة
الشاملة، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج
تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم لذلك نرجوا منكم تولوا هذا الاستبيان أهميتكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل
أساسي من عوامل نجاحه، علماً بأن جميع المعلومات التي تقدمونها سيتم التعامل معها بسرية تامة وسيتم استخدامها لغرض
البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

إشراف الأستاذ:

وصيف غدير ابراهيم

إعداد الطلبة:

✓ بهاوي مسعود

✓ مهري بدوية

✓ هبال مليكة

أولاً: البيانات العامة

الرجاء وضع إشارة (×) في المكان المناسب

1_ طبيعة نشاط المؤسسة التي تعمل فيها:

☐

خدمائية

☐

صناعية

☐

تجارية

2_ هل المؤسسة التي تعمل فيها حاصلة على الاشهاد بمواصفات الايزو:

☐

لا

☐

نعم

3_ المستوى التعليمي للمسير:

☐

تقني سامي

☐

جامعي

☐

ثانوي

☐

درسات عليا

☐

ماجستير

☐

ليسانس

4_ التصنيف الإداري:

☐

إدارة التخزين

☐

إدارة الانتاج

☐

إدارة الشراء والبيع

☐

إدارة الموارد البشرية

☐

إدارة التموين

☐

الإدارة المالية والمحاسبية

5_ عدد سنوات الخبرة:

☐

من 24 الى 32 سنة

☐

من 16 الى 24 سنة

☐

من 8 الى 16 سنة

☐

اقل من 8 سنوات

6_ الدورات التدريبية في مجال الجودة:

ثانيا : ضع إشارة (×) مقابل الإجابة التي تجد أنها مناسبة:

| البيان | أبدا | نادرا | أحيانا | غالبا | دائما |
|---|------|-------|--------|-------|--|
| المحور الأول: متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة | | | | | |
| التزام ودعم الادارة العليا | | | | | |
| 1 | | | | | تلتزم الإدارة العليا بتوفير المستلزمات (المادية والمالية والبشرية) التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية |
| 2 | | | | | تتم مراجعة قضايا الجودة في اجتماعات الإدارة العليا باستمرار |
| 3 | | | | | تشجيع الإدارة العليا العمال على ابداء آرائهم واقتراحاتهم |
| اتخاذ القرار حسب الحقائق | | | | | |
| 4 | | | | | تعتمد الإدارة في إتخاذ قراراتها علي قاعدة بيانات. |
| 5 | | | | | تستخدم الإدارة في اتخاذ قراراتها مخرجات نظام المعلومات المحاسبية. |
| 6 | | | | | تهتم الإدارة بتحديث قاعدة بياناتها. |
| 7 | | | | | تتخذ الإدارة أساليب التحليل الإحصائي كوسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات. |
| بناء فريق عمل ومشاركة العاملين | | | | | |
| 8 | | | | | توفر المؤسسة للعاملين فرص جيدة للتطوير الذاتي |
| 9 | | | | | يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لعملهم |
| 10 | | | | | يسود جو من التفاهم بين العاملين في أداء عملهم كفريق واحد في المؤسسة |
| التحسين المستمر وتدريب العاملين | | | | | |
| 11 | | | | | يتخلى العامل بالثقة التامة في ممارسة وظيفته بما يتلاءم مع مركز المسؤولية. |
| 12 | | | | | يحض العامل ببرامج تدريب تتعلق بوظيفته. |
| 13 | | | | | يستفيد العامل من برامج لتنمية مهاراته لاكتساب معارف جديدة. |
| 14 | | | | | تؤدي برامج التدريب وتنمية المهارات المستفاد منها إلى تحسين الأداء. |
| 15 | | | | | يجد العامل مجالات لتطبيق المعارف المكتسبة في إطار برامج التدريب وتنمية المهارات. |

| أبدا | نادرا | أحيانا | غالبا | دائما | |
|--|-------|--------|-------|-------|--|
| | | | | | يسعى العامل لتطبيق المعارف المكتسبة في إطار برامج التدريب وتنمية المهارات . |
| | | | | | 16 |
| | | | | | يؤثر تحسين أداء العامل علي الأداء الكلي للمؤسسة |
| | | | | | 17 |
| المحور الثاني: المقومات الاساسية لنظام المعلومات المحاسبية | | | | | |
| الالتزام بخصائص النظام | | | | | |
| | | | | | يضمن النظام تسجيل وتخزين البيانات المحاسبية بما يتفق مع المبادئ المقبولة عموما |
| | | | | | 1 |
| | | | | | قدرة النظام على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية |
| | | | | | 2 |
| | | | | | توفير المعلومات التي تتميز بدرجة مرتفعة من الدقة |
| | | | | | 3 |
| أساليب الرقابة على مدخلات النظام | | | | | |
| | | | | | المقدرة على ترتيب المستندات تابعا لاكتشاف أي نقص في إدخال البيانات |
| | | | | | 4 |
| | | | | | المقدرة على تصميم نماذج إدخال البيانات في الأنظمة المحاسبية بالشكل الذي يكشف الخطأ في حال وقوعه فورا |
| | | | | | 5 |
| | | | | | القدرة على تصحيح الأخطاء التي يتم اكتشافها في المدخلات ومن ثم إعادة إدخال البيانات المصححة |
| | | | | | 6 |
| | | | | | يتم الاحتفاظ بالمستندات الأصلية أو صور للمدخلات وذلك من أجل المقارنة بين المخرجات وتلك المستندات |
| | | | | | 7 |
| اعداد التقارير | | | | | |
| | | | | | بناء على مخرجات النظام المحاسبي المحسوب تستطيع الادارة إعادة دراسة قراراتها الاستثمارية وتقييمها |
| | | | | | 8 |
| | | | | | يقدم النظام النتائج بصفة عالية فضلا على أنه يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ |
| | | | | | 9 |

| أبدا | نادرا | أحيانا | غالبا | دائما | |
|--|-------|--------|-------|-------|--|
| | | | | | 10 تستند عملية اتخاذ القرارات على قاعدة متكاملة خاصة بنظم المعلومات المحاسبية. |
| المحور الثالث: متطلبات نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الاطار المتكامل لإدارة الجودة الشاملة | | | | | |
| المقومات الاساسية لنظم المعلومات المحاسبية وعلاقته بجودة المعلومة | | | | | |
| | | | | | 1 تسعى الإدارة وبشكل مستمر لتطوير الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في انتاج المعلومات المحاسبية لرفع كفاءتها ووجودها |
| | | | | | 2 يتمتع العاملون في المجال المحاسبي بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة منهم |
| | | | | | 3 يتم التسجيل في الدفاتر والسجلات المحاسبية وفقا للمبادئ والمعايير المحاسبية المتعارف عليها |
| تقييم برامج ضبط الجودة | | | | | |
| | | | | | 4 تسعى المؤسسة الى الحصول على الاشهاد بالمطابقة لمواصفات الايزو ISO |
| | | | | | 5 تعتمد ادارة المؤسسة على برنامج ضبط الجودة |
| | | | | | 6 تركز برامج ضبط الجودة علي فاعليات نظم المعلومات المحاسبية. |
| | | | | | 7 برامج ضبط الجودة في المؤسسة يساهم في تخطيط وتنفيذ نظم المعلومات بشكل فعال |
| | | | | | 8 تؤدي برامج ضبط الجودة الي التحسين في مستوى الرقابة علي تكلفة. |

الملحق رقم (03) اختبار الثبات والصدق

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid | 61 | 98.4 |
| Cases Excluded ^a | 0 | 1.6 |
| Total | 62 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .696 | 35 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| تلتزم الإدارة العليا بتوفير المستلزمات) المادية والمالية والبشرية (التي تساعد على تقديم منتجات بجودة عالية | 136.64 | 367.901 | .154 | .694 |
| تتم مراجعة قضايا الجودة في اجتماعات الإدارة العليا باستمرار | 136.80 | 361.894 | .347 | .689 |
| تشجيع الإدارة العليا العمال على ابداء آرائهم واقتراحاتهم | 137.26 | 349.197 | .625 | .677 |
| تعتمد الإدارة في إتخاذ قراراتها علي قاعدة بيانات. | 137.18 | 335.050 | .155 | .706 |
| تستخدم الإدارة في اتخاذ قراراتها مخرجات نظام المعلومات المحاسبية. | 137.26 | 363.297 | .205 | .691 |
| تهتم الإدارة بتحديث قاعدة بياناتها. | 137.36 | 360.501 | .317 | .688 |
| تتخذ الإدارة أساليب التحليل الإحصائي كوسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات. | 137.52 | 354.720 | .403 | .684 |

| | | | | |
|---|--------|---------|------|------|
| توفر المؤسسة للعاملين فرص جيدة للتطوير الذاتي | 137.52 | 352.787 | .452 | .682 |
| يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لعملهم | 137.51 | 356.121 | .389 | .685 |
| يسود جو من التفاهم بين العاملين في أداء عملهم كفريق واحد في المؤسسة | 136.82 | 320.250 | .117 | .737 |
| يتخلى العامل بالثقة التامة في ممارسة وظيفته بما يتلاءم مع مركز المسؤولية. | 137.79 | 347.437 | .565 | .677 |
| يحض العامل ببرامج تدريب تتعلق بوظيفته. | 137.64 | 349.701 | .484 | .679 |
| يستفيد العامل من برامج لتنمية مهاراته لاكتساب معارف جديدة. | 137.66 | 357.730 | .284 | .687 |
| تؤدي برامج التدريب وتنمية المهارات المستفاد منها إلى تحسين الأداء. | 137.34 | 354.963 | .401 | .684 |
| يجد العامل مجالات لتطبيق المعارف المكتسبة في إطار برامج التدريب وتنمية المهارات. | 137.11 | 355.337 | .480 | .683 |
| يسعى العامل لتطبيق المعارف المكتسبة في إطار برامج التدريب وتنمية المهارات. | 137.16 | 363.939 | .228 | .691 |
| يؤثر تحسين أداء العامل على الأداء الكلي للمؤسسة | 137.10 | 361.090 | .304 | .689 |
| يضمن النظام تسجيل وتخزين البيانات المحاسبية بما يتفق مع المبادئ المقبولة عموماً | 136.77 | 299.413 | .251 | .710 |
| قدرة النظام على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية | 137.26 | 362.963 | .249 | .690 |
| توفير المعلومات التي تتميز بدرجة مرتفعة من الدقة | 137.28 | 355.671 | .417 | .684 |
| المقدرة على ترتيب المستندات تابعياً لاكتشاف أي نقص في إدخال البيانات | 137.49 | 350.954 | .538 | .679 |
| المقدرة على تصميم نماذج إدخال البيانات في الأنظمة المحاسبية بالشكل الذي يكشف الخطأ في حال وقوعه فوراً | 137.72 | 359.771 | .294 | .688 |
| القدرة على تصحيح الأخطاء التي يتم اكتشافها في المدخلات ومن ثم إعادة إدخال البيانات المصححة | 137.59 | 356.779 | .393 | .685 |
| يتم الاحتفاظ بالمستندات الأصلية أو صور للمدخلات وذلك من أجل المقارنة بين المخرجات وتلك المستندات | 137.03 | 361.732 | .249 | .690 |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|------|
| بناءاً على مخرجات النظام المحاسبي المحسوب تستطيع الادارة إعادة دراسة قراراتها الاستثمارية وتقييمها | 137.28 | 357.304 | .414 | .685 |
| يقدم النظام النتائج بصفة عالية فضلاً على أنه يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ | 137.10 | 347.323 | .193 | .692 |
| تستند عملية اتخاذ القرارات على قاعدة متكاملة خاصة بنظم المعلومات المحاسبية. | 137.39 | 352.343 | .459 | .681 |
| تسعى الإدارة وبشكل مستمر لتطوير الاجهزة والبرمجيات المستخدمة في انتاج المعلومات المحاسبية لرفع كفاءتها ووجودها | 136.93 | 358.529 | .426 | .686 |
| يتمتع العاملین في المجال المحاسبي بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة منهم | 137.13 | 362.449 | .275 | .690 |
| يتم التسجيل في الدفاتر والسجلات المحاسبية وفقاً للمبادئ والمعايير المحاسبية المتعارف عليها | 137.11 | 365.237 | .218 | .692 |
| تسعى المؤسسة الى الحصول على الاشهاد بالمطابقة لمواصفات الايزو ISO | 136.67 | 372.324 | -.020 | .698 |
| تعتمد ادارة المؤسسة على برنامج ضبط الجودة | 137.20 | 365.394 | .194 | .692 |
| ترتكز برامج ضبط الجودة علي فعاليات نظم المعلومات المحاسبية. | 137.34 | 352.496 | .516 | .681 |
| برامج ضبط الجودة في المؤسسة يساهم في تخطيط وتنفيذ نظم المعلومات بشكل فعال | 137.23 | 359.580 | .335 | .687 |
| تؤدي برامج ضبط الجودة الي التحسين في مستوى الرقابة علي تكلفة. | 136.69 | 353.051 | .033 | .721 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .737 | 34 |

الملحق رقم (4) اختبار اتجاه عينة الدراسة الميدانية

| التي (والبشرية والمالية المادية) المستلزمات بتوفير العليا الإدارة تلتزم
عالية بجودة منتجات تقديم على تساعد | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أحيانا | 2 | 3.3 |
| غالبا | 16 | 26.2 |
| دائما | 43 | 70.5 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تعتمد الإدارة في إتخاذ قراراتها علي قاعدة بيانات. | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 2 | 3.3 |
| نادرا | 4 | 6.6 |
| أحيانا | 16 | 26.2 |
| غالبا | 28 | 45.9 |
| دائما | 11 | 18.0 |
| Total | 61 | 100.0 |

| باستمرار العليا الإدارة اجتماعات في الجودة قضايا مراجعة تتم | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 2 | 3.3 |
| أحيانا | 3 | 4.9 |
| غالبا | 21 | 34.4 |
| دائما | 35 | 57.4 |
| Total | 61 | 100.0 |

| بياناتها قاعدة بتحديث الإدارة تهتم | | |
|------------------------------------|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 2 | 3.3 |
| أحيانا | 16 | 26.2 |
| غالبا | 25 | 41.0 |
| دائما | 17 | 27.9 |
| Total | 61 | 100.0 |

| المحاسبية المعلومات نظام مخرجات قراراتها إتخاذ في الإدارة تستخدم | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 6 | 9.8 |
| أحيانا | 13 | 21.3 |
| غالبا | 17 | 27.9 |
| دائما | 25 | 41.0 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تشجيع الإدارة العليا العمال على ابداء آرائهم واقتراحاتهم | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 4 | 6.6 |
| أحيانا | 9 | 14.8 |
| غالبا | 27 | 44.3 |
| دائما | 20 | 32.8 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يتخلى العامل بالثقة التامة في ممارسة وظيفته بما يتلاءم مع مركز المسؤولية. | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 3 | 4.9 |
| نادرا | 11 | 18.0 |
| أحيانا | 11 | 18.0 |
| غالبا | 26 | 42.6 |
| دائما | 10 | 16.4 |
| Total | 61 | 100.0 |

تتخذ الإدارة أساليب التحليل الإحصائي كوسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات.

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 2 | 3.3 |
| نادرًا | 7 | 11.5 |
| أحيانًا | 12 | 19.7 |
| غالبًا | 24 | 39.3 |
| دائمًا | 16 | 26.2 |
| Total | 61 | 100.0 |

جديدة معارف لاكتساب مهاراته لتنمية برامج من العامل يستفيد

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 2 | 3.3 |
| نادرًا | 11 | 18.0 |
| أحيانًا | 10 | 16.4 |
| غالبًا | 20 | 32.8 |
| دائمًا | 18 | 29.5 |
| Total | 61 | 100.0 |

توفر المؤسسة للعاملين فرص جيدة للتطوير الذاتي

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 2 | 3.3 |
| نادرًا | 7 | 11.5 |
| أحيانًا | 12 | 19.7 |
| غالبًا | 24 | 39.3 |
| دائمًا | 16 | 26.2 |
| Total | 61 | 100.0 |

تؤدي برامج التدريب وتنمية المهارات المستفاد منها إلى تحسين الأداء.

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرًا | 6 | 9.8 |
| أحيانًا | 9 | 14.8 |
| غالبًا | 24 | 39.3 |
| دائمًا | 21 | 34.4 |
| Total | 61 | 100.0 |

لعملهم المناسبة الحوافز على العاملين يحصل

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرًا | 7 | 11.5 |
| أحيانًا | 14 | 23.0 |
| غالبًا | 23 | 37.7 |
| دائمًا | 16 | 26.2 |
| Total | 61 | 100.0 |

التدريب برامج إطار في المكتسبة المعارف لتطبيق مجالات العامل يجد المهارات وتنمية

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرًا | 1 | 1.6 |
| أحيانًا | 9 | 14.8 |
| غالبًا | 26 | 42.6 |
| دائمًا | 24 | 39.3 |
| Total | 61 | 100.0 |

بوظيفته تتعلق تدريب ببرامج العامل يحض

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 3 | 4.9 |
| نادرًا | 10 | 16.4 |
| أحيانًا | 9 | 14.8 |
| غالبًا | 24 | 39.3 |
| دائمًا | 15 | 24.6 |
| Total | 61 | 100.0 |

التدريب برامج إطار في المكتسبة المعارف لتطبيق العامل يسعى المهارات وتنمية

| | Frequency | Percent |
|---------|-----------|---------|
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرًا | 3 | 4.9 |
| أحيانًا | 5 | 8.2 |

| | | |
|-------|----|-------|
| غالبا | 32 | 52.5 |
| دائما | 20 | 32.8 |
| Total | 61 | 100.0 |

| | | |
|-------|----|-------|
| دائما | 21 | 34.4 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يؤثر تحسين أداء العامل على الأداء الكلي للمؤسسة | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 2 | 3.3 |
| أحيانا | 8 | 13.1 |
| Valid غالبا | 25 | 41.0 |
| دائما | 26 | 42.6 |
| Total | 61 | 100.0 |

| المقدرة على ترتيب المستندات تابعا لاكتشاف أي نقص في إدخال البيانات | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 6 | 9.8 |
| Valid أحيانا | 9 | 14.8 |
| غالبا | 32 | 52.5 |
| دائما | 13 | 21.3 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يضمن النظام تسجيل وتخزين البيانات المحاسبية بما يتفق مع المبادئ المقبولة عموما | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 6 | 9.8 |
| Valid أحيانا | 8 | 13.1 |
| غالبا | 31 | 50.8 |
| دائما | 15 | 24.6 |
| Total | 61 | 100.0 |

| المقدرة على تصميم نماذج إدخال البيانات في الأنظمة المحاسبية بالشكل الذي يكشف الخطأ في حال وقوعه فورا | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 11 | 18.0 |
| Valid أحيانا | 19 | 31.1 |
| غالبا | 18 | 29.5 |
| دائما | 13 | 21.3 |
| Total | 61 | 100.0 |

| قدرة النظام على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 2 | 3.3 |
| Valid أحيانا | 12 | 19.7 |
| غالبا | 27 | 44.3 |
| دائما | 19 | 31.1 |
| Total | 61 | 100.0 |

| القدرة على تصحيح الأخطاء التي يتم اكتشافها في المدخلات ومن ثم إعادة إدخال البيانات المصححة | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 7 | 11.5 |
| Valid أحيانا | 15 | 24.6 |
| غالبا | 27 | 44.3 |
| دائما | 12 | 19.7 |
| Total | 61 | 100.0 |

| توفير المعلومات التي تتميز بدرجة مرتفعة من الدقة | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| Valid نادرا | 5 | 8.2 |
| أحيانا | 9 | 14.8 |
| غالبا | 25 | 41.0 |

| يتم الاحتفاظ بالمستندات الأصلية أو صور للمدخلات وذلك من أجل المقارنة بين المخرجات وتلك المستندات | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| Valid نادرا | 2 | 3.3 |
| أحيانا | 7 | 11.5 |

| | | |
|-------|----|-------|
| غالبا | 20 | 32.8 |
| دائما | 31 | 50.8 |
| Total | 61 | 100.0 |

| بناء على مخرجات النظام المحاسبي المحسوب تستطيع الادارة اعادة دراسة قراراتها الاستثمارية وتقييمها | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أحيانا | 12 | 19.7 |
| غالبا | 31 | 50.8 |
| دائما | 18 | 29.5 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يقدم النظام النتائج بصفة عالية فضلا على أنه يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 4 | 6.6 |
| أحيانا | 12 | 19.7 |
| غالبا | 25 | 41.0 |
| دائما | 19 | 31.1 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تستند عملية اتخاذ القرارات على قاعدة متكاملة خاصة بنظم المعلومات المحاسبية. | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 4 | 6.6 |
| أحيانا | 12 | 19.7 |
| غالبا | 26 | 42.6 |
| دائما | 19 | 31.1 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تسعى الإدارة وبشكل مستمر لتطوير الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في انتاج المعلومات المحاسبية لرفع كفاءتها ووجودها | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أحيانا | 7 | 11.5 |
| غالبا | 24 | 39.3 |
| دائما | 30 | 49.2 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يتمتع العاملون في المجال المحاسبي بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة منهم | | |
|--|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| أبدا | 1 | 1.6 |
| نادرا | 1 | 1.6 |
| أحيانا | 10 | 16.4 |
| غالبا | 26 | 42.6 |
| دائما | 23 | 37.7 |
| Total | 61 | 100.0 |

| يتم التسجيل في الدفاتر والسجلات المحاسبية وفقا للمبادئ والمعايير المحاسبية المتعارف عليها | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 1 | 1.6 |
| أحيانا | 11 | 18.0 |
| غالبا | 27 | 44.3 |
| دائما | 22 | 36.1 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تسعى المؤسسة الى الحصول على الاشهاد بالمطابقة لمواصفات الايزو ISO | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| نادرا | 1 | 1.6 |
| أحيانا | 4 | 6.6 |
| غالبا | 14 | 23.0 |
| دائما | 42 | 68.9 |
| Total | 61 | 100.0 |

| تعتمد ادارة المؤسسة على برنامج ضبط الجودة | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| Valid | أبدا 2 | 3.3 |
| | نادرا 13 | 21.3 |
| | أحيانا 25 | 41.0 |
| | غالبا 21 | 34.4 |
| | دائما 61 | 100.0 |
| Total | | |

| تؤدي برامج ضبط الجودة الى التحسين في مستوى الرقابة على تكلفة. | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| Valid | أبدا 1 | 1.6 |
| | نادرا 3 | 4.9 |
| | أحيانا 8 | 13.1 |
| | غالبا 26 | 42.6 |
| | دائما 23 | 37.7 |
| Total | 61 | 100.0 |

| برامج ضبط الجودة في المؤسسة يساهم في تخطيط وتنفيذ نظم المعلومات بشكل فعال | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| Valid | أبدا 2 | 3.3 |
| | نادرا 1 | 1.6 |
| | أحيانا 10 | 16.4 |
| | غالبا 28 | 45.9 |
| | دائما 20 | 32.8 |
| Total | 61 | 100.0 |

| ترتكز برامج ضبط الجودة على فعاليات نظم المعلومات المحاسبية. | | |
|---|-----------|---------|
| | Frequency | Percent |
| Valid | أبدا 1 | 1.6 |
| | نادرا 3 | 4.9 |
| | أحيانا 16 | 26.2 |
| | غالبا 21 | 34.4 |
| | دائما 20 | 32.8 |
| Total | 61 | 100.0 |

