دور مكننة نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات

أ.م.د عامر محمد سلمان الجنابي
أ.م.د صفاء احمد العاني

المقدمة

في الوقت الراهن لا يخفى على أحد ارتباط نظام المعلومات مع الحاسبة الالكترونية ويتجلى ذلك من خلال تعريف جمعية نظم المعلومات الأمريكية AISA (American information system Association) لنظم المعلومات بانه نظام آلي يقوم بجمع وتنظيم وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة والأنشطة التي تمارسها الوحدة الإقتصادية، ونرى أن ذلك أيضاً يساهم في تطوير اتخاذ القرار بكافة مراحله إذ أن نظم المعلومات هو خير معين لرفد تلك العمليات ليسهل من المعلومات الازمة لها وفي الوقت المناسب.

ولا يبتعد نظام المعلومات المحاسبي عن ذلك خصوصاً وأن هذا النظام له من العلاقات الكثيرة مع نظم المعلومات الأخرى في الوحدة الإقتصادية اضافة على احتوائه على أنظمة معلومات فرعية تتشعب في جميع أنشطة الوحدة الإقتصادية مما يجعله يتعامل مع كم هائل من البيانات التي تنشأ في الوحدة الإقتصادية مما يتطلب اللجوء إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية للمزايا العديدة التي تتمتع بها أهمها السرعة في معالجة البيانات فضلاً عن الدقة في المعالجة.

مشكلة البحث:

تتجلى مشكلة البحث في أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية التي تعتمد إلى المعلومات التي يقدمها النظام اليدوي للمعلومات المحاسبية تعاني من بطئ تنفيذها وضعف دقتها في أحيان أخرى مما يستدعي ايجاد آلية لإستعمال مكننة نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات الاداريه بكافة مراحله من خلال اختيارنا لعملية اتخاذ القرارات المستقله بنشاط البيع اعتاد اعلى نظام المعلومات المحاسبيه الممكنه.

اهمية البحث:

نحن نعيش في عصر المعلوماتية ... تلك الخدمة برزت كثيرا في الاونة الأخيرة في اقتصادنا، خصوصا وان كانت الوحدات الاقتصادية تعيش في بيئه متغيره مما يستدعي الى معالجة مشاكلها بمعالجة المعلومات التي تخص مواردها اذ ان سيل المعلومات المطلوب يمكن الوحدات الاقتصادية من اتخاذ قراراتها ورقابة عملياتها.

وبعد الحاسب الالكتروني آله مساعده للمحاسب في اداء عمله و تساعده برفع الجهد والعناء والتعب والتاخير فهي الة مساعدة وليست بديلة عنه ونعتقد ان وجود الحاسبة الالكترونية قد رفعت من شان المحاسب في الوحدة الاقتصادية من خلال ابراز خبرته المتراكمة في القضايا العليا للوحدة الاقتصادية كالتخطيط والتقويم لكفاءة اداءها فضلا عن السرعه في اتخاذ القرارات الادارية لا سيما ان البعض يرى ان اغلب تلك القرارات تتسم بالتكرار والاعتماد على قواعد روتينيه ومن هنا تاتي الحاجة الماسة لاتخاذ مثل تلك القرارات العليا من خلال مكننة نظام المعلومات المحاسبية الذي يوفر ايضا دقة قد تكون متناهية.

هدف البحث

يهدف البحث الى بيان دور مكننة نظام المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الادارية من خلال دراستنا العملية لتلك المكننة مع مراحل اتخاذ القرارات الادارية المنفقة بنشاط المبيعات ونجاح نتيجة ذلك النشاط يعتبر تتويج للعملية الادارية للوحدة الاقتصادية بشكل عام.

الفرضية:

تستند عملية اتخاذ القرار الإداري على ملائمة مخرجات نظم المعلومات المحاسبية ومن هذه الفرضيه تنشأ فرضيه فرعيه مفادها ان مكننة نظام المعلومات المحاسبية يساعد في رفع عملية اتخاذ القرار بمعلومات ملائمة ومتوفرة بالوقت المناسب.

الفصل الاول/ علاقة نظام المعلومات المحاسبي بنظم المعلومات الأخرى ذات الصلة باتخاذ القرارات

أولا: علاقة نظام المعلومات المحاسبي بنظم المعلومات الإدارية:-

إن العلاقة بين النظامين أعلاه معقدة وفي بعض الأحيان جدلية. بعض وجهات النظر تعتبر نظام المعلومات المحاسبية نظام فرعي من نظام المعلومات الإداري ويخدم شريحة واسعة من المستثمرين من خلال النظام الفرعي له وهو المحاسبة المالية التي تقدم معلومات ذات أثر كبير في قرار المستثمرين الخارجيين بالوقت التي قد يعجز نظام المعلومات الإداري لخدمتهم.

كما إن نظام المعلومات المحاسبي يقدم خدمات لإدارة المدراء من خلال نظامه الفرعي (المحاسبة الإدارية) وكذلك يخدم الإدارة من خلال تقديم معلومات إلى النظم الوظيفية التابعة لها (تسويقية، إنتاجية، نظم مالية، موارد بشرية) وتجدر الإشارة أن النظام الداعم للقرار (D s s) Decision support system (الذي ممكن وصفه أحد النظم الفرعية لنظام المعلومات الإداري) هو نظام معلومات على أساس الحاسوب يساعد المدراء في إتخاذ قرارات تتضمن أشياء مبهمة وتساعدهم بتنفيذ مناورات أو معالجات مع واحد أو أكثر من نماذج القرارات (بدائل) من خلال استخدام بيانات مجمعة في نظام المعلومات الإداري الذي يكون نصيب معالجتها في نظام المعلومات المحاسبي حصة الأسد فيه.

ثانياً: علاقة نظام المعلومات المحاسبية بالنظام الفرعي للانتاج.

يوفر نظام المعلومات المحاسبي معلومات غاية في الأهمية لإدارة الإنتاج بصورة دورية مستمرة لتتمكن الإدارة من متابعة النشاط الإنتاجي خطوة بخطوة لكي تتخذ القرارات اللازمة لتلافي أي مشكلة قد تحدث خلال المراحل الإنتاجية في الوقت المناسب أو إيجاد القرارات الإستراتيجية والأكثر حسما لكل ما يخص الإنتاج ومن هذه المعلومات:-

1. معلومات عن تكاليف الانتاج ومتوسط كلفة الوحدة والتحليلات الخاصة بتكاليف الإنتاج على مستوى مراكز وحدات الإنتاج.
2. معلومات على شكل تقارير مقارنة بين الانتاج المخطط والفعلي.
3. معلومات تساعد على تخطيط الإنتاج وتطوير أساليب التصنيع وبدائل الإنتاج من خلال الدراسات المقدمة من قبل المحاسبية الإدارية.
4. المساعدة في وضع تقديرات موازنة الإنتاج والتعبير عنها بصورة قيمية.
5. توفير البيانات اللازمة لتقويم الأداء لكل مركز إنتاجي من خلال نظام محاسبة المسؤولية والتكاليف المعيارية.

ثالثاً: علاقة نظام المعلومات المحاسبية بالنظام الفرعي للتسويق

يعد نجاح عملية التسويق ومنها نشاط البيع التتويج النهائي للعمل الإداري لأي وحدة اقتصادية.

إن نظام المعلومات المحاسبية له من الإمكانية بتوفير معلومات محاسبية وغير محاسبية تفيد في عملية التنظيم الإداري، فمن خلال علاقته بالتسويق يوفر نظام المعلومات المحاسبي معلومات محاسبية تساعد في استلام المستحق على الزبون وتحديث ملفاته وإيداع تلك النقود في المصارف.

أما بصدد المعلومات غير المحاسبية فيساعد على معرفة الوضع الائتماني للزبون وتحديد سقف هذا الائتمان.

إن توفر دقة العناصر الأساسية للمبيعات خصوصاً الآجل منها لما تشكله من نسبة كبيرة لمبيعات أي شركة تعد من المهمات الرئيسية لنظام المعلومات المحاسبية من خلال توفيره معلومات تسهل عليه التنظيم المحاسبي وعملية اتخاذ القرار الإداري التسويقي ومن هذه المعلومات: -

1. تقدير الحالة الائتمانية للزبون
2. تقييم الحالة التخزينية للمواد والبضائع الدارجة في أمر البيع من خلال وجود قاعدة للبيانات في نظام المعلومات المحاسبية التي تسهل تلك العملية.
3. تسهيل عملية استلام النقود من الزبون وبالتالي تحديث الملفات الخاصة بالحسابات المتعلقة بعملية التسليم.
4. توفير معلومات عن تنبؤ المبيعات.

الفصل الثاني: إدارة ومكننة بيانات نظام المعلومات المحاسبية لعملية اتخاذ القرارات.

الفصل الثالث: خطوات القرارات الإدارية استناداً إلى معلومات نظام المعلومات المحاسبية.

رابعاً: أثر تكنولوجيا المعلومات على المعلومات المحاسبية وإنعكاسه على اتخاذ القرارات:-

إن المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات من خلال تطور وسائلها تظهر أثرها الواضح على المعلومات المحاسبية في مجالات الفاعلية والكفاءة والاقتصادية المختلفة، ومما ينعكس إيجابياً في النتيجة على اتخاذ القرارات ،فقد وفرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من الوقت والجهد على مستخدميها في جمع وتصنيف المعلومات والإفصاح عنها بالشكل الملائم والوقت المناسب، إذ تسمح الأنظمة الإلكترونية بتشغيل البيانات المحاسبية بطريقة مرنة وقادرة على إنتاج معلومات متعددة من حيث النوعية والكمية في ظل البدائل المطلوبة بأسرع وقت ممكن وباعلى درجة من الدقة (شركس، 1986، ص 17)، فالسيطرة على حجم البيانات في قاعد البيانات وإمكانية إسترجاعها في فترة زمنية تتلائم مع احتياجات متخذي القرارات، سوف تصبح أمراً معقداً في حالة عدم إستخدام الحاسوب الإلكتروني، إذ يتسع قرص التخزين المستخدم في عمل الحاسوب من قياس خمسة وربع بوصة (200000) صفحة التي تحتاج إلى (20) خزاناً لتعبئة المستندات والأضابير العادية في حالة كون العملية يدوية (السالمي، 1997، ص 143) ويمكن تمييز عمل الحاسوب عن العمل اليدوي في ثلاث خصائص رئيسة هي (عزيز، 1998، ص 121):-

1 . السرعة في التشغيل
2 . الدقة في النتائج
3 . الاقتصاد في التكاليف

السرعة في التشغيل:-

تصل سرعة الحاسوب في تنفيذ عمليات تشغيل البيانات وإسترجاع المعلومات القديمة إلى ملايين الحركات في الثانية الواحدة فضلاً عن إن الحاسوب يستطيع العمل طوال ساعات اليوم دون

التعرض للخطأ أو التعب أو الملل أو الضجر (الحسون والقيسي، 1991، ص 134) وقد قدر أحد الخبراء أن العمل دقيقتين على الآلات الإلكترونية باستخدام كامل طاقتها توازي وصف السرعة في الأداء باتجاهين:-

أ. سرعة تحديث المعلومات المحاسبية: إذ يتميز الحاسوب بسرعة فائقة في تشغيل البيانات واستقبالها بعدة طرق ومن مسافات بعيدة والقيام بعمليات التسجيل والترحيل والترصيد وقت حدوثها، وبالتالي تحديث أرصدة الحسابات أولاً بأول وتوفير معلومات حديثة في الوقت المطلوب.

ب. سرعة تقديم المعلومات المحاسبية: يمتلك الحاسوب قدرة على تقديم المعلومات المحاسبية المخزونة والمطلوبة حتى من أماكن بعيدة عن مركز الحاسوب، خلال ثوان ويقدر البعض هذه السرعة إلى حوالي (85) صفحة في الدقيقة منها ما هو مرئي على الشاشة بأشكال متنوعة كالجداول والرسوم والصور أو قد تكون على شكل تقارير.

الدقة في النتائج:-

يقدم الحاسوب معلومات دقيقة خالية من الأخطاء، ما عدا الأخطاء التي تحصل أثناء تغذية الحاسوب بالمعلومات يدوياً أو الأخطاء في البرامج، ومع ذلك تعد أخطاء الحاسوب قليلة جداً قياساً بحجم البيانات الهائل التي تتم معالجتها.

يلاحظ مما تقدم بأن المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال، إذا استخدمت بأفضل ما يمكن من خلال مستخدميها تساعدهم في الحصول على معلومات محاسبية ذات كفاءة تسمح باتخاذ قرارات صائبة تعود بالفائدة العامة على مستخدميها.

الإقتصاد في التكاليف:-

يوفر استخدام الحاسوب الكثير من الوقت والجهد البشري المستخدم في تنفيذ العمليات واستخراج التقارير والكشوفات المالية اللازمة وما تستلزمه من سجلات ومستلزمات أخرى، فالإستغناء عن القوى العاملة والمستلزمات اليدوية سيؤدي حتماً إلى التقليص والإقتصاد في التكاليف.

وهناك العديد من المجالات الإدارية التي يمكن الإستعانة فيها بالمعلومات المحاسبية المجهزة عن طريق تكنولوجيا المعلومات لإتخاذ القرارات الرشيدة الصائبة منها:-

1 . تحديد الأهداف العامة ورسم الخطط والسياسات لتحقيقها.
2 . تحديد التوسعات اللازمة في الطاقة الإنتاجية.
3 . تحديد المستلزمات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق التوسعات الجديدة.
4 . التخطيط للجودة ووضع المعايير التي يمكن الإعتماد عليها.

خامساً:- دور صنع القرارات في نجاح العملية الإدارية:

تُعد عملية صنع القرارات أساس العملية الإدارية في تحقيق أهداف المنظمة بالشكل الذي يمكنها من مزاولة نشاطها بكفاءة وتحقيق الإستغلال الأمثل لمواردها.

وطرح العديد من الكتاب تعاريف هذه العملية والتي تختلف من كاتب إلى آخر كل حسب تخصصه.

حيث عرف Williams وجماعته عملية صنع القرار بأنها سلسلة من الخطوات المؤدية إلى الإختيار (Williams ..., 1985:p122)

أما Jones فقد عرف عملية صنع القرار بالعملية التي تستجيب للمشاكل التي تواجه المنظمة من خلال البحث عن البدائل واختيار البديل الأفضل الذي يحقق قيمة للمنظمة. (Jones ... , 1998 :p473).

وعرفها .. Marshall هي عملية مركبة وذات نشاطات تتطلب خطوات متعددة تبدأ بتشخيص المشكلة واختيار الطريقة لحل تلك المشكلة وبعد ذلك يحتاج أيضاً إلى جمع البيانات المطلوبة لتنفيذ نموذج القرار، ومن ثم ترجمة مخرجات النموذج وتقييم كل بديل من البدائل وأخيراً يختار متخذ القرار البديل وينفذ الحل المفضل. (Marshal, 2000: p13-14)

إن نظام المعلومات المحاسبية يمكن أن يساعد في توفير كل ما تحتاجه المراحل المذكورة في صنع القرار من خلال توفيره التقارير اللازمة والأدوات التحليلية المطلوبة التي تساعد للوصول إلى نماذج عدة لإتخاذ القرارات والاختيار الأنسب فيما بينها.

وكذلك يمكن توظيف لغات الكمبيوتر المستخدم في نظام المعلومات المحاسبي لجمع البيانات المطلوبة التي يعتمد عليها في مراحل صنع القرار وبصورة أسرع وأدق وأكثر كفاءة.

أنواع القرارات:-

إن أحد أهداف نظام المعلومات المحاسبية هو توفير معلومات مفيدة في صنع القرارات ومن الضروري معرفة الإختلاف في نوعية القرارات أما على أساس درجة الهيكلة المتوقع للقرار.

هيكل القرار:-

تتعدد العناصر في درجة هيكلة القرارات فالقرارات الهيكلية تكون عادة معادة مكررة روتينية وتتحقق بشكل مستمر وتكون نمطية وسهلة ويمكن تفويض مستويات أدنى من العاملين لاتخاذها في المنظمات فالقرارات المتعلقة مثلاً المبيعات الآجلة من خلال زيادة عدد الزبائن أن يتطلب أن يتطلب فقط معرفة حدود الائتمان للزبون وإن هذه القرارات المهيكلة من الممكن أن تمكنن ضمن نظام المعلومات.

القرارات المهيكلة:-

إن التعليمات اللازمة لاتخاذ هذه القرارات تكون غير كاملة وبالتالي هناك حاجة ملحة لتقييم شخصي وأحكام من قبل متخذ أو صانع القرار لاستكمال متطلبات اتخاذ القرار ولا يمكن مكننة تلك القرارات بشكل كامل لكن عادة ما يدعم هذه القرارات من خلال الكومبيوتر .

القرارات غير المهيكلة:-

لا يمكن وصف هذه القرارات على أنها نمطية إذ تتطلب الكثير من الحكم الشخصي والإبتكار ومع هذا يمكن أن تساعد هذه القرارات بأساليب تعتمد على الكومبيوتر باتخاذها من خلال جمع المعلومات اللازمة لها من مصادر متنوعة.

وتجدر الإشارة أن كل نوع من هذه القرارات يحدث في كل من الدورات المحاسبية الأساسية ضمن نظام المعلومات المحاسبية تتطلب معلومات يمكن أن تأتي من نظام معلومات محاسبي بشكل جيد.

فهناك أمور في هذه الدورات تتطلب معلومات من نظام محاسبي كفوء يوفر أرضية لازمة لصنع قرار إداري لحسمها ويندرج بنص الأمثلة لهذه الأمور والقضايا التي تواجه تلك الدورات وكما مؤشر في الجدول التالي إزاء كل دورة:

أسم الدورة	الأمور التي تحتاج إلى قرارات لحسمها
1 . دورة الإيرادات Revenue cycle	تثبيت سعر للمنتجات، ما هي شروط البيع الآجل؟، ما هي الدورات التي تحقق أعلى، أدنى ، جيد، الإنفاق على الدعاية، بحوث السوق.
2 . دورة المصاريف Expenditure cycle	كم يتطلب شراء المخزون، متى، ومن إلى مجهز وكيف يتم اختيار المجهزين.
3 . دورة الإنتاج Production cycle	كم يجب أن ينتج كل منتج، متى، كيف تخصص التكاليف المشتركة، هل يتم شراء معدات ذات تكنولوجيا عالية.
4 . دورة الموارد البشرية والأجور Human resource /payroll cycle	كم ساعة يعمل العاملون، كم يجب أن يدفع لهم أجور، ما هي الإستقطاعات الشهرية من أجور العاملين، هل نحتاج لتطوير مهارات العمال.
5 . دورة التعديل Financing cycle	ما نسبة التدفقات النقدية الجارية، هل نلجأ إلى الإقراض الطويل أم القصير، ما مصادر التمويل التي نعتمد عليها، طريقة جدولة المصاريف الرئيسية.

فضلاً عن ذلك فإن المعلومات المحاسبية تلعب دوراً هاماً بالقرارات الإدارية من خلال ناحيتين:-

1. تشخيص الحالات التي تتطلب إجراء إداري كتقرير التكاليف الذي يحتوي على إنحراف واسع مما يحفز الإدارة للتقصي والاستطلاع وإن كان هناك ضرورة إتخاذ عمل معين (تصحيحي).
2. تخصيص حالة عدم التأكد فنظام المعلومات المحاسبية يوفر أساس الاختيار بين البدائل لاتخاذ عمل معين، فعلى سبيل المثال تستخدم المعلومات المحاسبية عادة لوضع الأسعار وتحديد سياسات الائتمان.

الفصل الثاني/الجانب العملي

كما ذكرنا في الجانب النظري من البحث سنتطرق إلى دور نظام المعلومات المحاسبي الممكنن في عملية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بعملية التسويق وقد تم اختيار منشأة البيع لما لهذا النشاط من أثر كبير على نجاح أو فشل المنظمة برمتها.

تم اختيار أحد المهام الرئيسية لنشاط البيع الآجل مستعرضين جميع خطوات اتخاذ القرار لهذه المهمة وهي تحديد الحالة الائتمانية للزبون وأثر المعلومات المالية وغير المالية لنظام المعلومات المحاسبية الممكننة (المحوسب) على هذه الخطوات وبيان أفضليته على النظام اليدوي بهذا المجال من ناحيتي السرعة والدقة إذ كما هو معروف لتلك الناحيتين من أهمية كبيرة على نتائج القرار الإداري المتخذ.

وتشمل عملية اتخاذ القرار عدد من المراحل هي:-

1. تشخيص المشكلة:

التي تعد أولى خطوات مرحلة اتخاذ القرار وفيما يتعلق بالحالة الائتمانية فإن تشخيص المشكلة يتعلق بالوضع الإئتماني للزبون القديم أو الجديد ومقارنته مع قيمة المبيعات المطلوبة من قبله.

2. اختيار الطريقة لحل المشكلة:

في حالتنا هذه نعتقد أن هناك 3 حلول لحل المشكلة إما زيادة الوضع الائتماني للزبون أو تقليص كمية طلبه للمبيعات الآجلة بما يتلائم مع وضعه الائتماني السابق أو رفض عملية البيع برمتها (تم اتخاذ القرار بهذه الحالة)

3. جمع البيانات المطلوبة لسند نموذج القرار الذي بالخطوة (2) أعلاه فعند اختيارنا لحل زيادة وضع الائتمان له ينبغي أن تتوفر لدينا بيانات اضافية عن الزبون القديم لم تكن متوفرة لدينا في ملفاته كتزويدنا بآخر شهادة مصرفية له تؤيد زيادة لإيداعاته خلال الفترة أو وجود تعهد من شخص معروف للمنظمة يتعهد بضمان الزبون لطلبه المبيعات فإن ذلك يتطلب معرفة قيمة طلبية المبيعات ومعرفة حدود ائتمانه فيما لو كانت أعلى من قيمة الطلبية. أو الحل الثالث ترفض الطلبية نتيجة لوجود مستحقات كثيرة سابقة على الزبون.

4. تقييم البدائل:

مع ضوء المعلومات التي جمعها للحلول الثلاثة يتم اعتماد بديل واحد يكون أكثر فائدة للمنظمة فقد يكون زيادة حدود الائتمان أو خفض كمية المبيعات لتتلائم مع وضع الائتمان في رفض الطلب.

5. اختيار القرار البديل:

إن خطوات اتخاذ القرار المتعلق بتحديد الوضع الائتماني للزبون ممكن أن تختبر بموجب نظام المعلومات المحاسبي الممكنن واليدوي مستعرضين أثر الفرق بين النظامين فيما يتعلق بالسرعة والدقة في خطوات اتخاذ هذا القرار ونظراً لضيق الوقت تم اختيار فرضية البحث على عدد من شركات القطاع الخاص (كون غالبية شركات القطاع العام لا تتعامل بسياسة البيع بالآجل) والمتمثلة في

في شركة صناعة الالكترونية والشركة الحديثة للانتاج الحيواني والزراعي وشركة الهلال الصناعية تبين أن جميع هذه الشركات عينة البحث تعتمد على النظام المحاسبي اليدوي غير الممكنن باستثناء بعضها التي يكون فيها النظام محوسب جزئياً ومقتصرة على الدورة المحاسبية.

ونرفقه ملخص لإجابة مدراء المالية على أسئلتنا الموجهة إلى مدراء المالية والمحاسبون في تلك الشركات حول تحديد الوضع الائتماني للزبون باستعمال مقياس ليكون خماسي الإجابة (حيث تم اعطاء خمسة أوزان 5 درجة للموافق بشدة و 4 درجات للموافق و 3 درجات للمحايد ودرجتان لغير الموافق ودرجة واحدة لغير الموافق بشدة وتم توزيع 25 استمارة تم الإجابة على 20 استمارة.

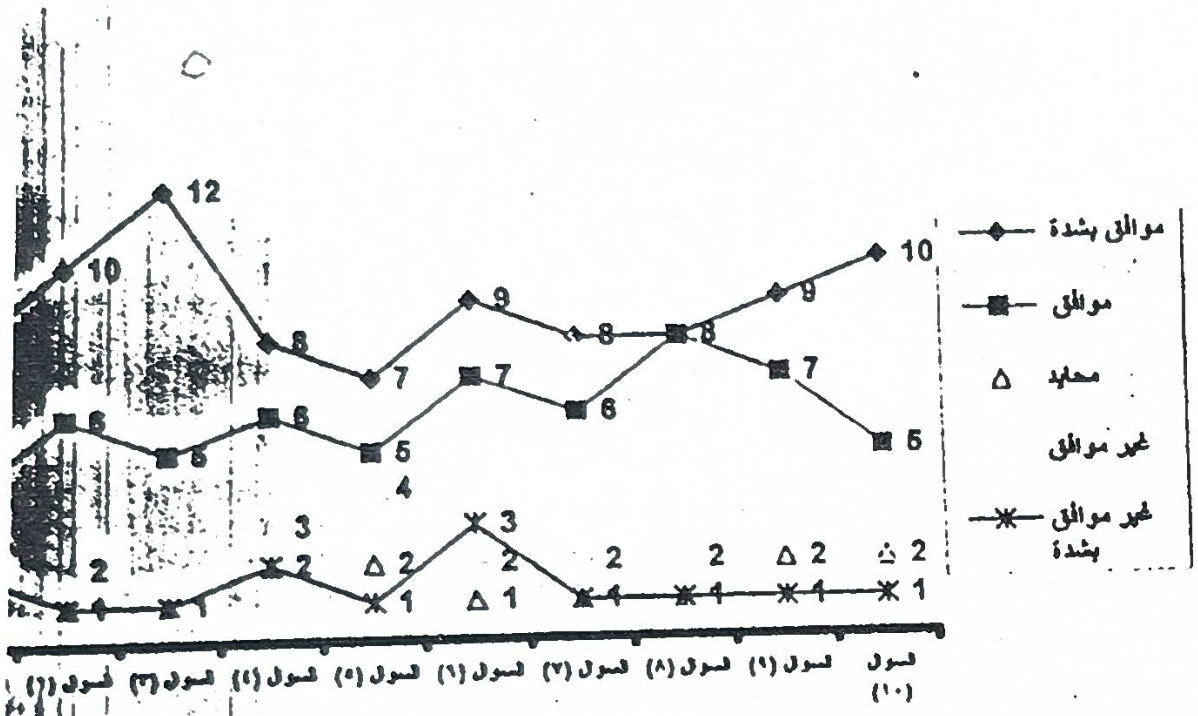
نسبة 5 شركات قطاع خاص واقعية

1. شركة الصناعات الإلكترونية
2. الشركة الحديثة لإنتاج الحيواني والزراعي
3. شركة الهلال الصناعية

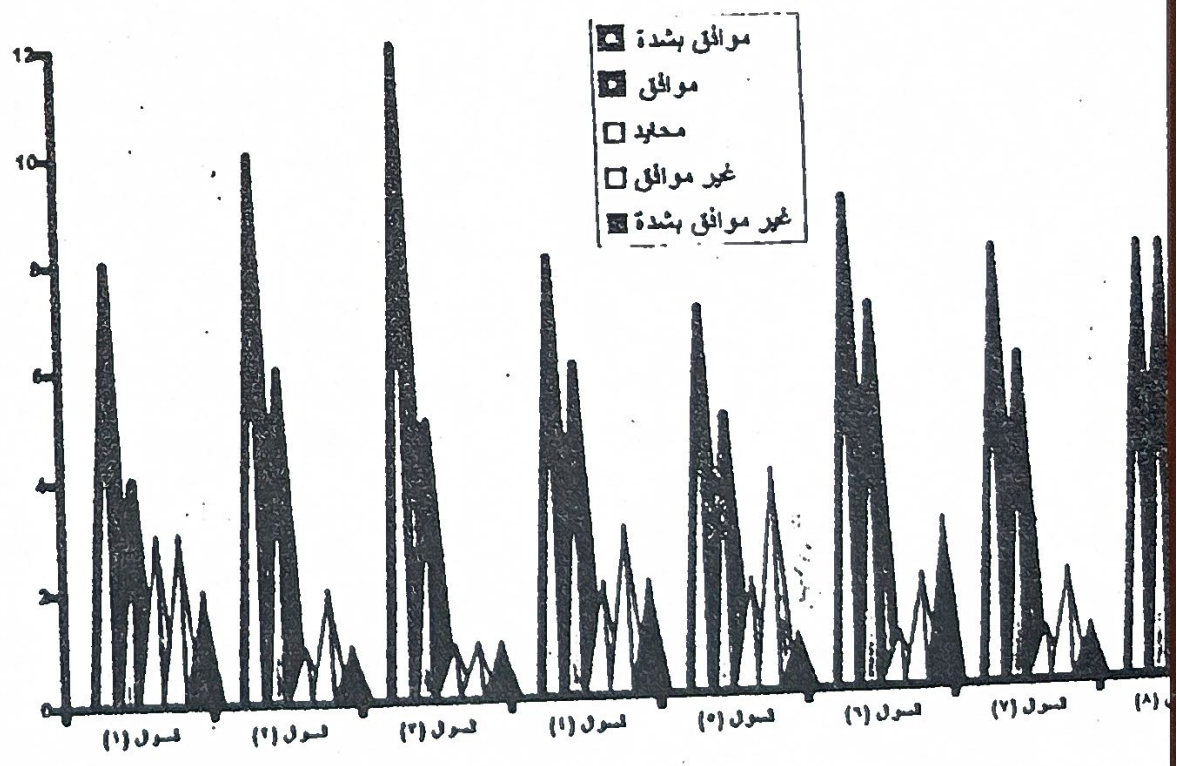
الإستبانة المتعلقة بتحديد الوضع الائتماني للزبون

ت	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتراوح فترة المقارنة عادة بين 7-10أيام الوضع الائتماني رقمية الكمية الطلوبة للبيع وقد لا تتم المقارنة مطلقا	8	4	3	3	2
2	فترة دراسة الوضع الائتماني للزبون القديم تتراوح بين 7-10 أيام	10	6	1	2	1
3	تتراوح فترة دراسة الوضع الائتماني للزبون الجديد بين 10-15 يوم	12	5	1	1	1
4	غالباً ما تكون دراسة السؤال 3 أعلاه غير دقيقة بحيث تؤثر على نتائج قرار منح الائتمان في النهاية	8	6	2	3	1
5	إن قرار رفع أو زيادة الوضع الائتماني (من أجل بيعه بالآجل) يتم استناداً إلى المعرفة الشخصية للزبون دون التمحص بدراسة تاريخه الائتماني وإن تاريخ القرار يتراوح من 7-10 أيام	7	5	2	4	2
6	إن توفر بيانات إضافية لم تكن موجودة في ملفات الزبائن المحفوظة لدى الشركة قد يؤدي إلى تغير القرار المتخذ في السؤال 5 أعلاه	9	7	1	2	1
7	لو توفرت البيانات في 6 أعلاه فإن الأمر قد يستغرق 7- 10أيام	8	6	1	2	3
8	لا يتم تخفيض الكمية المطلوبة للبيع لكي تتلائم مع الوضع الائتماني للزبون والمحفوظ بملفات الشركة	8	8	1	2	1
9	لو توفرت دراسات دقيقة وجديدة عن الأوضاع الائتمانية للزبائن القدامى قد تدفع الإدارة إلى تخفيض الكمية المباعة لتتلائم مع الأوضاع الائتمانية للزبائن	9	7	2	1	1
10	إن وجود أرصدة مستحقة بذمة الزبون من معاملات سابقة قد لا تحول دون إتمام عملية البيع الآجل له	10	5	2	2	1

ملاحظة: الموافق بشدة وزنها 5 درجة، الموافق وزنها 4 درجة، المحايد وزنها 3 درجة، الغير موافق وزنها 2 درجة، الغير موافق بشدة وزنها 1 درجة.



نوعية الاجوبة					لكل سوال	
	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف
	4	3	3	2	3.65	2.584086
	6	1	2	1	4.1	1.786057
	5	1	1	1	4.3	1.228821
	6	2	3	2	3.9	2.615339
	5	2	4	1	3.5	2.408319
	7	1	2	3	4.15	2.641496
	6	1	2	1	3.6	1.8
	8	1	2	1	4	2
	7	2	1	1	4.1	1.786057
	5	2	2	1	4.05	1.896708
	1.19722	0.69921	0.918937	0.6992059		
	5.9	1.6	2.2	1.4		
	4	3	2	1		



تحليل نتائج الإستبانة:

من ورق التحليل يتضح أن الإنحراف المعياري والوسط الحسابي لكل سؤال على حدة ولجميع الأسئلة معززة بالرسوم البيانية التي تؤيد علمياً ثبوت صحة فرضية البحث.

حيث بلغت الإنحراف المعياري 1.449 والوسط الحسابي 8.9 لجميع الأسئلة مجتمعة. ولنوعية اجوبة (الموافق بشدة) عليها اجوبة (الموافق)، اما الانحراف المعياري 1.197 بوسط حسابي 5.9

ومن خلال ملخص اجابات عينة البحث على الإستبانة تم استنباط الجدول الآتي الذي يوضح فرق التعامل لخطوات عملية اتخاذ القرار المتعلقة بتحديد الوضع الائتماني في نظامي المعلومات المحاسبي الآلي واليدوي لإثبات صحة الفرضية عملياً ومن خلال الجدول التالي:

جدول خطوات اتخاذ القرار حول الحالة الائتمانية للزبون وفق النظامين اليدوي والآلي

الخطوات	شرح الخطوة	نظام المعلومات المحاسبي (يدوي)		نظام المعلومات المحاسبي (آلي)	
		وقت	دقة	وقت	دقة
1- تشخيص المشكلة	مقارنة الوضع الائتماني للزبون مع قيمة المبيعات	قد يطول وقت المفاوضات لمدة اسبوع وقد لا تتم	غير دقيقة لان تلك المفاوضات غالبا تعتمد على المعرفة الشخصية للزبون	فوري اذا كانت ملفات الزبائن محدثة باستمرار	ممتازة اذا كان تحديث ملفات الزبائن مستمر
2- أختيار الطريقة لحل المشكلة	1- زيادة حدود الائتمان للزبون ب- تقليص الكمية المباعة للتلائم مع الوضع الائتماني ج- رفض الطلب	أ-7-10 أيام للزبون القديم 10-15 للزبون الجديد ب-غالبا لا تتم ج- غالبا لا تتم	غير دقيقة لان غالبا ما يتم اختيار طريقة الحل على المعرفة الشخصية للزبون	قد يستغرق فترة لا تتجاوز اليوم لاخذ موافقة مدير الائتمان للطريقة الاولى والثالثة ومدير المبيعات للطريقة الثانية وقد يطول أكثر من يوم اذا تجاوزت صلاحية المدراء أعلاه	ممتاز اذا تم تحديث املفات للزبون القدامى وقد تكون جيدة جدا اذا تم الحاجة الى توفر معلومات للزبون
3- جمع البيانات لتنفيذ قرار الوارد أعلاه	أ- توفر بيانات موجودة وحديثة لملف زبون قديم ب- معرفة ارصدة زبائن مستحقة من استاذ مساعد الزبائن ج- جمع بيانات عن زبون جديد	نفس ماورد في 2 أعلاه	أ-قد تكون غير دقيقة اذا لم تعتمد على مستندات ثبوتية ب-دقيقة نوعا ما ج-قد تكون غير دقيقة اذا لم تعتمد على مستندات ثبوية	أ- يوم او يومين ب-فوري ج- يوم او يومين	أ- دقيقة لاعتمادها على بيانات موجودة في الملف ب- دقيقة بامتياز ج- قد تكون غير دقيقة اذا لم تستند عل مستندات ثبوتية
4-تقويم البدائل	أ-زيادة حدود الائتمان ب-تخفيض الكمية المباعة لتتلائم مع الوضع الائتماني ج-رفض الطلب	7-10 ايام للزبون القديم و10-15 للزبون الجديد	غالبا مايتم اختيار البديل الاول نتيجة المعرفة الشخصية التي تكون غير موضوعية	نفس ما ورد في 2 أعلاه	نفس ما ورد في 2 أعلاه
5-اختيار القرار البديل	أ-زيادة حدود الائتمان ب-تخفيض الكمية المباعة لتتلائم مع الوضع الائتماني ج-رفض الطلب	اكثر من عشرين يوم تقريبا استنادا الى ما جاء في الخطوات الاربعة السابقة	أ-قليلة ب-قد لا تتم ج- قد لا تتم		

الاستنتاجات:

مما جاء في الجدول أعلاه والمستنبط من اجابات عينة البحث على الإستبانة نستنتج ما يلي:

1. فيما يتعلق بتشخيص المشكلة فإن الوقت اللازم لمقارنة الوضع الائتماني مع نسبة الكمية المطلوبة للبيع قد يطول لمدة اسبوع أو قد لا تتم أصلاً (لو يتم بيع الزبون بغض النظر عن صحة الائتمان سيء أو وجدوا أرصدة مستحقة له من عمليات بيع سابقة) مما يؤدي إلى مخاطر وخيمة. لكن لو استعمل نظام المعلومات المحاسبي المحوسب ولجميع أنشطة الشركة فإن المقارنة أعلاه تكون ثورية والدقة ممتازة إذا تم تحديث الملفات بصورة مستمرة.
2. إن خطوة اختيار الطريقة لحل المشكلة وجمع البيانات لهذا الاختيار يتطلب زمناً بين 10-15 يوم وهذا يؤدي بنتيجة سلبية لعملية اتخاذ القرار برمتها خصوصاً ونحن نعيش عصر المتغيرات السريعة كفقدان زبائن نتيجة التأخر في اتخاذ القرار فضلاً عن عدم الدقة في الاختيار ولجمع المعلومات وعلى الدقة تماماً فيما لو تم استعمال النظام المحوسب سواء من ناحية السرعة والدقة.. باستثناء جمع بيانات لزبون جديد فقد يكون هامش الخطأ كبير خصوصاً إذا كانت مدخلات النظام لذلك الزبون مستندة إلى بيانات خاطئة.
3. غالباً لا تتم عملية تقييم البديل في النظام اليدوي نظراً لهيمنة بديل واحد تقريباً وهي زيادة الحدود الائتمانية التي لا تتطلب أي جهد نتيجة المعرفة الشخصية للزبون مما قد يؤدي إلى نتائج سلبية لعد الموضوعية فيها.
4. أخيراً فإن عملية اتخاذ القرار برمتها قد تستغرق أكثر من 20 يوم في النظام اليدوي على عكس نظام المعلومات المحاسبي المحوسب فإن تلك العملية بجميع خطواتها قد لا تتعدى يوم أو يومين وبدقة متناهية.

التوصيات:

نتيجة لأفضلية نظام المعلومات المحاسبي المحوسب على اليدوي حسب ما ورد أعلاه من ناحيتي السرعة والدقة لعملية اتخاذ القرار فإننا نوصي ببعض الأمور الضرورية لاستخدامها ومنها:

1. ضرورة أن تشمل حوسبة نظام المعلومات جميع أنشطة الوحدة الإقتصادية المتعلقة بالموارد والنفقات والإنتاج والتمويل والحسابات أي لا تقتصر مكننة النظام فقط على النشاط الأخير (مكننة الدورة المحاسبية) بل ينبغي أن يشمل جميع الأنشطة ليكون مؤهل بتوفير معلومات مالية وغير مالية تساعد في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بدقة وبسرعة.
2. توفير كوادر مؤهلة لاستيعاب تقنية مكننة النظام مع ضرورة وجود تعاون كلي بين تلك الكوادر سواء بين مصممي النظام المحاسبي والكوادر المحاسبية وبقية كوادر الأنشطة الأخرى في أي عملية تغيير يتطلبها النظام.
3. ضرورة المام إدارات الشركات خصوصاً الوسطى (رؤساء الأقسام) بالنظام المحوسب بشكل يؤهلهم لرفع امكانية الإستعلام من النظام المحوسب لرفدهم بالمعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات.

مصادر البحث

1- Jones Gareth R "Organizational theory" text and cases. Second edition –Wesley
publishing company, 1998
2- Marshall B , Steinbart , Pual John "Accounting information System "8th edition ,New Jersey , printice hall .Inc. ,2000
3- Williams ,Clifttion J ,Dubrin , Andrew J.,Sisk henry L., "mangwment & orginazation , cincinnaati , ohio ,south –western publishing co. USA,1985
4. شركس، وجدي "الانظمة الالكترونية وتخطيط المعلومات" الموتمر العلمي السابع للاتحاد المحاسبين المراجعين بغداد 1986
5. عزيز، محمد علي" تصميم استخدامات الحاسوب واثرها في دور المعلومات الادارية عند اتخاذ القرارات الادارية، اطروحة دكتوراة محاسبة – كلية الادارة والاقتصاد – جامعة بغداد 1998
6. الحسون، واخرون "النظم المجاسبية– الجزء الاول – الطبعة الاولى– دار الشؤون الثقافية العامة – بغداد 1991
7. حسنين، عمر "تطور الفكر المحاسبي" الاسكندرية 1985
8. السالمي،علاء عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات" عمان 1997