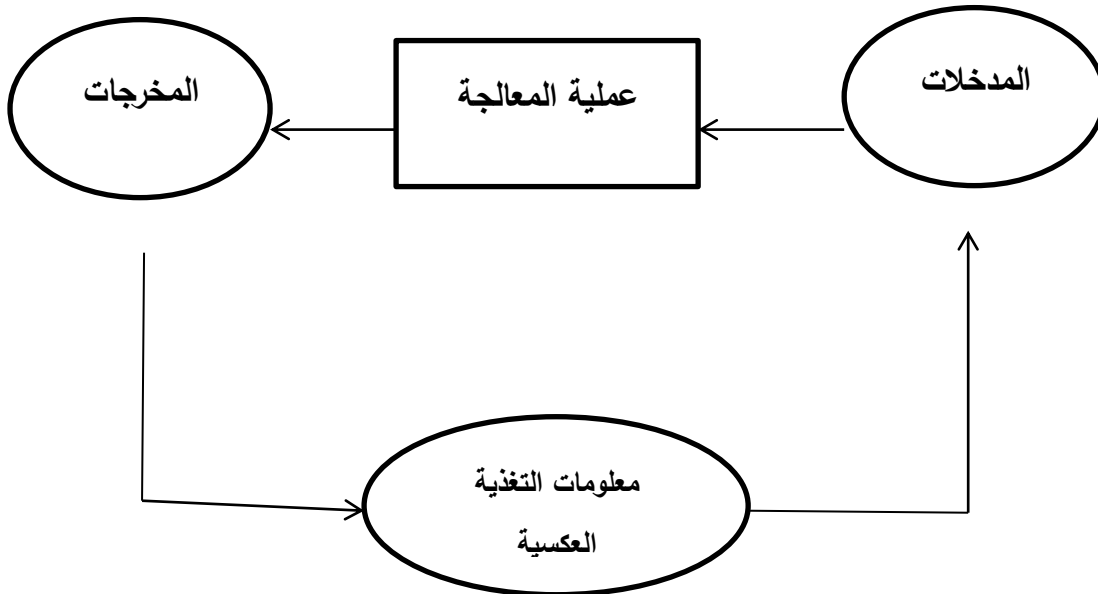


المحاضرة الاولى النظام:

- **النظام:** هو مجموعة من الموارد والعناصر المترابطة (أفراد، تجهيزات، آلات، أموال، سجلات.....) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف ضمن ظروف بيئية معينة.
- **النظام:** هو مجموعة من الوحدات التي تربطها علاقات منطقية والتي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف حدد مسبقا.

مكونات النظام: يتكون أي نظام من:

- أ. المدخلات: (Les Entrées)** وهي كل شيء يأتي من خارج النظام وتمثل عناصر موارده الرئيسية (موارد بشرية، آلات، بيانات، معلومات.....).
 - ب. المعالجة: (les traitement)** وهي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي الى تحويل المدخلات الى مخرجات.
 - ج. المخرجات: (Les Sorties)** وهي الاشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام ، قد تكون ملموسة أو غير ملموسة وقد تكون مخرجات نظام ماهي الا مدخلات نظام آخر.
 - د. التغذية العكسية: (Feed back)** أو المعلومات الجديدة حيث تمكن من الاجراءات التصحيحية أول بأول ومراجعة خططها حتى يتأكد من تحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية.
- مكونات النظام:**



خصائص النظام: يمتاز النظام بمجموعة من الخصائص منها:

1. **وحدة الهدف:** من الضروري أن يكون للنظام هدف وغايات يصبو إلى تحقيقها فتحدد الهدف من النظام يعتبر أول وأهم خطوة لتشكيل النظام
2. **الكلية:** أي ان كل عناصر النظام يجب أن تعمل وفق طريقة معينة لتحقيق هدف النظام ككل وليس تحقيق أهداف عناصر منفصلة.
3. **المدخلات والمخرجات:** يقبل النظام مصادر المدخلات ويقوم بتحويلها الى مخرجات وهذه المخرجات تستخدم للوصول الى هدف النظام
4. **الحدود والبيئة:** لكي نحدد على وجه الدقة ما لذي يحتويه النظام الذي نتعامل معه وماذا يقع خارجه لابد من تعيين حدود له، أما البيئة فتكون خارج الحدود، فما يقع داخل حدود النظام هو من النظام وما يقع خارج هذه الحدود فهو خارج النظام.
5. **المكونات وعلاقات التبادل:** تؤدي مكونات النظام عملية معالجة وتحويل المدخلات الى مخرجات وتتم عملية التحويل داخل حدود النظام وتكون العناصر وعلاقتها المتبادلة هيكل ومجال النظام وتقسيم النظام الى مكونات غالبا ما يكون عملية ضرورية وإلزامية.
6. **القيود والضوابط:** يحتوي أي نظام على مجموعة من القيود الداخلية التي تحدد إمكانياته، كما يتأثر النظام بمجموعة من القيود الخارجية التي تعرض بواسطة البيئة.

المحاضرة الثانية: البيانات، المعلومات

1- **البيانات (Data):** يمكن تعريف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة ، قد تكون أرقاماً، كلمات، رموز، أو حروف.

- **البيانات:** هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تشكل أرقاماً ، رموزاً أو عبارات أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول الى الى معلومات وتكون ذلك عن طريق البرمجيات والاساليب الفنية.

2- **المعلومات (information):** هي ناتج تشغيل البيانات أي أنها تنشأ من جمع وتحليل وتلخيص واستنتاج علاقات من بيانات معينة في شكل مفيد.

- **المعلومات:** هي معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة إليها ويتم إرسالها ومعالجتها والاحتفاظ بها في الحاسوب.

ويعرفها lucas على أنها تعبر عن حقيقة ،ملاحظة أو إدراك أو أي شيء محسوس أو غير محسوس يستعمل في عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين وتضيف معرفة للفرد أو مجموعة، ومنه نستخلص:

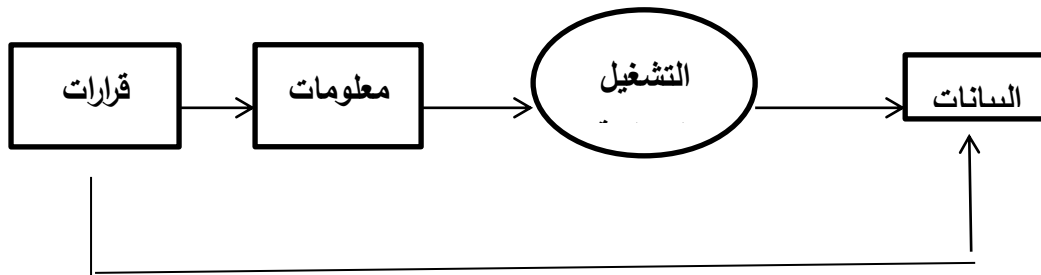
✓ **البيانات:** المصدر الرسمي للمعلومات.

✓ **المعلومات:** أداة لاكتشاف البيئة الخارجية.

✓ **المعلومات:** وسيلة لاكتشاف الفرص والتهديدات.

✓ **المعلومات:** أداة تقلل من حالات عدم التأكد.

ويمكن تلخيص العلاقة بين البيانات والمعلومات في الدورة التالية



دورة المعلومات والبيانات

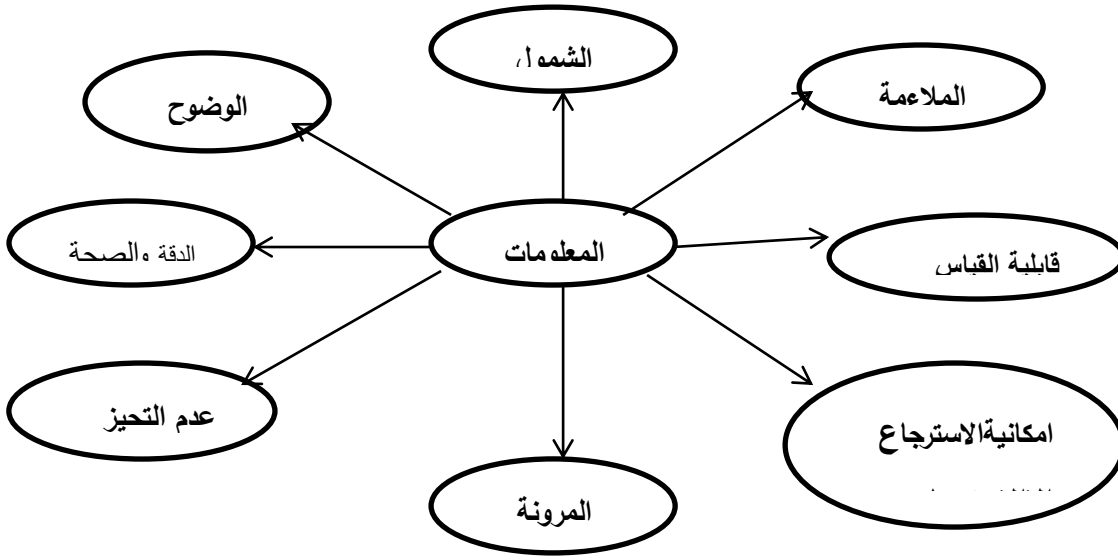
خصائص المعلومات:

لكي تؤدي المعلومات الوظيفة وجدت من أجلها لابد من توفر بعض الخصائص منها:

- **الوقت المناسب:** اذ يجب أن يتلقى متخذ القرار المعلومات في الوقت الذي يحتاجها فيه لان وصول المعلومات قبل أو بعد الحاجة إليها يؤدي الى احتمالات نفاذها وفقدان قيمتها.

- **الصحة أو الدقة:** أي درجة خلو المعلومات من أخطاء النقل والحساب الناتجة عن التعامل مع كميات كبيرة من البيانات وعدم توفر المعلومات أفضل بكثير من وجودها خاطئة نظرا لما يترتب عنها من قرارات خاطئة .
- **قابلية القياس الكمي:** أي إمكانية التعبير عن المعلومات المنتجة بالأرقام والنماذج الكمية إن لزم الأمر.
- **إمكانية الحصول عليها:** أي درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة.
- **عدم التحيز:** غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات بقصد التأثير على متخذ القرار أو لتحقيق أغراض خاصة.
- **الشمول:** إن عملية إتخاذ القرار تتطلب حصول المستخدم على كافة المعلومات الضرورية بطريقة شاملة لان فقدان جزء من المعلومة قد يؤدي الى خفض مصداقيتها
- **الملاءمة:** وهي مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات متخذ القرار ، فالمعلومات غير الملائمة تؤدي الى ابتعاد التركيز على القضايا الهامة وتضييع الوقت والمعلومة الملائمة لمستخدم معين قد لا تكون كذلك بالنسبة لمستخدم آخر وهكذا.
- **الوضوح:** أي مدى خلو المعلومات من الغموض والتعقيد لتسهيل على متخذ القرار استخدامها بطريقة فعالة.
- **المرونة:** قابلية المعلومات على التكيف لاستخدام أكثر من مستخدم وفي أكثر من تطبيق.
- **إمكانية استرجاع المعلومات:** وتشير هذه الخاصية الى سهولة وسرعة الوصول الى المعلومات ، فكلما كانت سرعة الاسترجاع كبيرة كلما زادت احتمالات اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- **3- دور المعلومات:** تلعب المعلومات دورا هاما وحاسما في المنظمات الاقتصادية ويمكن توضيح ذلك من خلال :
 - **المعلومة أساس القرار:** تسيير أي منظمة يقتضي إتخاذ مجموعة كبيرة من القرارات المتنوعة ولهذا يجب توفر المعلومات المناسبة التي تعتبر أساس عملية إتخاذ القرار فهي تساهم في زيادة حالات التأكد وتخفيض درجة عدم التأكد وبالتالي تقلل الوقوع في الخطأ.
 - **المعلومات عنصر تسيير واتصال:** كل عملية تسيير يجب أن تزود بمعلومات حتى يمكن تنفيذها ، كما أن المعلومة أداة إتصال داخلية بين مختلف أفراد المنظمة وأداة إتصال خارجية تربط المنظمة بمحيطها الخارجي.
 - **المعلومات وسيلة تنسيق وفعالية :** تجري في المنظمة تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الادارية أو في نفس المستوى وهذا ما يسمح بالتنسيق بين مختلف نشاطات أفراد المنظمة، فالمعلومة ترتبط بمختلف وظائف الادارة ببعضها البعض .
 - **المعلومات عامل تحفيز وإشراك:** بعض أنواع المعلومات تعد مصدرا لتحفيز الافراد فهي تزودهم بتقرير عن درجة كفاءتهم في أداء العمل وتساعدهم على فهم النموذج التنظيمي الذي يعملون فيه وهي أيضا تساعد في التعرف على نتائج قراراتهم وتصرفاتهم مما يدفعهم الى بذل المزيد من الجهد والوقت.

خصائص المعلومات



أنواع المعلومات: هناك عدة أنواع للمعلومات حسب معايير مختلفة:

1- حسب معيار الزمن: يمكن تقسيم المعلومات حسب معيار الزمن الى:

- **معلومات استراتيجية:** وهي المعلومات المتعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبيا وتصف هذه المعلومات أهداف واستراتيجيات المؤسسة والموارد اللازمة لتحقيق الاهداف.
- **معلومات تكتيكية:** وترتبط غالبا بتنفيذ الانشطة الوظيفية المختلفة (إنتاج، شراء، تسويق....) وتتميز بأنها معلومات وصفية وتاريخية تتعلق بالأداء الحالي للمؤسسة.
- **معلومات تنفيذية:** وهي المعلومات التفصيلية المتعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المؤسسة، وهذه المعلومات ضرورية لأداء العمليات والمهام المختلفة.

2- حسب الدرجة الرسمية: وفقا لهذا المعيار هناك:

- **معلومات رسمية:** وهي الناتج الاول لنظام المعلومات وتتضمن قوانين المؤسسة، القوانين الحكومية، النظم المحاسبية، اساليب التخطيط والميزانيات.
- **معلومات غير رسمية:** وتتمثل في الخبرات الشخصية، الآراء والاجتهادات الخاصة، وهي مكملة للمعلومات الرسمية وحيانا تكون بديلا عنها.

3- حسب الاهمية: وفقا لهذا المعيار لدينا

المعلومات الاولى: هي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة وهي المعلومات المقدمة للمرة الاولى سواء من طرف فرد أو مؤسسة

المعلومات الثانوية: هي التي يتم تجميعها وتخزينها مع قابلية استرجاعها وقت الحاجة.

4- حسب المصدر: وهنا يمكن تقسيم المعلومات الى:

- **المعلومات الداخلية:** ويكون مصدرها من داخل المؤسسة يتم تجميعها من طرف افراد أو رؤساء أقسام أو مديرين وترتبط هذه المعلومات بصفة عامة بأعمال المؤسسة وكافة الانشطة المرتبطة بها وبهذه المعلومات أهمية كبيرة في ترشيد القرارات.
- **المعلومات الخارجية :** ومصدرها الجهات الخارجية عن المؤسسة ومصدرها كثيرة منها، العملاء، الموردين، المنافسين، اللوائح والقوانين الحكومية، ... أي أن هذه المعلومات تعكس البيئة التي تعمل بها المؤسسة.

المحاضرة الثالثة : نظام المعلومات

تعد نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الإداري الرشيد، فنظام المعلومات أصبح ضرورة ملحة في كل عملية إدارية باعتباره الوسيلة التي تساعد على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

ولقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم نظام المعلومات منها:

- نظام المعلومات هو مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم
- ويعرفه **Woston** بأنه « عبارة عن مجموعة من العناصر المؤلفة من الأفراد والبيانات والآلات التي تعالج البيانات وتحولها إلى معلومات تخدم أغراض الإدارة ومن هذه التعاريف نجد أن نظام المعلومات هو الوسيلة التي تحول البيانات إلى معلومات مفيدة يمكن استغلالها في اتخاذ القرار
- اسباب تبني المنظمات لنظام المعلومات: من الضروري لكل مؤسسة أن تكون مزودة بنظام معلومات وهذا راجع لعدة اسباب اهمها:

- تعقد البيئة الخارجية وازدياد شدة المنافسة وكثرة المنافسين وتعقد سلوكيات المستهلكين ، الامر الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام معلومات يقوم بمتابعة التغيرات البيئية وتفسيرها.
- انفجار المعلومات الذي ادى الى التحول الى اقتصاد المعلومات الذي تعتبر نظم المعلومات أهم أسسه .
- ظهور التقنيات الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية والتي أدت الى تطور تكنولوجيا المعلومات و أنظمتها مما أدى إلى زيادة أهمية نظم المعلومات.
- تعقد وتداخل مهام ووظائف الادارة من ناحية اتخاذ القرارات الذي كان نتيجة للتغيرات البيئية السريعة والغامضة مما تطلب وجود نظام فعال للمعلومات يساعد على التنبؤ بالاحتمالات المستقبلية ويقلل من حالات عدم التأكد.

أهداف نظام المعلومات: لنظام المعلومات جملة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- **تحقيق الكفاءة:** والكفاءة معناها القيام بأداء المهام بأسرع طريقة وبأقل تكلفة، وذلك يكون من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية (استخدام قواعد البيانات) وبذلك تقليل السجلات وتسهيل عملية الرقابة.

➤ **الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرار:** ويكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل بطريقة سهلة كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد.

➤ **تحسين أداء المنظمة:** حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي إضافة إلى تكوين وصف تاريخي لأحوال المنظمة وذلك بالرقابة المستمرة التي تسهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.

➤ **التعرف على الفرص واستغلالها:** فالمنظمات اليوم تعيش في مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات ولهذا يحتوي نظام المعلومات على قاعدة تقوم بجمع البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلف الإدارات في المنظمة باستخدامها.

➤ **اكتشاف التهديدات وتجنبها:** فالمنظمة تعيش في بيئة متغيرة ومتجددة باستمرار وهذا ما يجعل الأخطار تحوم حولها فنظام المعلومات يساعد المنظمات على معرفة هذه التهديدات ومحاولة تجنبها وتقادي نتائجها غير المحمودة.

➤ **توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة غير المحددة:** وذلك بالتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال كميات كبيرة من المعلومات وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الإستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل وتحليل كل البيانات المخزنة لدى المنظمة. ولتحقيق هذه الأهداف المذكورة، فلا بد على نظام المعلومات أن يستوفي بعض الشروط كالثقة، الفعالية، السرعة، سرية المعلومات والتنظيم الجيد لها ولمصادرها، إضافة إلى خبرة الأشخاص الذين يقومون بدراساتها وكذا الوعي

أبعاد نظام المعلومات في المنظمة:

لقد أصبحت معظم المنظمات تعمل على دمج نظم المعلومات مع البيئة الداخلية للعمليات والأنشطة الإدارية وغير الإدارية بهدف تعزيز المنافسة المستندة على القرارات، وذلك من خلال إدراج نظام المعلومات لإسناد العمليات الرئيسية في المنظمة والتي من شأنها تحقيق رضا العميل من خلال تقديم منتجات بمواصفات عالية، وهذا يعني أن نظم المعلومات أصبحت ضرورة إستراتيجية لزيادة تنافسية المنظمات وهذا الفهم لنظم المعلومات يقودنا إلى تأكيد الأبعاد الجوهرية لنظام المعلومات في المنظمة والمتمثلة فيما يلي:

-**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ويقصد بها مختلف الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتكنولوجيا الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة، فالبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل قاعدة انطلاق تقنية لجميع النظم الموجودة في المنظمة.

-**المنظمة:** ونقصد هنا بالمنظمة بيئتها التنظيمية ونظمها الوظيفية الفرعية المتمثلة بمجالات الأنشطة الرئيسية مثل العمليات، التسويق، الموارد البشرية... وغيرها من الوظائف ويقع نظام المعلومات ضمن هذه البنية ويعمل في إطارها، فنظام المعلومات لا يوجد في فراغ، ولكن ضمن بيئة تنظيمية ووظيفية محددة.

-**الإدارة:** تعتبر الإدارة العنصر الأهم في توليفة نظم المعلومات ويتوقف نجاح نظام معلومات المنظمة على كفاءة الإدارة في استثمار موارده واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها والدعم المقدم للأنشطة والعمليات الإدارية في المنظمة.

المحاضرة الرابعة : نظم المعلومات الوظيفية

هناك عدة تقسيمات لنظم المعلومات وقد استخدمت عدة معايير وكل معيار يعطينا عدد معين من نظم المعلومات ولكن سنركز في محاضرتنا هذه على المعيار الوظيفي باعتباره الأكثر استخداما وأهمية ووفق هذا المعيار يمكن تقسيم نظم المعلومات الوظيفية الى:

◀ **نظام معلومات العمليات:** ويتولى هذا النظام تجهيز إدارة العمليات والإدارة بالمعلومات الوافية والمنظمة والدقيقة عن التدفق الطبيعي للعمليات والمواد المنتجة وكل الأنشطة الأساسية ذات العلاقة بالتخطيط والسيطرة على عمليات الامداد والانتاج والتخزين والنقل ويتكون هذا النظام من أنظمة فرعية:

- النظام الفرعي لمعلومات الامداد: وهو النظام المكلف بالحصول على البيانات اللازمة لتحديد المدخلات الضرورية للعملية الانتاجية ومخرجاته الأساسية تتمثل في التقارير الخاصة بتكاليف الشراء والنقل وغيرها

- النظام الفرعي لمعلومات العملية الانتاجية: ويتولى هذا النظام تحديد البيانات اللازمة لانجاز التابع المنطقي للمسار الذي تتخذه المادة الأولية أثناء تحويلها إلى منتج نهائي وتتمثل مخرجاته في التقارير الخاصة بالتكاليف المرتبطة بهذا المسار (اليد العاملة، المواد الأولية المستخدمة....)

- النظام الفرعي لمعلومات مراقبة الجودة: ويتولى هذا النظام السهر على ضمان احترام النظام الانتاجي لمقاييس ومواصفات الجودة الشاملة وتتمثل مخرجاته في التقارير التي تبين مدى احترام هذا النظام لتلك المواصفات والمقاييس ومن ثمة تحديد الانحرافات واقتراح التصحيحات اللازمة.

◀ **نظام معلومات الموارد البشرية:** تختص وظيفة إدارة الموارد البشرية باختيار العاملين وتعيينهم وتقييم ادائهم مع حساب أجورهم وتطوير كفاءاتهم والوظيفة الأساسية لنظام معلومات الموارد البشرية هو تلبية احتياجات ادارة الموارد البشرية بالمعلومات اللازمة حول جميع الافراد العاملين بالاضافة الى تزويد الادارة العليا بمعلومات شاملة ودقيقة عن وظيفة الموارد البشرية وتقديم المؤشرات الكمية وغير الكمية لتقييم كفاءة العنصر البشري في المنظمة ويتكون هذا النظام من

- النظام الفرعي لتخطيط الموارد البشرية: وهو النظام المكلف بتخطيط واستقطاب وتعيين مخزون الموارد البشرية بالمؤسسة والبحث عن اليد العاملة المناسبة.

- النظام الفرعي لمعلومات التدريب وتنمية المهارات: ويقع على عاتق هذا النظام مسؤولية تزويد متخذ القرار بالمعلومات المساعدة في الرفع من مستوى اليد العاملة وتأهيلها وتنمية مهاراتها

- النظام الفرعي لمعلومات الأجور و الحوافز: ويقوم هذا النظام بحساب الاجور و المرتبات والحوافز لليد العاملة في المؤسسة بما يتوافق والقوانين السارية والمتعلقة بقانون العمل وكذا القانون الأساسي للمؤسسة.

- النظام الفرعي لمعلومات الرعاية الصحية والاجتماعية: حيث يتكفل هذا النظام بتقديم المعلومات الضرورية لمتابعة المورد البشري والخدمات الاجتماعية .

◀ نظام المعلومات التسويقي: وردت له عدة تعاريف منها:

يعرف هذا النظام على أنه النظام الذي يساهم في تزويد إدارة التسويق بالمعلومات التي تمكنها من اتخاذ القرارات المهمة، ونستطيع القول أن هذا النظام من خلال الاتصال بمديري التسويق يتولى عملية توفير المعلومات المطلوبة لتلبية احتياجات مستعملي هذه المعلومات

«نظام المعلومات التسويقي هو هيكل متداخل من الأفراد والأجهزة والإجراءات المصممة لتوليد تدفق المعلومات المجموعة من المصادر الداخلية والخارجية لكي تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات محددة في ميدان التسويق

أهمية نظام المعلومات التسويقي : تتجلى أهمية نظام المعلومات التسويقية من خلال النقاط التالية:

- أنه يحدد للإدارة الطريق الذي يجب إتباعه عند المفاضلة بين البدائل المتوفرة لاتخاذ القرار التسويقي الخاص بالمنظمة إذ أنه كلما توفرت معلومات كافية كلما تمكنا من تحقيق أفضل النتائج.

- تتميز نظم المعلومات التسويقية بأنها تنظر إلى أعمال المنظمة ككل متكامل وليس كأجزاء منفصلة، حيث تربط نظم المعلومات سياسة المنظمة الخاصة بالإنتاج والتمويل والشراء والتخزين بالسياسات التسويقية (المنتج ،التسعير،التوزيع، الترويج)، وتحليلها بشكل متكامل.

-تمكن نظم المعلومات التسويقية من استرجاع مجموعة ضخمة من المعلومات بشكل تلقائي يساعد على حساب نصيب كل عملية وكل سلعة وكل فرد في أرباح المنظمة، وبالتالي يمكن من تحديد اتجاهات وسياسات الإدارة.

- إمكانية تعديل المعلومات دون جهد والإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالعملاء، المنافسين، السلع، بشكل فوري كما يمكن أن تستخدم في تحليل النشاط اليومي موزعا جغرافيا أو طبقا لنوعية العملاء.

- إمكانية تطبيق الطرق الحديثة في بحوث العمليات في اتخاذ القرارات والتي من خلالها يمكن تحديد مسارات رجال البيع وطرق التوزيع الأفضل.
- يساعد في استخدام الحاسبات الالكترونية وبرامج الحاسوب وطرق الاتصال الحديثة والاستفادة منها في مجال المعلومات.

مكونات نظام المعلومات التسويقي:

نظام المعلومات التسويقي يتكون من أربعة أنظمة فرعية مترابطة ومتفاعلة ومتكاملة فيما بينها وهي على التوالي:

- **النظام المحاسبي والتجاري:** يعتبر نظام المعلومات المحاسبي من أقدم الأنظمة استخداما من طرف مدراء التسويق والمنظمات وتكمن أهمية هذا النظام في مساعدته في تحديد نشاط المنظمة الحالي وطريقة أدائها فهو يسجل أوامر العملاء والطلبات والمبيعات والمخزونات وأوراق الدفع وأوراق القبض وغيرها من المعلومات التي تؤدي إلى تحقيق المنظمة لمركز تنافسي أفضل وتقدم لها منافع فيما يتعلق بإنتاج وتسويق المنتجات الجديدة.
- **نظام اليقظة التسويقية:** كما يطلق عليه نظام الاستخبارات التسويقية، نظام الذكاء التسويقي وهي مفاهيم سنتطرق إليها لاحقا ويعرف كوتلر "kotler" نظام اليقظة التسويقية بأن مجموع الوسائل التي تسمح للمدراء بالاستغلال المتواصل عن التصورات الطارئة في البيئة التجارية للمنظمة. وعليه يتمثل دور نظام اليقظة في جمع المعلومات عن الزبائن والموردين والموزعين والممثلين التجاريين والمنافسين، وكل التطورات التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة (سنتطرق لهذا في المباحث القادمة).
- **نظام الدراسات والبحوث التسويقية:** وهو نظام يختص بإجراء دراسات وبحوث في حال وقوع مشكل معين أو احتمالات تغيرات معينة، هنا يقوم هذا النظام بالتدخل لمعرفة ما يحدث عن طريق إجراء دراسات وبحوث تسويقية، ويمكن تعريف هذه الأخيرة بأنها جمع وتحليل المعلومات بهدف مواجهة وضعية تجارية محدد. وعادة يمر انجاز البحث التسويقي بخمسة مراحل حسب الشكل الموالي:

مراحل إنجاز دراسة أو بحث تسويقي



◀ **نظام المعلومات المالي والمحاسبي :** وهو من أهم النظم المعلوماتية الوظيفية في المؤسسة ويقوم بتوفير المعلومات ذات الطابع المالي و المحاسبي لاتخاذ القرارات التي تحقق الفعالية للمؤسسة وهذا ما سيكون موضوع محاضرتنا القادمة.

المحاضرة الخامسة:

نظام المعلومات المحاسبي:

تعتبر الوظيفة المحاسبية من أهم أسس ودعائم المنظمة الاقتصادية لما لها من تأثير على باقي الوظائف الأخرى، ولتكون هذه العملية أكثر دقة وموضوعية كان لا بد من وجود نظام المعلومات المحاسبي، فماذا يقصد بهذا النظام؟

تعريف نظام المعلومات المحاسبي:

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم نظام المعلومات المحاسبي ومنها نذكر:

- هو ذلك الجزء الأساسي من نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة الذي يقوم بحصر وجمع البيانات المالية من مصادر من خارج وداخل المؤسسة ثم يقوم بتشغيلها وتحويلها إلى معلومات حالية باستعمال مختلف الإمكانيات المادية والبشرية لتستخدم في اتخاذ القرارات المتاحة.
- نظام المعلومات المحاسبي هو مجموعة من العناصر تتفاعل معاً في سبيل إنشاء معلومات حالية وغير حالية مفيدة لعملية اتخاذ القرار.
- هو نظام يكون من موارد بشرية وتجهيزات وإجراءات ووثائق التي تجمع، تلخص، تعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والحسابات والعمليات الإدارية المختلفة.

أهداف نظام المعلومات المحاسبي: هناك أهداف عديدة لهذا النظام ولكن يمكن تحديد ثلاثة أهداف رئيسية هي:

1. **الدعم اليومي للعمليات:** إن أي منظمة اقتصادية تقوم يومياً بعدد من الأنشطة والأحداث التي تسمى عمليات والعمليات المحاسبية ويقصد بالعمليات المحاسبية العمليات المالية المتبادلة أي انتقال قيمة أو منفعة بين طرفين نتيجة قرار أو عمل إداري مثل عمليات البيع فهي تبادل قيمة اقتصادية وتمثل عملية محاسبية والتي أساساً يحولها ويعالجها نظم المعلومات المحاسبية.
2. **دعم اتخاذ القرار:** الهدف الثاني المهم لنظام المعلومات المحاسبي هو توفير معلومات لعملية اتخاذ القرار والذي عادة يجب أن يتخذ بالتناسب مع عمليات الوحدة الاقتصادية التخطيطية والرقابية فمخرجات نظام المعلومات المحاسبي تعتبر أساس اتخاذ قرارات هامة وحاسمة في المنظمة.
3. **انجاز الالتزامات المتعلقة بالإدارة:** فنظام المعلومات المحاسبي يوفر المعلومات التي تساعد في حل المشاكل، وضع الخطط، تحقيق الرقابة، تقييم الأداء، تطبيق نظام الثواب، العقاب، قياس المركز المالي، قياس تكاليف الأنظمة المختلفة.....

خصائص نظام المعلومات المحاسبي: يتميز نظام المعلومات المحاسبي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن باقي الأنظمة المعلوماتية وهي:

1. نظام المعلومات المحاسبي موجه أساساً للتعامل النقدي حيث تترجم جميع العمليات إلى مبالغ نقدية ولذلك فهو يقتصر على معالجة جميع العمليات ذات التأثير المالي المباشر على الأنظمة.
2. يشمل العمليات المحاسبية وفقاً لنظام القيد المزدوج.
3. يتم إعداد ميزان المراجعة للتأكد من جهة التسجيل بدفتر اليومية والترحيل.
4. يستخدم دليل الحسابات.
5. تعتبر نظم المعلومات المحاسبية ذات طبيعة دورية حيث تتم موازنة العمليات على أساس دوري.
6. تهتم نظم المعلومات المحاسبية بالبيانات التاريخية.
7. تقدم نظم المعلومات المحاسبية تقارير محاسبية.

وظائفه:

1. **تجميع بيانات العمليات بواسطة الوثائق الأصلية:** وتسمى هذه المرحلة مرحلة إدخال البيانات إذ يتم الحصول على البيانات من العمليات المختلفة وتسجيلها في المستندات والوثائق المناسبة والتحقق من صحتها وشموليّتها ثم ترقيمها لتحسين عملية الرقابة عليها.

2. عمليات المعالجة

يتم في هذه المرحلة إجراء مجموعة من عمليات المعالجة على المستندات التي تم الحصول عليها مثل:

- تصنيف المستندات التي تم الحصول عليها وفقاً لمعايير محددة مسبقاً مثل ملف الفواتير، ملف أوامر الصرف...
- نقل كشوف المستندات إلى مسندات أخرى مثل إعداد أمر الصرف الذي يتضمن نقل محتويات فاتورة الشراء وتقرير الاستلام وأمر الشراء إلى مستند جديد وهو أمر الصرف.
- ترحيل محتوى الوثائق والمستندات إلى السجلات المحاسبية اللازمة مثل ترحيل فواتير المبيعات الآجلة إلى حسابات المدينين وتسجيل العملية في اليومية وترحيل العملية إلى حسابات أخرى..
- إجراء مجموعة من العمليات المحاسبية على البيانات كالجمع والطرح والضرب والقسمة بغرض حساب أرصدة الحسابات ومجموع العمليات المسجلة في اليومية..
- إجراء عمليات المقارنة المختلفة بين محتوى السجلات المختلفة للتأكد من صحة التسجيل والترحيل إلى السجلات الأخرى.

3. **توليد المعلومات:** أي توفير المعلومات المقيدة للإدارة لاتخاذ القرارات والمستفيدين الخارجيين ويتم تقسيم هذه المعلومات في صنفين:

- ❖ **القوائم المالية:** ويتضمن إعداد القوائم المالية سلسلة من العمليات تبدأ بإعداد ميزان المراجعة، التأكد من دخول الأرصدة الحديثة الإجمالية، إعداد الميزانية الختامية وأخيراً قائمة التدفقات النقدية باستخدام المعلومات عن قائمة الدخل والميزانية الختامية.

❖ التقارير الإدارية: إذ لا بد على نظام المعلومات المحاسبي أن يكون قادراً على تزويد الإداريين بالمعلومات التشغيلية التفصيلية حول أداء الشركة مثلاً تقارير حول المخزون، الربحية النسبية للمنتجات الأداء النسبي لكل مندوبي المبيعات المتحصلات النقدية، الموازنات التخطيطية....إلخ.

4. تأمين رقابة فعالة على الأصول والبيانات:

الوظيفة الرابعة لنظام المعلومات المحاسبي هو توفير رقابة داخلية كافية لتحقيق أهداف رئيسية وهي:

- تأكيد الثقة بالمعلومات المنتجة من خلال النظام.
- تأكيد القيام بنشاطات العمل بشكل كفؤ ودقيق، لكي تكون هذه الأعمال متطابقة مع السياسات الإدارية.
- حماية أصول المنظمة وبياناتها.

المحاضرة السادسة: مكونات نظام المعلومات المحاسبي

يتكون نظام المعلومات المحاسبي كغيره من أنظمة المعلومات الأخرى من مدخلات، معالجة ، مخرجات من أجل الوصول إلى القوائم والتقارير المالية.

أولاً: مدخلات نظام المعلومات المحاسبي: يمثل الأحداث الإقتصادية المعبر عنها بوحدة النقد بمثابة المادة الخام التي يعالجها نظام المعلومات المحاسبي وتنشأ هذه الأحداث من خلال ممارسة المؤسسة لأنشطتها سواء كانت داخل المؤسسة أو من خلال علاقتها المتبادلة مع البيئة المحيطة بها ويمكن تمييز المدخلات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبي بحسب تكرارها ومصادرها إلى أربعة مصادر هي:

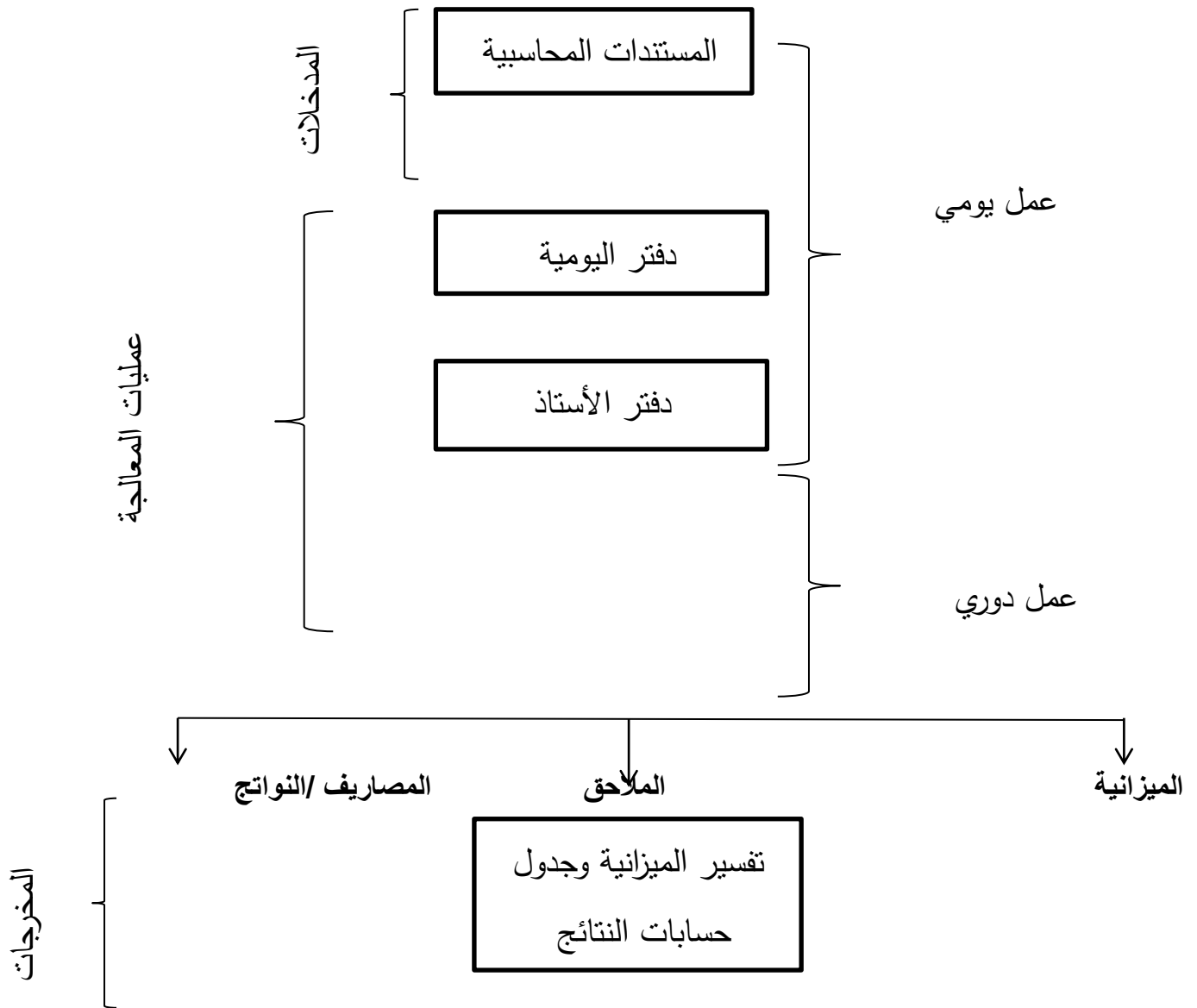
- البيانات التي تتجمع بصورة روتينية من العمليات الخارجية اليومية العادية وغالباً ما يتعلق بعمليات البيع والشراء.
- البيانات الخاصة: التي تتجمع بصورة غير روتينية من مصادر خارجية مثل الهيئات التجارية والرسمية والحكومة مثل تعليمات جديدة من مصلحة الضرائب...إلخ.
- البيانات العادية: التي تتجمع بصورة غير روتينية من مصادر خارجية مثل الهيئات التجارية والرسمية والحكومية مثل تعليمات جديدة من مصلحة الضرائب...إلخ
- البيانات الخاصة التي تتجمع بصورة روتينية من القرارات الإدارية الداخلية مثل وضع سياسات جديدة أو تغيير المعايير المستخدمة في الأداء والأهداف الجديدة المطلوب تحقيقها.

وهذه الأحداث والعمليات المحاسبية توثق من خلال المستندات التي تعتبر مدخلات نظام المعلومات المحاسبي والتي تمثل الدليل لحدوث العمليات الاقتصادية وفضلاً عن ذلك تعتبر هذه المستندات أحد أهم العناصر الأساسية للرقابة الداخلية من أجل اكتشاف الأخطاء ومنع حالات الغش والتلاعب.

ثانياً: المعالجة في نظام المعلومات المحاسبي

بعد ادخال مختلف البيانات الناتجة عن العمليات التي قامت بها المؤسسة إلى نظام المعلومات المحاسبي تأتي مرحلة معالجتها بحيث تتضمن هذه المرحلة مجموعة من الخطوات والإجراءات إذ لا يمكن إعداد القوائم والتقارير المالية دون المرور على هذه الخطوات كما هي موضحة في الشكل التالي:

خطوات معالجة العمليات المحاسبية



وعموما تتمثل عمليات المعالجة في عمليات التجميع والتبويب والتلخيص التي تجرى على المدخلات (البيانات) في الدفاتر والسجلات المحاسبية وفق المفاهيم والمبادئ والقواعد المحاسبية إضافة إلى استخدام الأساليب المختلفة في تحليل العلاقة بين التكلفة والحجم والأرباح، بحوث العمليات الخرائط الإحصائية للرقابة على التكاليف وغيرها..

ثالثاً: المخرجات:

وتعتبر التقارير المحاسبية الأداة الأكثر استخداماً لتقديم مخرجات نظام المعلومات المحاسبي إلى المستخدمين داخل أو خارج المؤسسة.

تعتبر التقارير المحاسبية أداة اتصال بين مختلف المستويات الإدارية وبين نظام المحاسبة والمستخدمين المختلفين داخل المؤسسة وخارجها لذلك يجب أن يحتوي على بيانات صحيحة ودقيقة وملائمة ومعدّة في الوقت المناسب بدون إخفاء أي معلومات أو تفاصيل مهمة.

وأهم أنواع التقارير المحاسبية لدينا:

- **التقارير التخطيطية:** يتم اشتقاق التقارير التخطيطية من الموازنات التخطيطية التي تعد أداة تخطيط تقوم بترجمة أهداف المؤسسة وخططها إلى مجموعة من البيانات الكمية والمالية المنسقة والمبوبة تعطي صورة عن النتائج التي يمكن التوصل إليها.

- **التقارير الرقابية:** هي التقارير التي تساعد الإدارة على التحقق من أن العمليات تسير وفقاً لما هو مخطط لها وذلك بمقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المخططة والمحددة مسبقاً وتحديد الانحرافات الهامة الجوهرية وتحليلها لمعرفة الأسباب التي أدت إليها ومن أمثلتها تقارير مقارنة التكاليف الفعلية بالتكاليف المعيارية في مراكز التكلفة المختلفة.

- **التقارير التشغيلية:** هي تلك التقارير التي تركز على الوضع الحالي لنظام العمليات داخل المؤسسة وذلك لمساعدة الإدارة التشغيلية في الحكم والسيطرة على نظام العمليات اليومية من أمثلتها تقارير أرصدة المدينين. وهذا النوع من التقارير يمكن الإدارة من الحصول على واقع الأنشطة ومستوى الموارد المتاحة لتنفيذ هذه الأنشطة ويؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتحسين فعاليتها.

- **القوائم المالية:** القوائم المالية هي الوسيلة الأساسية للإبلاغ المالي عن المؤسسة، فالمعلومات الواردة فيها المركز المالي للمؤسسة وأدائها وتدفقاتها النقدية ويمكن كذلك التعرف على مختلف التغيرات في المركز المالي وهي التي تقوم عليها عملية اتخاذ القرارات، وتعتبر ملخصاً كمياً للعمليات والأحداث المالية وتأثيراتها على الأصول والتزامات المؤسسة وحقوق ملكيتها وتعتبر أيضاً وسيلة لتقييم أداء المؤسسة ومدى التقدم في تحقيق أهدافها وكيفية استخدامها للموارد.

رابعاً: التغذية العكسية: وهي عملية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتقييم عناصر النظام السابقة والتأكد من مدى مصداقيتها وإمكانيتها في تحقيق أهدافها.

وفي نظام المعلومات المحاسبي تتم التغذية العكسية من خلال عملية الرقابة على العناصر السابقة بهدف تقييمها وتوجيهها التوجيه الصحيح وصولاً إلى تحقيق الأهداف التي يرمي النظام المحاسبي تحقيقها خدمة للمؤسسة ككل.

