

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم مالية و محاسبية، تخصص محاسبة وتدقيق
من إعداد الطلبة
غطاس رشيد و بوكري محمد بشير
بعنوان:

تقييم نظام الرقابة الداخلية وأثره على جودة نظام المعلومات الالكتروني
في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

تحت اشراف:
أ.د بدوي إلياس

السنة الجامعية: 2019 / 2020

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم مالية و محاسبية، تخصص محاسبة وتدقيق
من إعداد الطلبة
غطاس رشيد و بوكري محمد بشير
بعنوان:

تقييم نظام الرقابة الداخلية وأثره على جودة نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة
الاقتصادية

دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

تحت اشراف:
أ.د بدوي الياس

السنة الجامعية : 2019 / 2020

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء الآية

.24

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما،

إلى زوجتي وأولادي محمد الفاضلو روان

إلى أخوتي وأخواتي

إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

رشيد غطاس

بوكري محمد البشير



شكر وتقدير

بعد أن من الله علينا بإنجاز هذا العمل، فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه، وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإنني أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف "أ. إلياس بدوي" على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله في توجيهي، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لي الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله مني فائق التقدير والاحترام.

وفي الأخير أشكر كل من ساعدني وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة

رشيد غطاس

بوكري محمد البشير



الملخص:

بفضل اتساع مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبحت نظم الرقابة الداخلية تستهدف أساساً حقل نظم المعلومات الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية ، وهو ما تطرقنا اليه في الدراسة التي بين أيدينا، والتي تهدف الى الوقوف على جودة النظام المعلوماتي بنموذج من المؤسسات الاقتصادية النشطة ، باختيارنا لشركة الخطوط الجوية الجزائرية من خلال إخضاع مركباته الأساسية لمجريات التدقيق الالكتروني ، استناداً على أسلوب علمي و منهجي باستخدام أداتي البحث المتمثلة في كل من **المقابلة** بإجراء العديد من المقابلات مع مستخدمي نظام المعلومات بالإضافة الى القائمين على وظيفة التدقيق الداخلي في مؤسسة الدراسة ، و **الملاحظة** في الوقوف على واقع هذا النظام بكل تفاصيله ومميزاته، في إطار العمل على قياس درجة الجودة من مختلف الزوايا (الوسائل مادية، العامل البشري، البرمجيات، حماية النظام المعلوماتي و حفظ البيانات)، و التي خلصت في النهاية الى إظهار قدرة هذا النوع من التدقيق على تحليل الخصائص التفصيلية لطبيعة مثل هذه الأنظمة ، وذلك لكونه يركز على التحكم المطلوب في آليات سير الوظائف الحديثة للمؤسسة الاقتصادية في ظل بيئة التشغيل الالكتروني للبيانات.

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات ، نظم المعلومات الالكترونية ، جودة النظام المعلوماتي، الرقابة الداخلية ، تدقيق نظام المعلومات ، بيئة التشغيل الالكتروني.

▪ Résumé:

Grâce à la large utilisation des technologies de l'information, les systèmes de contrôle interne a principalement ciblé le domaine des systèmes d'information électroniques dans l'institution économique, dont nous avons parlé dans notre étude, qui vise à identifier la qualité du système d'information avec un modèle d'institutions économiques actives, en choisissant **Air Algérie** en soumettant ses composants de base (Systeme d'information) à l'audit électronique, basant sur une méthode scientifique et méthodique utilisant les outils de recherche de chaque **entretien** en menant de nombreux entretiens avec les utilisateurs du système d'information en plus de ceux qui exercent la fonction d'audit interne dans l'institution d'étude et en **observant** la réalité de ce système dans tous ses détails et caractéristiques,dans le cadre de la mesure du degré de qualité sous différents angles (moyens physiques, facteur humain, logiciel, protection des systèmes d'information et sauvegarde des données), cette dernière a finalement permis de montrer la capacité de ce type d'audit à analyser les caractéristiques détaillées de la nature de tels systèmes, car Il repose sur le contrôle requis dans les mécanismes des fonctions modernes de l'institution économique dans l'environnement de traitement électronique des données.

	قائمة المحتويات
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام الرقابة الداخلية وجودة نظام المعلومات الالكتروني	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
9	المطلب الأول: الأسس النظرية لنظام الرقابة الداخلية
20	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الالكتروني
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات العربية
40	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
42	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية
44	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني الدراسة الميدانية - دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة-	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
47	المطلب الأول: تقديم الشركة محل الدراسة
55	المطلب الثاني: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني
80	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

فهرس المحتويات

80	المطلب الأول: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني في الشركة
86	المطلب الثاني: نتائج عملية تدقيق نظام المعلومات الالكتروني
88	المطلب الثالث: أهم النتائج المسجلة عن تقييم جودة نظام المعلومات
92	خلاصة الفصل الثاني
94	الخاتمة
97	المصادر والمراجع
102	الملاحق
119	الفهرس

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	مكونات نظام المعلومات	01
22	مفهوم نظام المعلومات	02
27	مستويات نظام المعلومات	03
31	السياسات الامنية لنظام الحماية الالكتروني	04
49	شعار شركة الخطوط الجوية الجزائرية	05
53	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للخطوط الجوية	06
56	علاقة الانظمة المعلوماتية المختلفة داخل الشركة بالنظام المعلوماتي المحاسبي	07
60	نظام معلومات المبيعات	08
62	نظام معلومات المشتريات	09
64	نظام معلومات الاستثمارات	10
66	الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة	11
67	نظام المعلومات المحاسبي في الشركة	12
73	الية عمل النظام المعلوماتي المحاسبي	13
81	نوعي الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الالي لنظام المعلومات	14

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي العام للخطوط الجوية الجزائرية	102
02	نظام MARSAH لحجز التذاكر القديم	103
03	نظام Amadeus لحجز التذاكر الجديد	104
04	موقع ويب الخطوط الجوية الجزائرية لحجز التذاكر	105
05	شكل التذكرة الالكترونية	106
06	برنامج SYGA برنامج تسيير التذاكر المباعة للمراقبة	107
07	وصل الطلبة	109
08	نموذج عن الفاتورة ووصل التسليم	110
09	تأشيرة المراقبة والتقييد المحاسبي وامر بالدفع على الوجه الخلفي للفاتورة	111
10	نظام تسيير الممتلكات والجرد	112
11	بيان يحتوي على بيانات السلعة أو الخدمة الاستثمارية مع رقم الجرد	113
12	تسيير عمليات التخلي عن الاستثمارات نظام immobilisation	114
13	برنامج SYGEF نظام التسيير المالي	114
14	المعالجة المحاسبية في نظام SYGEF للفترة مع العملاء	115
15	يومية العملاء	116
16	معالجة بيانات الخزينة ببرنامج SYGEF	116
17	مستندات الكترونية للاجراءات واللوائح التنظيمية و الرقابية	117

الإختصار / الرمز	الدلالة	
SYGA	System gestion agence	نظام تسيير الوكالة
SYGEF	System gestion finance	نظام تسيير مالي
SYRED	System rediction delai	نظام تقليل المدة
J.FNS	Journal fournisseur	يومية المورد
J.GHT	Journal hetelerie	يومية الفندقية
J.VTX	Journal agence agree	يومية الوكالات المعتمدة
DPCG	Departemant control gestion	قسم مراقبى التسيير
HME	Hassi messaoud	حاسي مسعود
OGX	ouargla	ورقلة

مقدمة

توطئة:

تعد الرقابة الداخلية من أهم الموضوعات التي تشغل رجال الفكر المحاسبي والمالي والاقتصادي، كما يهتم بها رجال القانون والإدارة حيث تعمل على حماية المال وتدعو إلى استخدام أفضل الموارد الاقتصادية المتاحة بما يحقق النمو والاستقرار و التأكد من تحقيق النشاط المالي لأهدافه.

ويعد بناء أنظمة الرقابة الداخلية أمراً أساسياً لغرض تحقيق أهداف الرقابة الخاصة بالإدارة و المتمثلة في كفاءة وفعالية الأنشطة التشغيلية وموثوقية التقارير المالية، والالتزام بالقوانين والقواعد التنظيمية .

لقد ساعدت عوامل مختلفة على ظهور الحاجة إلى الرقابة الداخلية وتطورها ومن بين هذه العوامل: اضطراب الإدارة إلى تفويض المسؤوليات، والحاجة إلى بيانات دورية دقيقة، والرغبة في تفادي إعطاء بيانات خاطئة، ومسؤولية الإدارة عن حماية أموال المنشأة.

تعتمد المنشآت الحديثة على تكنولوجيا المعلومات كوسيلة أساسية لمعالجة بياناتها بشكل الكتروني ضمن إطار تسيير أعمالها، بدءاً من تصنيع منتجاتها أو تقديم خدماتها ، وصولاً الى تسويقها للمستهلك النهائي، ولقد تميزت الفترة المعاصرة ، بظهور تطورات كبيرة على مستوى نظم المعلومات والاتصالات والتي أدت إلى التوسع في استخدام الحاسب الآلي وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إنجاز مختلف الأعمال ، وهذا عن طريق التشغيل الإلكتروني للبيانات، وفي ظل هذا الوضع تزداد أهمية الدور الاستراتيجي لهذه النظم و ضرورتها انطلاقاً من حيوية وأهمية المعلومات كمورد ثمين من موارد كل منظمة، وبكونها أداة لا غنى عنها لامتلاك أو تحقيق الميزة التنافسية، المساعدة في اتخاذ القرارات بكل ابعادها، وتطوير وتنمية المنشأة، من خلال تحسين نوعية منتجاتها بشكل مستمر، ومن صياغة وتطبيق استراتيجيات الأعمال اعتماداً على الإبداع التكنولوجي في إدارة العمليات بكفاءة وفعالية، و لأن المعلومات تعد مصدراً لقوة واستمرارية المنشأة ، فإنها تحسب كإحدى أهم الموجودات الرئيسية لها، باعتبارها عصب للنمو و التنمية بها، الأمر الذي يوجب الاهتمام قصد التعرف على مدى جودة المعلومات التي تنتجها النظم المخولة بذلك، من خلال تحليل مكونات هذه الأخيرة بانتهاج أداة التدقيق لغرض تقييم جودتها هي الأخرى.

1) إشكالية الدراسة: على ضوء ماسبق تتجلى معالم إشكالية هذا البحث في السؤال المحوري التالي:

إلى أي مدى يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحقيق جودة نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية(المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة)؟

وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتقييم نظام الرقابة الداخلي؟
- ماذا يقصد بجودة نظام المعلومات الالكتروني؟ وما هي خصائصه؟
- إلى أي مدى يساهم تقييم نظام الرقابة الداخلي على جودة نظام المعلومات في شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟
- ما هو اثر الرقابة الداخلية على مختلف الأنظمة المعلوماتية داخل الشركة؟
- ما هي الإجراءات الرقابية في ظل التشغيل الالكتروني للبيانات المحاسبية التي تتبناها شركة الخطوط الجوية الجزائرية؟

(2) فرضيات الدراسة:

- يساهم نظام الرقابة الداخلي في تحقيق جودة نظام المعلومات على مستوى شركة الخطوط الجوية الجزائرية
- تتبنى شركة الخطوط الجوية الجزائرية النظام المعلوماتي المحاسبي الالكتروني وهذا نظرا لأهميته الإستراتيجية داخل الشركة
- يحتوي كل نظام معلوماتي داخل الشركة على إجراءات رقابية
- تسعى شركة الخطوط الجوية لتحقيق الفاعلية الرقابية في ظل التشغيل الالكتروني للبيانات المحاسبية.
- عززت شركة الخطوط الجوية من إجراءاتها الرقابية وهذا تماشيا مع النظام المعلومات الالكتروني لتشغيل البيانات المحاسبية.

(3) مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيار موضوع الدراسة استجابة لعدة محفزات ودوافع نفصلها إلى :

■ مبررات شخصية:

- كون البحث يدخل في مجال التخصص و نطمح إلى أن يكون نقطة انطلاق في بحوث مستقبلية أخرى.

- الميول لمجال أنظمة المعلوماتية .
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة المتعلقة بالتسيير و التنسيق الإداري.
- مبررات موضوعية:
- الأهمية الكبيرة لنظام الرقابة الداخلية و الذي يحد من المخاطر الداخلية والخارجية بالنسبة للمؤسسة.
- القيمة العلمية لأهمية المعلوماتية لكل القطاعات.
- دور كفاءة مكونات نظام المعلومات في تحقيق اهداف الشركة.
- حاجة الشركات الى أنظمة معلومات متطورة لأجل تحسين ادارتها.
- الرغبة في ابراز أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية و نجاحها.
- الشركة محل الدراسة جديرة بالدراسة لأهميتها الاقتصادية داخل الوطن.
- سيطرة الوسائط المعلوماتية على كل القطاعات و خاصةً المجال التسييري منها.

4) اهداف الدراسة:

- تحديد مفهوم كل من نظام الرقابة الداخلي، وجودة المعلومات المحاسبية.
- تحديد مدى مساهمة تقييم نظام الرقابة الداخلي في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني من الناحيتين النظرية والتطبيقية وواقعها في المؤسسة محل الدراسة.
- محاولة معرفة العلاقة بين النظام المحاسبي الالكتروني والرقابة الداخلية.
- ابراز اثر التشغيل الالكتروني للبيانات على نظام الرقابة الداخلية.
- محاولة تقييم جودة نظام المعلومات الالكتروني لمؤسسة اقتصادية (الخطوط الجوية الجزائرية) من خلال إعطاء صورة عن واقع النظام بتأكيد كفاءته أو عدمه.
- التعرف على مختلف النظم المعلوماتية وكذلك النظام المعلوماتي المحاسبي الالكتروني.
- التطرق إلى الرقابة الداخلية ودورها في الشركة الاقتصادية.
- تقديم اقتراحات عملية لمعالجة النقائص الموجودة.

5) أهمية الدراسة:

تتجلى هذه الأهمية فيما يلي

- كون الموضوع يحسب على المواضيع الحديثة بتناوله مفهوم الرقابة الداخلية في بيئة التشغيل الالكتروني وما له عليه من انعكاسات على سيرورته و جودة أدائه.
- تأكيد تحقق مزايا تكنولوجيا المعلومات على نشاط المؤسسة في حال استغلالها الجيد،
- أهمية نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في الوحدات الاقتصادية لما يتميز به من تقديم معلومات دقيقة وملائمة
- الأهمية التكنولوجية المتمثلة في السرعة والدقة في معالجة البيانات والقدرات الفائقة في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها.
- أهمية الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الالكتروني للمعلومات

6) حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : تمت الدراسة الميدانية على مستوى مقر المديرية الجهوية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية و الكائن مقرها بسوق السبت مدينة ورقلة.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 2019/06/30 الى 2020/08/31 (مع أخذ فترات عطل المستخدمين بعين الاعتبار).
- الحدود الموضوعية: تمحورت الدراسة حول الأسس النظرية لتقييم نظام الرقابة الداخلية من خلال تناول طرقها وخطواتها و تناول أيضا الأسس النظرية لنظم المعلومات و منهجية تدقيقها في اطار تقييم مستوى جودتها. إضافة الى انعكاس البيئة الالكترونية على نظام الرقابة الداخلية .

7) صعوبات الدراسة:

- كغيرها من الدراسات فقد اعترضتنا بعض الصعوبات خلال معالجة الموضوع المتناول والتي تمثلت فيما يلي :
- تطلب الموضوع مجال زمني أوسع بغية تناوله بصورة تحليلية مفصلة، و الوصول الى تناول كل جوانبه.
- صعوبة الوصول الى بعض الأقسام و المصالح نظراً لتزامن فترة الدراسة مع العطل السنوية و الاستثنائية (كوفيد 19) و كذلك الغياب بداعي المهام الخارجية المؤكدة للموظفين المعنيين بالعناصر الأساسية لنظام معلومات المؤسسة.

- صعوبة تناول بعض التفاصيل المرتبطة بوظيفة التدقيق الداخلي و مديرية نظام المعلومات والتي ترتبط وظيفياً وتنظيمياً بالمديرية العامة بالجزائر العاصمة.

8) منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

نظراً لطبيعة الدراسة التي بين أيدينا و التي تستهدف ما يعنى بتقييم نظام الرقابة الداخلية ومدى مساهمته في جودة نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية مع تناول واقعه بأحد المؤسسات الاقتصادية الوطنية (شركة الخطوط الجوية الجزائرية) ، فانه تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في جزئها النظري ، كما تم الاعتماد في الشق التطبيقي على منهج دراسة الحالة باستخدام أدوات البحث القائمة على المقابلات و الملاحظة بالإضافة الى دراسة الوثائق الموفرة من طرف الطاقم الوظيفي بالمؤسسة المعنية بالدراسة من خلال تجميعها و تصنيفها و تحليلها وفق أسلوب علمي مناسب.

9) مرجعية الدراسة:

تم الاستناد في تناول الجانب النظري ولغرض اثرائه على مجموعة من المراجع و المصادر و المتمثلة في : الكتب ، الرسائل الجامعية ، بعض المقالات العلمية المحكمة ، اضافةً الى عدد من المقالات المنشورة على بعض المواقع الالكترونية المؤمنة ، كما اعتمد الجانب الميداني للدراسة على توظيف المقابلة و أداة الملاحظة العلمية عند مناقشة النتائج المتوصل اليها .

10) هيكل البحث:

بغرض دراسة الموضوع تم تقسيمه إلى فصلين، تضمنت المقدمة تلخيصاً للبحث، اختبار الفرضيات وعرض أهم النتائج، وأعقبت ببعض التوصيات بناءً على النتائج المتوصل إليها في الخاتمة.

الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة، بحيث تضمن هذا الفصل مختلف المفاهيم المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية وجودة نظام المعلومات الالكتروني، وهذا ما تم التطرق إليه في **المبحث الأول**، أما **المبحث الثاني** فقد تطرقنا إلى الدراسات التطبيقية التي لها علاقة مباشرة بموضوع دراستنا، كما تم التعرّيج عن أوجه الاختلاف والتشابه بين دراستنا والدراسات السابقة وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة..

أما الفصل الثاني: متعلق بالدراسة الميدانية ويشمل على مبحثين ، ففي المبحث الأول نتناول الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فقد تناول النتائج المتوصل إليها ومناقشتها

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لنظام الرقابة الداخلية وجودة

نظام المعلومات الالكتروني

تمهيد:

يعتبر نظام الرقابة الداخلي من بين اهم المقومات الأساسية التي تستند عليها المنشأة الاقتصادية، لضمان السير الحسن لها، و التحكم فيه يسمح باعطاء صورة صادقة و سليمة عن النشاطات و الحركات الاقتصادية، هذا ما يؤثر بشكل مباشر على العملية التسييرية و مخرجاتها، في صورة النتائج المحققة و المعلومات المحاسبية المدرجة في القوائم المالية و وجودتها و ما مدى الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المناسبة بالنسبة للمسيرين، و كذلك بالنسبة للاطراف الخارجيين.

و استعرضنا في هذا الفصل المفاهيم المتعلقة بنظام الرقابة الداخلي ونظام المعلومات، حيث تم تقسيم الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: الادبيات النظرية

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية-دراسات سابقة-

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: الاسس النظرية لنظام الرقابة الداخلية

الفرع الاول: مفهوم الرقابة الداخلية:

1- حسب منظمة الخبراء المحاسبين والمحاسبين المعتمدين الفرنسية OECCA :

"نظام الرقابة الداخلية هو مجموعة من الضمانات التي تساعد على التحكم في المؤسسة من اجل تحقيق الهدف المتعلق بضمان الحماية والإبقاء على الحصول ونوعية المعلومات وتطبيق تعليمات المديرية و يبرز ذلك بتنظيم طرق وإجراءات نشاطات المؤسسة من أجل الإبقاء على دوام العناصر السابقة ¹.

2- حسب معهد الخبراء المحاسبين الأمريكيين AICPA 1978:

" الرقابة الداخلية تشمل خطط التنظيم وكل الأساليب والطرق والإجراءات المنسقة المستخدمة داخل المؤسسة قصد المحافظة على أصولها, وضمان دقة وسلامة المعلومات المحاسبية وتفعيل النجاعة العملية , واحترام السياسات المسطرة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة" ².

3- حسب لجنة المنظمات الراعية للجنة "COSO" Treadway :

" الرقابة الداخلية هي عملية ينفذها مجلس الإدارة, المديرين و موظفو المنظمة, تهدف الى توفير ضمان معقول لتحقيق الأهداف" ³

الفرع الثاني : اهداف الرقابة الداخلية:⁴

1-حماية الأصول: في الواقع ، يجب أن يهدف نظام الرقابة الداخلية الجيد إلى الحفاظ على أصول الشركة. ولكن

يجب علينا توسيع الفكرة وفهمها ليس فقط الأصول الثابتة من جميع الأنواع والأسهم والأصول غير الملموسة ،

¹RBIRI 1986 :Contrôle Interne et vérification, Edition Preportaine INC, Canada p :36.

²LOUIS GALLOIS, Théorie & pratique de l'audit intrne, septième edition, EYROLLES EDITION, Paris, 2010, p 135.

³ Ibid, p137.

⁴خلق عبدالله الواردات،"التدقيق الداخلي بين النظرية و التطبيق وفق لمعايير التدقيق الدولي الداخلي"، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، ص62.

ولكن أيضاً عنصرين آخرين لا يقل أهمية عنهما الأشخاص ، الذين هم الجزء الأكثر قيمة من تراث الشركة ؛ وهنا نجد فكرة الخطر ، بالمعنى الأوسع للمصطلح: الأمن ، المخاطر الاجتماعية, صورة الشركة التي يمكن تدميرها بسبب حادث عرضي بسبب ضعف السيطرة على العمليات.

2- موثوقية وسلامة المعلومات المالية والتشغيلية: تنعكس صورة الشركة في المعلومات التي تقدمها للخارج والتي تتعلق بأنشطتها وأدائها. يجب أن يكون كل شيء في مكانه حتى تعمل "كآلة لإنتاج المعلومات" دون أي خطأ أو إغفال ، في القطاعات الفنية والتجارية وكذلك في القطاع المالي.

وبشكل أكثر تحديداً ، يجب أن تسمح عناصر التحكم الداخلية لسلسلة المعلومات ان تكون:

• موثوقة وقابلة للتحقق.

• شاملة .

• ذات الصلة .

• متاحة.

3- الامتثال للقوانين واللوائح والعقود: يشمل هذا بطبيعة الحال الأحكام القانونية والتنظيمية ، ولكن لا يقتصر على القوانين واللوائح والعقود (قد تكون هناك أحكام فردية أو دورية). ومع ذلك ، يجب أن تمنع أنظمة الرقابة الداخلية عمليات تدقيق المطابقة من الكشف عن العيوب أو الأخطاء أو أوجه القصور بسبب عدم الامتثال للتعليمات. يمكن أن تكون الأسباب الجذرية لهذه الظاهرة مختلفة ,ضعف التواصل ، نقص الإشراف ، تشويش المهام ، إلخ. في جميع الحالات ، تكون جودة الرقابة الداخلية محل شك.

4 - فعالية وكفاءة العمليات: هذا هو الهدف الدائم الرابع للرقابة الداخلية ، والذي يؤخذ في الاعتبار في عمليات تدقيق الكفاءة. هل الموارد المتاحة للشركة تستخدم على النحو الأمثل؟ هل لديها وسائل سياستها؟ هذه الضرورة بمعنى زيادة الكفاءة عنصر مهم يجب أن تأخذه الرقابة الداخلية في الاعتبار لتمكين أنشطة الشركة من النمو والازدهار.

الفرع الثالث: انواع الرقابة الداخلية:¹

تنقسم الرقابة الداخلية إلى الاقسام التالية:

1- الرقابة الإدارية: وتشمل الخطة التنظيمية ووسائل التنسيق والإجراءات الهادفة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاية الإنتاجية مع تشجيع الالتزام بالسياسات والقرارات الإدارية وهي تعتمد في سبيل تحقيق اهدافها وسائل متعددة مثل الكشوفات الاحصائية ودراسات الوقت والحركة وتقارير الاداء والرقابة على الجودة والموازنات التقديرية والتكاليف المعيارية واستخدام الخرائط والرسوم البيانية وبرامج التدريب المتنوعة للمستخدمين.

2- الرقابة المحاسبية: وتشمل الخطة التنظيمية وجميع وسائل التنسيق والاجراءات الهادفة إلى اختبار دقة للبيانات المحاسبية ودرجة الاعتماد عليها ويضم هذا النوع وسائل متعددة منها على سبيل المثال اتباع نظام القيد المزدوج واستخدام حسابات المراقبة (الاجمالية) واتباع موازين المراجعة الدورية واتباع نظام المصادقات واعتماد قيود التسوية من موظف مسؤول، وجود نظام مستندي سليم ونظام التدقيق الداخلي وفصل الواجبات بموظف الحسابات عن الوجبات المتعلقة بالإنتاج والتخزين.

3- الضبط الداخلي: ويشمل الخطة التنظيمية وجميع وسائل التنسيق والإجراءات الهادفة إلى حماية اصول المشروع من الاختلاس والضياع أو سوء الاستعمال، ويعتمد الضبط الداخلي في سبيل تحقيق أهدافه على تقسيم العمل مع المراقبة الذاتية، حيث يخضع عمل كل موظف لمراجعة موظف آخر يشاركه تنفيذ العملية، كما يعتمد على تحديد الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات.

¹دكتور خالد راغب الخطيب، مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في القطاع العام والخاص، الطبعة الأولى 2010م-1431 هـ صفحة 17

الفرع الرابع : مقومات و خصائص الأساسية لنظام الرقابة الداخلية.¹

يتميز نظام الرقابة الداخلية الجيد والفعال بمجموعة من الخصائص الرئيسية والهامة والتي تمثل المقومات الأساسية المطلوب توافرها حتى يمكن اعتبار نظام الرقابة فعالا وجيدا في تحقيق الاهداف الرئيسية والتشغيلية له

ولا شك أن توافر هذه الخصائص أو المقومات كلها أو بعضها بشكل معين هو أساس الحكم على مدى قوة أو ضعف نظام الرقابة الداخلية وأساليبها وأدواتها المطبقة في المنشأة، وعلى هذا الاساس يكون هناك احتمالين بالنسبة للمراجع على النحو التالي:

الأول: أن هناك نظام رقابة قوي وفعال لتوافر هذه الخصائص و المقومات بشكل جيد ومتكامل، فيترتب على ذلك أن يخفض المراجع من نطاق اختباراته الاساسية المطلوبة لي فحص العمليات المختلفة، وأرصدة القوائم المالية الختامية.

الثاني: أن خصائص نظام الرقابة هذه لا تتوافر بالشكل الملائم والجيد والمتكامل وفي ذلك إشارة إلى ضعف هذا النظام الرقابي الداخلي في المنشأة أو أن جانب منه ضعيف لعدم توافر بعض هذه الخصائص الهامة، وينبغي على المراجع في هذه الحالة أن يأخذ ذلك في اعتباره بتوسيع نطاق اختباراته الاساسية للعمليات المختلفة من ناحية أخرى، وعلى المراجع أيضا مراعاة ما يلي لهذا المجال:

- نوعية العمليات التي يختارها لتدقيقها ومراجعتها
- مدى أهمية العمليات أو القوائم المختارة للفحص والمراجعة
- عدد هذه العمليات أو القوائم المختارة للفحص والمراجعة
- الوقت المتاح للمراجع للقيام بتنفيذ اختباراته الاساسية
- مدى توافر العدد الكافي لمساعد المراجع لتنفيذ برنامج مراجعته

¹ عبد الفتاح الصحن، الرقابة و المراجعة الداخلية، ط 1 ، 2006 الإسكندرية مصر، ص 169.

وفي ما يلي عرض لأهم هذه الخصائص أو المقومات اللازمة لخلق نظام رقابي جيد وفعال في المنشأة

أولاً- تحديد خطوط السلطة والمسؤولية:

من الامور الهامة في أي وحدة أو منشأة يعمل فيها عددا كبيرا من الافراد ضرورة التحديد الواضح لكل من خطوط السلطة المحولة لكل فرد وخطوط وحدود مسؤولية كل منهم، حيث يتم من خلال هذا التحديد مساءلة كل شخص ومحاسبته عن أداء أعماله ومهامه

ومعنى ذلك أن التحديد الواضح لهذه السلطات والمسؤوليات في المنشأة يساعد على زيادة فاعلية الرقابة على الوظائف والمهام المختلفة فيها، ولي تحقيق هذه الخاصية يتطلب الامر توفير العناصر والجوانب التالية:

1- تحديد واضح لمسؤولية كل موظف عن مجموعة محددة من العمليات أو مجموعة من الاصول أو الالتزامات أو الحسابات

2- تحديد واضح للعلاقة بين كل خطوط السلطة والمسؤولية على مستوى كل فرد في التنظيم في مختلف المستويات الادارية

3- تحديد وتوصيف واضح لطبيعة كل وظيفة وتحديد مواصفات الفرد الذي يشغلها ذلك من خلال وضع دليل خاص بذلك (procédures manuel).

4- يجب ملاحظة أن يكون تدفق خط السلطة من أعلى إلى أسفل وتدفق خطوط المسؤولية من أسفل إلى أعلى حتى يتعرف كل موظف على الفرد أو المستوى الاداري الاعلى أمامه.

ومن الأهمية لأي منشأة يعمل فيها العديد من الافراد إعداد خريطة تنظيمية متكاملة وإعداد دليل خاص باللوائح والاجراءات ويساعد ذلك على تحقيق هذه الخاصية بعناصرها المختلفة ومن ثم زيادة فعالية عملية الرقابة الداخلية ونوجزهما فيما يلي:

- أ- الخريطة التنظيمية: ينبغي وضع خريطة تنظيمية شاملة لجميع المستويات الادارية في المنشأة والوظائف المختلفة داخل كل مستوى وتوصيف لمن يشغل كل وظيفة بحيث توضح هذه الخريطة مايلي:
- برمجة الاهداف الخاصة بالمنشأة (وضعها في صورة برامج).
 - تقسيم الاعمال.
 - ربط الاختصاصات والمسؤوليات بالأهداف.
 - الاجراءات الرقابية الملائمة والفعالة.
 - وحتى تحقق الخريطة التنظيمية كل هذه المجالات ينبغي أن يتوفر فيها خصائص معينة لزيادة فعاليتها في مجال الرقابة وأهم هذه الخصائص تتمثل في الآتي:
- 1- يجب أن تتميز الخريطة التنظيمية بالبساطة والوضوح لأي مسئول.
 - 2- يجب أن تتميز هذه الخريطة بالمرونة بحيث يمكن إجراء أي تعديلات عليها نحت أي ظروف دون تغييرها بالكامل
 - 3- يجب أن تلائم الخريطة التنظيمية العناصر التالية:
 - الشكل القانوني للمشروع
 - طبيعة نشاط المشروع
 - حجم المشروع وحجم معاملاته
 - 4- يجب مراعات التكاليف الاقتصادية لهذه الخريطة التنظيمية على أساس أن تزيد منافعها عن تكلفتها إعدادها من ناحية وأن تراعي الظروف الاقتصادية للمنشأة عند إعداد هذه الخريطة
- ب- دليل اللوائح أو الاجراءات " Procédures Manuel "

ينبغي إعداد دليل خاص يوضح جميع الاجراءات الادارية والمالية والرقابية التي تغطي جميع العمليات التي يقوم بها المشروع من خلال تحديد وتعريف اختصاص كل وظيفة من الوظائف التي تشملها الخريطة التنظيمية للمشروع، ويجب أن يتميز هذا الدليل بالخصائص الهامة التالية:

- 1- يجب أن يكون شاملا لكافة الوظائف المبينة في الخريطة التنظيمية
- 2- يجب أن يشتمل على "وصف وظيفي Job Description" لكل وظيفة من هذه الوظائف يتضمن الاختصاصات والمهام المسؤولة من الموظف شاغل الوظيفة
- 3- يجب أن يشتمل على كافة الاجراءات المختلفة المالية والادارية لجميع العمليات التي تدخل في نطاق كل وظيفة.

ثانيا: الفصل بين المسؤوليات:

يجب عند إعداد الخريطة التنظيمية للمنشأة وإعداد دليل اللوائح وإجراءات مراعاة أهمية الفصل بين المسؤوليات الأفراد العاملين فيها في مختلف المستويات الادارية لان هذا المبدأ بعد من أهم ما يجب أن يميز نظام الرقابة الداخلية من خصائص حتى يكون هذا النظام ناجحا وجيدا وفعالاً في مجال تحقيق أهدافه، فمن الامور الهامة أن تحديد مسؤوليات الافراد والفصل بينها يقلل من احتمالات حدوث غش أو أخطاء غير متعمدة خاصة في بيانات المحاسبية التي يتم تسجيلها دفترياً على أساس افتراض عدم وجود تواطؤ موظفين أو أكثر لإخفاء عملية معينة أو التلاعب في الدفاتر أو الوقوع في أخطاء غير متعمدة

قواعد ومبادئ الفصل بين المسؤوليات:

يعتمد الفصل السليم بين مسؤوليات الافراد العاملين في المنشأة على قواعد ومبادئ رئيسية وهامة حتى تساعد على زيادة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية وأهم هذه المبادئ الفصل بين الوظائف الرئيسية التالية:

1- حيازة الاصل او الاحتفاظ به Custody

2- التسجيل في الدفاتر والسجلات Record Keeping

3- سلطة التصديق Authorization

ثالثا: كفاءة العناصر البشرية من العاملين:

رغم التقدم التكنولوجي السائد في العالم عن طريق استخدام الحاسبات الآلية المتقدمة بأشكالها وأنواعها وبرامجها المتعددة، إلا أن نجاح أي نظام مهما بلغ درجة التقدم هذه مزال وسيظل يتوقف بدرجة كبيرة على مدى كفاءة ومهارة العاملين في المشروع والمسؤولين عن تنفيذ هذا النظام .

حيث نعتبر توفر كفاءة ومهارة وخبرة العاملين في المشروع من العناصر الأساسية لنجاح وفاعلية نظام الرقابة الداخلية، مما حتم على المراجع الخارجي التحقق من هذا النظام عن طريق تقييم نظام ومعايير التوظيف المتبعين، وكذلك الترقيات ونظام الحوافز.

ولتحقيق كفاءة الأفراد من الموظفين والعاملين ينبغي على المؤسسة المنشأة مراعاة العوامل التالية:

- يجب وضع سياسة سليمة وملائمة لتعيين وترقية الموظفين بما يحقق كفاءة وفاعلية ادائهم لمهامهم وأعمالهم ولذلك على المراجع ان يفوم بفحص هذه السياسة وتقييم مدى ملائمتها لطبيعة وظائف المنشأة.
- يجب على المنشأة عند تعيين الموظفين التحقق من توفر عنصر الكفاءة بالمستوى المطلوب لاداء مهامهم وأعمالهم، وعلى المراجع أيضا ان يتحقق من مدى ملائمة مؤهلات الموظفين العلمية لطبيعة الاعمال الموكلة إلى كل منهم وخاصة بالنسبة لمن يشغلون وظائف مالية في أقسام الحسابات بالمنشأة.
- يجب عند اختيار الأفراد لشغل الوظائف والأعمال تعيين العدد الكافي لإنجاز هذه الأعمال لا أكثر ولا أقل من اللازم
- يجب وضع برنامج دوري لتدريب الموظفين على أحدث الاساليب في أداء المهام والاعمال بصفة مستمرة لزيادة خبرتهم وكفاءتهم ومسائرتهم لتطوير الحدث كل في مجال عمله، وعلى المراجع في هذا المجال فحص سياسات المنشأة في مجال تنمية قدرات العاملين فيها وبصفة خاصة في مجال أعمال الرقابة والمراجعة الداخلية والتأكد من كفاءة العاملين في الاعمال.

رابعاً: توافر نظام محاسبي متكامل:

إن توافر نظام محاسبي ملائم ومتكامل في المنشأة من العناصر الهامة التي تساعد على النجاح وفعالية نظام الرقابة الداخلية فيها باعتبار أن هذا النظام المحاسبي يمثل البيئة التي يتم فيها إنجاز جميع العمليات المالية المتعلقة بأوجه النشاط المختلفة كما أنه مصدر المعلومات والتقارير الرئيسية المطلوبة لمختلف المستندات الداخلية والخارجية ومنها ما يتعلق بنظام الرقابة الداخلية أو الخارجية على السواء

وحتى يحقق النظام المحاسبي دوره بكفاءة في مجال الرقابة الداخلية يجب أن يتميز بخصائص الرئيسية التالية

1- يجب أن يتميز بالبساطة والوضوح وذلك بأن يتضمن الدفاتر والسجلات المحاسبية الملائمة لطبيعة نشاط المؤسسة أو المنشأة وتكون الاجراءات المحاسبية واضحة وبسيطة وتحقق أهداف الرقابة دون تعقيد عن طريق استيعاب وفهم العاملين في مجال المحاسبي هذه الاجراءات بدقة ووضوح.

2- يجب إن يصمم النظام المحاسبي بطريقة تتفق وطبيعة النشاط من ناحية وبما يؤدي إلى إظهار نتائج هذا النشاط بوضوح ودقة من خلال إعداد التقارير المالية المناسبة والتي تلي احتياجات الاطراف المختلفة من مستخدمي هذه التقارير داخليا وخارجيا من ناحية أخرى.

3- يجب أن يتولى الاشراف على تنفيذ الاجراءات النظام المحاسبي ويعمل المحاسبي بصفة عامة أفراد متخصصين في مجال مالي من المحاسبين والمراجعين من ذو الكفاءات والخبرات المناسبة في هذا المجال.

4- يجب عند تصميم النظام المحاسبي الأخذ في الاعتبار ما يلي:

أ- يجب أن يوضح النظام المحاسبي الاجراءات التنظيمية للإدارة المالية وطريقة إعداد المحاسبات المختلفة والميزانية.

ب- يجب أن يوضح النظام المحاسبي طريقة إعداد التقارير المالية الختامية من حسابات وقوائم مختلفة بما يتفق وحاجات الاطراف المستخدمة لها..

ت- يجب أن يوضح النظام المحاسبي الاجراءات الخاصة بالأدوار المستندية ودورة المحاسبية التي يعتمد عليها العامل المحاسبي في المنشأة

ث- يجب أن يوضح النظام المحاسبي الاجراءات الخاصة بنظام الرقابة الداخلية وطريقة تنفيذها.

ج- يجب عند تصميم النظام المحاسبي مراعات إمكانية استخدام نظم التشغيل الالكتروني للبيانات والمعلومات المحاسبية

5- يجب عند تصميم النظام المحاسبي مراعاة استخدام الأساليب والوسائل المساعدة التالية:

أ- محاسبة المسؤولية Responsibility Accounting

وهي عبارة عن أسلوب يستخدم محاسبة المسؤولين عن الأعمال والمهام الموكلة إلى كل منهم، لذلك يتم تنظيم هذه الاعمال طبقا لخطوط السلطة والمسؤولية وتشير محاسبة المسؤولية إلى نظام الإثبات بالسجلات المحاسبية وإعداد التقارير المالية الذي يوضح مدى النجاح في تحقيق المسؤوليات المختلفة، فعلى سبيل المثال:

- تعكس قائمة الدخل المحاسبة عن أداء مديري الإدارة العليا

- تعكس قائمة المركز المالي صافي الموارد المتاحة

- تعكس تقارير تكاليف الأقسام التشغيلية بالمنشأة مستوى أداء رؤساء الأقسام فيها.

ب- الموازنات التقديرية:

حيث تستخدم هذه الموازنات كوسيلة للرقابة على أداء الأقسام المختلفة وعلى أداء فروع الشركة المختلفة وقياس مدى تحقيق الاهداف الموضوعه لكل قسم أو لكل فرع. وفي هذا المجال يمكن استخدام نظام الموازنات المرنة لقياس مدى تحقيق القيم للأهداف الموضوعه وكذلك تحديد العوامل التي ساهمت في عدم تحقيق بعض الأهداف

ج- دليل الاجراءات:

حيث يوضح هذا الدليل مختلف الاجراءات المتعلقة بمختلف العمليات في المنشأة باعتبار إن هذه الاجراءات تمثل الاساس النظري لقواعد ومبادئ نظم الرقابة الداخلية، كما يجب إن يوضح هذا الدليل بصورة صادقة المسؤوليات المرتبطة بإجراءات التصديق والاعتماد المسبق لأي عمل معين متعلق بأحد عناصر أصول المنشأة، كما يتضمن هذا الدليل تحديدا واضحا لنظام صيانة السجلات والدفاتر التي تكون هيكل النظام المحاسبي ومثال ذلك تحديد ما يلي:

1- الفترة التي يحتفظ خلالها بالمستندات والسجلات قبل التخلص منها

2- قواعد ونظم حفظ هذه المستندات والسجلات والدفاتر يدويا أو إلكترونيا

3- قواعد وأسس استخدام هذه الاسس والمستندات والسجلات وتداولها

4- قواعد وأسس تحديد هذه السجلات والدفاتر بعد استهلاكها

ح- نظام لحماية الاصول والسجلات:

حيث يتم وضع هذا النظام وفقا لإمكانيات المنشأة المادية والبشرية بغرض حماية ووقاية كل من الاصول والسجلات من التلف والضياع أو الاختلاس أو السرقة على سبيل المثال:

1- وضع نظام ملائم لصيانة الآلات والمعدات والاجهزة للمحافظة على كفاءتها طول فترة حياتها الانتاجية.

2- تخزين المواد القابلة للتلف في اماكن خاصة كالثلاجات الكبرى او الاماكن ذات التهوية الجيدة حتى لا تتعرض هذه المواد للفساد او التلف.

3- تخزين المواد الاولية والمهمات في مستودعات صحية مرتبة جيد حتى يسهل الوصول اليها وكذلك يسهل مراقبتها وحمايتها من الضياع او سوء الاستخدام

4- يجب حفظ السجلات والدفاتر في اماكن محددة ومراقبة بشكل يصعب معه إدخال أي تعديلات في بيانات هذه السجلات أو اصابتها بالتلف ومثال ذلك:

- حفظ حسابات العملاء اليدوية في خزانة حديدية خاصة
- حفظ أشرطة السجلات (الدسكات) في أماكن خاصة حتى لا تتعرض للتلف
- حفظ صورة أخرى من هذه الأشرطة (دسكات) في مكان آخر لضمان عدم ضياع المعلومات أو التعديل أو التلاعب فيها

المطلب الثاني: الإطار المفاهيم لنظام المعلومات الإلكتروني.

يعتبر نظام المعلومات من المقومات التسييرية داخل المؤسسة، حيث يعتمد عليه أجل دعم جميع نشاطاتها و لغرض تحقيق أهدافها، سيتم من خلال هذا الجزء من الدراسة التعرف على ماهية نظام المعلومات و التي من خلالها سوف نتحدث على مفهوم النظام و المعلومة، خصائصه، أهميته، أهدافه وأنواعه، مقومات النجاح وأسباب الفشل لنظام المعلومات .

الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات.

أولاً : تعريف النظام : يمكن تعريف النظام *Systeme* بأنه مجموعة من العناصر المرتبطة و المتكاملة و المتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، و يجب أن تكون هذه العناصر كلاً واحداً، فالعلاقة بينها هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك، و للنظام مدخلات و آلية لمعالجة هذه الاخيرة قصد تحويلها إلى المخرجات¹

كما عرف النظام أيضا على أنه " مجموعة من الحقائق أو المبادئ أو الأجزاء المرتبطة فيحقل معين من حقول المعرفة "

2

ثانيا : مكونات النظام و تتمثل فيما يلي

1. المدخلات (*les Entrées*): وهي كل شيء يأتي من خارج النظام و تمثل عناصر موارده الرئيسية .

¹نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل لنشر، عمان، 2005، ص 11.

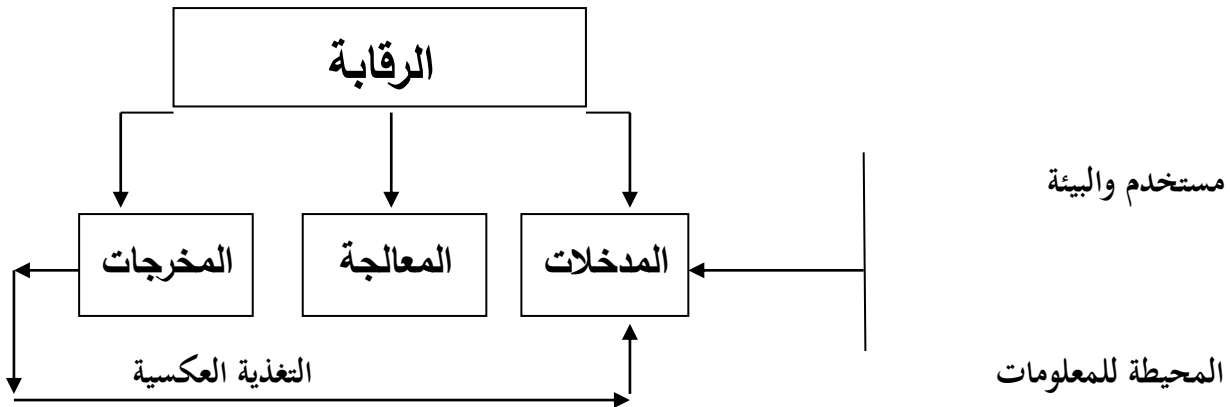
²محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص: 25.

2. المعالجة (**le Traitement**) : هي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي إلى تحويل المدخلات إلى معلومات مفيدة في صورة مخرجات .

3. المخرجات (**les Sorties**) : هي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة في صورتها الملموسة أو غير الملموسة .

4. التغذية العكسية (**Rétroaction inverse**) : تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية أولاً بأول مراجعةً لخطتها حتى يتم التأكد من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.²

الشكل : 01 مكونات نظام المعلومات



المصدر: عبد الرحمن إدريس نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 21.

الفرع الثاني: تعريف المعلومات.

هي معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة إليها، ويتم إرسالها ومعالجتها والاحتفاظ بها في الحاسب الآلي.¹

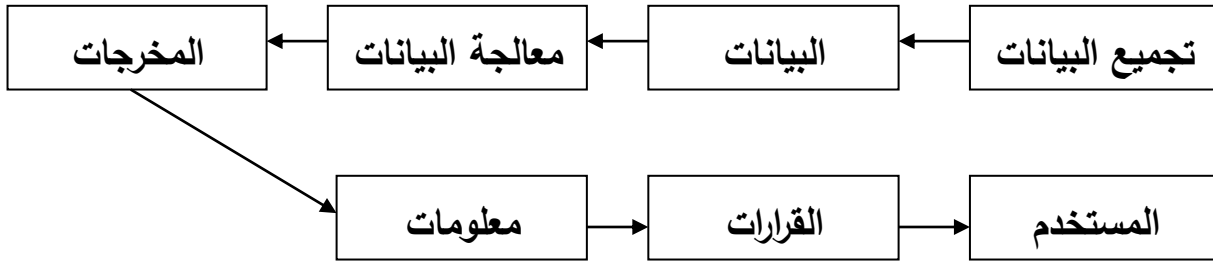
كما تمثل تلك المعطيات المتحصل عليها من خلال عملية تقويم وتصفية وتنقية البيانات الخام وبموجبها يتم الاستعانة بها لكل من يحتاجها كاتخاذ القرار باعتبارها قيم ذات منفعة ودلالة.²

الفرع الثالث: نظام المعلومات (Système d'information).

يعرف على أنه مجموعة منظمة من المصادر: المادية، البشرية، البرامج، المعطيات والإجراءات التي تسمح بتجميع، معالجة وتخزين المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، صوت، ... الخ) داخل و بين المنظمات.³

كما يعرف نظام المعلومات على انه مجموعة من العناصر المترابطة معا ، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض ، لغرض تهيئة المعلومات للإدارة ، بغرض إنجاز أعمالها بشكل دقيق ، اذ تحتوي على بيانات مختلفة.⁴

الشكل: 02 مفهوم نظام المعلومات.



المصدر: محمد صابر ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، مصر 2007

ص:08،

¹بختى إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2002، ص:16.

²Patrick Hubert, **Systèmes D'information De Gestion**, gualion éditions, France, 2009, p25.

³Stéphane Bourliataux, Cyril Gallitre & Yvers Roy, « **Systèmes d'information de gestion** », Dunod, Paris, 2008, page :6.

⁴karim GASSEMI, **Systèmes D'informations Et Management**, éditions ESKA France. 2005, p108.

الفرع الرابع: خصائص، أهمية، وأهداف نظام المعلومات.

أولاً: خصائص نظام المعلومات .

لعل من أهم الخصائص التي يجب أن تتوافر في نظام المعلومات الحديث والتي تكون بمثابة معايير تفضي الى الحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي ¹:

- 1. الوجهة النفعية من النظام:** تتمثل في الأهداف التي من اجلها أنشئ وصمم، اذ يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد أو في إطار مؤسسة معينة لمساعدة المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات، وخدمة الطواقم الإدارية في مجال الرقابة والإشراف والتنفيذ .
- 2. المشاركة في التطوير:** لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات خاص بمنظمة ما إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماته، ولتحقيق مبدأ المشاركة في تطوير هذا الأخير، يجب عدم اقتصاره على فترة زمنية محددة، بل يتوجب إخضاعه لاعتبارات **المراجعة المستمرة** لغرض التأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له .
- 3. التكامل:** أو الترابط يعتبر خاصية أساسية وجوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط نظام معلومات بالتطبيقات الوظيفية معاً لإنتاج معلومات يمكن تقبلها وتفهمها بأسلوب أحسن وناجع .
- 4. مسار البيانات المشتركة:** يساعد في بناء واستخدام ملفات البيانات الرئيسية، بحيث تجمع به البيانات وتسجل مرة واحدة، لهذا يجب أن تتبع مسارات مشتركة حتى تمكن من تجنب التكرار والحشو في التوزيع وتخزين البيانات
- 5. النظم الفرعية:** تشتمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية، تترايط وتتكامل معاً في إطار نظام المعلومات الموحد .

¹ محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة، دار المشرق، مصر، 1989، ص 171_176.

6. **التخطيط:** عند إنشاء أو تطوير اي نظام للمعلومات داخل المؤسسة يجب البدء في التخطيط له ، وذلك لكون هذه الخاصية من السمات الأساسية لهذه النظم ومن مقومات نجاحها، وتمثل في تحديد الحاجة من النظام ، دراسة جدواه الاقتصادية والفنية ، والتعرف على متطلباته.

7. **وقت الاستجابة:** يجب أن تتصف النظم بالسرعة في وقت الاستجابة من خلال الاستعدادات عبر أساليب الاسترجاع والبحث ونقل المعلومات .

8. **توظيف نظم الكمبيوتر:** من أهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة، استخدام نظم الكمبيوتر، والتي تساهمي زيادة الفعالية والكفاءة .

ثانياً: أهمية نظام المعلومات : في فترة سابقة كانت الموارد المادية و الطواقم البشرية تمثل أهم الموارد التي تحتاجها المنشآت في أعمالها ، ولكن حالياً تصدر الدور البالغ للمعلومات سلم الأولويات بالنسبة لها ، وأصبحت ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة ، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات ، ولو أن شبهنا المنشأة بالجسم البشري ، فإن أهمية المعلومات وأنظمتها في المنشآت الحديثة مثل أهمية الدم الذي يتدفق في الشرايين ولا يمكن إن يحيي الجسم بدونه ، اذ يبرز نظام المعلومات في خدمة الإدارات الحديثة في كونه الأداة التي تشمل وتجمع وتقدم المعلومات فهو بمثابة القلب النابض الذي يضخ الدم إلى جميع أنحاء الجسم ، حيث تمثل المعلومات وأنظمتها في المجتمعات الحديثة مثل القلب والدم في الجسم البشري¹ .

ثالثاً: أهداف نظام المعلومات: إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها ويتم ذلك عن طريق:²

1. ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عند طلبها .

¹فؤاد الشرايبي ، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى ، دار أسامة، الأردن، 2008، ص 15.

² محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره، ص 180_181.

2. المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تستهدفها المنظمة وتوجيهها جميعاً نحو تحقيق الأهداف العامة.
3. تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.
4. توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.
5. تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها.
6. الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات... الخ

الفرع الخامس : مستويات وانواع نظم المعلومات.

أولاً : مستويات نظم المعلومات.

تفاوت المستويات بالمؤسسة اوجد أنواع مختلفة من نظم المعلومات تتوزع حسب الدرجة التنظيمية لكل مستوى بالمؤسسة حيث يمكن تصنيفها كآلاتي: ¹

1- المستوى الاستراتيجي (Strategic Level Systems) .

تمكن النظم الخاصة بالمستوى الاستراتيجي، المديرين في الإدارة العليا من القيام بالنشاطات ذات البعد الاستراتيجي، وتسمح لهم بتحديد الأهداف طويلة الأجل، واختيار الوسائل الضرورية لتحقيقها فالهدف من هذه النظم هو إحداث التوافق بين الثغرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة مقارنة بقدرتها الحالية والمستقبلية، وتساعد هذه النظم في الإجابة على عدة تساؤلات منها:

■ كيف ستكون مستويات العمالة في الخمس سنوات المقبلة؟

■ ما مستوى التكاليف المستقبلية للتصنيع؟

¹رجم خالد، أثر نظام المعلومات المورد البشري على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص أنظمة معلومات ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2011-2012، ص: 44

بالإضافة إلى دراسة الوضع الاستراتيجي، تخطيط الأرباح، التنبؤ بالمبيعات للسنوات الخمسة المقبلة، (التخطيط الاستراتيجي).

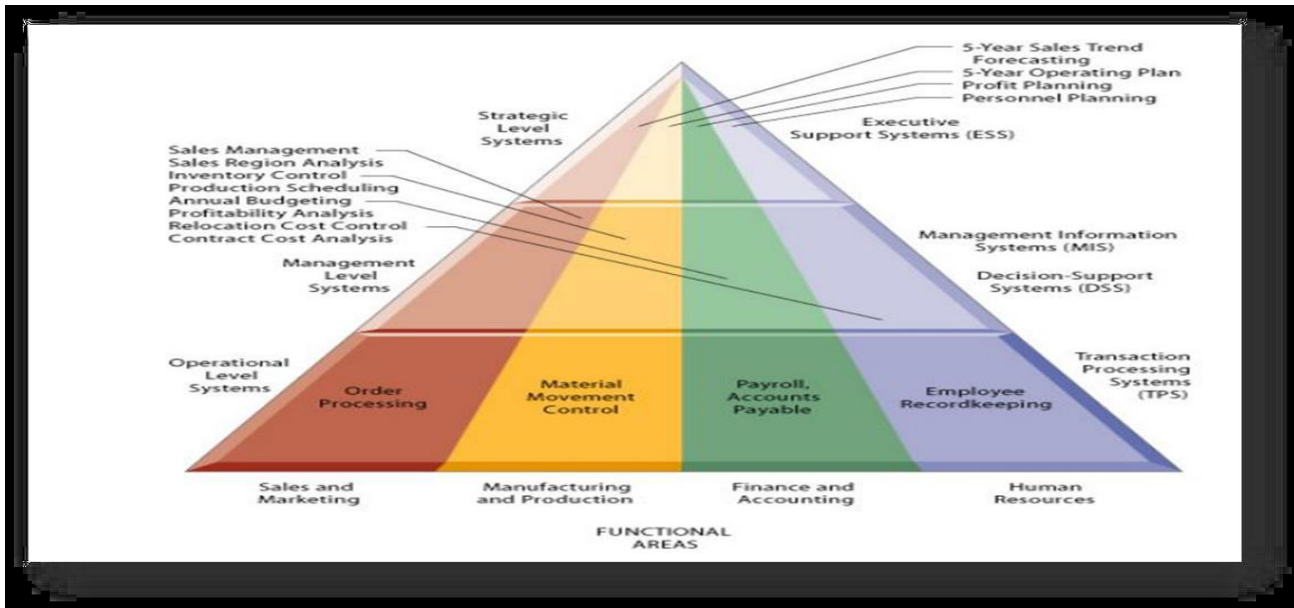
2- المستوى الإداري (Management Level Systems) .

تعمل نظم المستوى الإداري على مساندة مسؤولي الأنشطة في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وتسيير الأنشطة في الإدارة الوسطى، كما تخدم تخطيط الوظائف عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى تحقيق السرعة في إنجاز التقارير المطلوبة، والتساؤل الرئيسي الذي تحاول هذه النظم الإجابة عليه هو: " ما هو وضع المؤسسة مقارنة بالتوقعات؟ وما هي أهدافها التشغيلية؟ " كما يشتمل على كل من إدارة المبيعات، تحليل مبيعات السوق، تخطيط الإنتاج، تسيير المخزون، تسيير الموازنة السنوية، حيث يتم في هذا المستوى استعمال المعلومات لاتخاذ القرارات القصيرة أجل .

3- المستوى التشغيلي (Operational Level Systems) .

تركز نظم المستوى التشغيلي على النشاطات الروتينية المتكررة ومتابعة سير المعاملات داخل المؤسسة والمرتبطة بالوظائف الأساسية من التسويق والمبيعات، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة، موارد بشرية وهي تجيب على الأسئلة المختلفة المتعلقة بهذه الوظائف .

الشكل 03 : مستويات نظام المعلومات.



Source: Laudon & Laudon, Management Information Systems–
The Digital Firm , 9th Edition, Pearson Education, 2006, USA, P:26

ثانيا: أنواع نظام المعلومات.

لنظام المعلومات أنواع وأشكال عديدة حيث لا يقتصر على نظام واحد وشامل يصلح لكل الاحتياجات والمستويات داخل المنظمة، ومن هذا المنطلق يتم اختيار نظام المعلومات بناءً وظائف المؤسسة :

1- نظام المعلومات التسويقي.

يعتبر نظام المعلومات التسويقي من بين الأنظمة الأساسية والمهمة في المنظمة الحديثة ، اذ يهدف مساعدة القائمين على التسويق لتحديد المستهلكين المستهدفين والوصول إليهم لبيع السلع والخدمات ، ولقد اسهمت النظم في تحليل

الطلب على مختلف البضائع في مختلف الأماكن ، إضافة الى تقديمها البضاعة المناسبة إلى المستهلك المناسب ، ولعل من اهم وظائف نظام المعلومات التسويقي، وطلبات البيع ، نظام أبحاث السوق ، الترويج والتوزيع ، نظام التسعير.¹

2- نظام معلومات الإنتاج والتصنيع.

تحتاج المنظمات إلى نظام يساعد في تقييم عمليات التصنيع والإنتاج ولقد قدمت النظم الحديثة نظام معلومات الإنتاجية ويسمى بنظام الإنتاج والتصنيع وتمثل وظائفه في تنظيم جداول الإنتاج متابعة المشتريات ، النقل، استقبال المشتريات ، هندسة المنتجات والعمليات التشغيلية ، متابعة الجودة ، ومن أهم التطبيقات والأنظمة التي تخدم وظائف الإنتاج تتمثل في نظام التخطيط للمواد الخام ، نظام متابعة طلبات الشراء ، والأنظمة الهندسية، نظام مراقبة الجودة².

3- نظام معلومات المالية والمحاسبة.

يخدم هذا النظام وظيفة المحاسبة والمالية حيث يقدم التقارير المحاسبية والمالية لكافة المديرين في جميع المستويات، وهناك عدة أنظمة متفرعة من النظام والتي تتمثل في نظام دفتر الأستاذ العام، نظام الموازنة، نظام إدارة المالية.³

4- نظام معلومات الموارد البشرية.

يقصد به تلك النظم التي تدعم التخطيط والتنسيق والرقابة على الموارد البشرية في المنظمة، اذ تزود المديرين في إدارة الموارد البشرية بالمعلومات ذات العلاقة بجميع الوظائف والأنشطة التي تدخل نطاق الموارد البشرية في المنظمة مثل السياسات والإجراءات الخاصة بالاختيار والتعيين، والترقية ، وتقييم الأداء ، والفصل ، والنقل والرواتب ، والتوصيف

¹ اسمهان ماجد طاهر ، مها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى ، دار وائل، الأردن، 2011، ص 70.

² اسمهان ماجد طاهر ، مها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 70_71.

³ اسمهان ماجد طاهر ، مها مهدي الخفاف، نفس المرجع السابق، ص 71_72.

الوظيفي ، والتدريب علاقات العاملين سجلاتهم الحوافز والتعويضات وغيرها . وتوفر هذه النظم أيضا معلومات قيمة تتعلق بالجوانب الشخصية للعاملين.¹

الفرع السادس : جودة نظام المعلومات (L'efficacité du Système d'information).

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الجزئية هو تقديم مفاهيم نظرية تتعلق بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث , وقد ركزت بصورة أساسية على جودة نظام المعلومات, كما سيتم تناول مفهوم وعوامل قياس جودة نظام وجودة المعلومة .

أولا : جودة النظام.

1-الأجهزة و التي تشمل ما تستخدمه المنشأة في نشاطها من مواد وأدوات إلكترونية حديثة الصنع، و مستوى دقتها وسهولة تركيبها وصيانتها؛ حتى تستخدم في أداء وظائف معينة ومميزة لغرض بلوغ نتائج دقيقة ومعينة، حيث قام الفرد بكسب كافة المعلومات والمهارات والتقنيات في إنتاج تلك الأجهزة المميزة التي تساعده ، وكأي تطور تقني فهو يحمل العديد من الأمور الإيجابية التي ساعدت على ازدهار المجتمع والإنسان وتطورهما معا، وتعمل على دعم الدول المنشأة لها لكي تستطيع المنافسة في سوق العمل حيث يتسنى لمخترعيها تحقيق إنجازات عظيمة ترصد لهم، ومن ناحية أخرى فهي أيضا تحتوي على العوائق والاتجاهات السلبية التي تؤدي إلى تدمير المجتمع وتراجعها فيما إذا استخدمها بشكل خاطئ.²

2- البرامج و يقصد بها ما يستخدم لتشغيل نظام الكمبيوتر، حيث تساعد على تحديد كيفية القيام بعمليات و تنفيذ أوامر معينة قد تشمل التحديد، الوصول، والمعالجة للمعلومات المعنية ، و تتمثل في سلسلة من التعليمات التي تصف كيف سيتم معالجة البيانات.³

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية، مصر ،2005، ص 139.

² نقلا عن الموقع الإلكتروني : <http://mawdoo3.com>، تاريخ الاطلاع: أرفيف 21 أبريل 2019.

³ نقلا بواسطة الرابط الإلكتروني : <http://la2et.tk/#gsc.tab=0>، تاريخ الاطلاع: أرفيف 10 أبريل 2019.

3- الشبكات و تعرف بكونها عبارة عن نظام لتوصيل جهازين أو أكثر باستخدام أحد تقنيات نظام الاتصالات لتبادل المعلومات والموارد والبيانات المتوفرة لديها ، مثل جهاز طباعة الشبكة أو برنامج كمبيوتر. تطبيق من أي نوع ، كما يسمح بالاتصال المباشر بين المستخدمين ، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

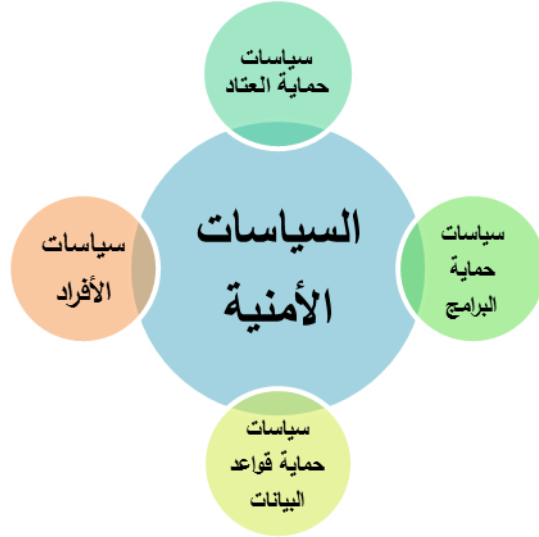
شبكة محلية L.A.N :شبكة المنطقة المحلية أو الشبكة المحلية، هذه الشبكة تجعل من الممكن توصيل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية القريبة من بعضها البعض (في نفس المبنى ، على سبيل المثال) ويعد أكثر أنواع الشبكات شيوعاً في الشركات ويحتوي ما بين 100 إلى 500 جهاز كمبيوتر .

شبكة عريضة W.A.N :شبكة واسعة النطاق أو شبكة موسعة ، يتم استخدامها لتوصيل الشبكات المحلية الموجودة في نفس البلد أو في مختلف بلدان العالم، عندما انتماءها إلى نفس المنظمة ، الشبكة الشخصية **P.A.N**:والتي تربط مجموعة أجهزة قريبة من المستخدم الشخصي ،

4- السياسات الأمنية و تختص بأمن المعلومات الذي يعنى بالمحافظة على دقة وسرية و توفر البيانات ضد أي مؤثرات سواء كانت متعمدة أم عرضية، اذ تتمثل المحافظة على دقة المعلومات، بمنع أي محاولات تهدف إلى التأثير على دقة وصحة البيانات كالحاق تغييرات للمحتوى الصحيح في البيانات بغية الاضرار بالمنظمة، بينما تتمثل المحافظة على سرية البيانات في منع أي محاولات قد تؤدي إلى ذلك < كشف محتوى البيانات للأشخاص غير المصرح لهم او غير المعنيين بذلك، أما العنصر الثالث والأخير لأمن المعلومات فهو المحافظة على توفر وتواجد البيانات في الوقت الذي تطلب به.¹

¹نقلًا بواسطة الرابط الإلكتروني: <https://abualzursec.wordpress.com>، تاريخ الاطلاع: أرفيف 25 أبريل 2019.

الشكل 04 : السياسات الامنية (نظام الحماية الالكتروني).



المصدر : رجم خالد، محاضرات مراجعة نظام المعلومات، جامعة ورقلة، 2017.

ثانيا : جودة المعلومة.

من أهم خصائص جودة المعلومات ما يلي ¹ :

1-الدقة :

- تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإلكتروني بمستوى عال من الدقة؛
- أن تكون المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء؛
- أن تكون المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإلكتروني تتميز بالوضوح اذ يمكن فهمها بسهولة ؛
- أن تكون المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإلكتروني موجزة ومفيدة .

¹ رجم خالد، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2017، ص: 62.

2- الشمول :

- كون المخرجات تغطي كافة جوانب الوظيفة.؛
- توفر المخرجات على كل العناصر و التفاصيل للمساعدة على اتخاذ القرار .

3- السرعة والتوقيت المناسب :

- إتاحة المعلومات في الوقت المناسب (عند الحاجة إليها)؛
- إرسال واستقبال المعلومات في وقت وجيز؛
- إمكانية استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها .

4- الملائمة :

- تميز المعلومات المقدمة بالتكيف تبعاً لمتطلبات المستفيدين منها؛
- تطابق المعلومات المقدمة و متطلبات متخذ القرار .

ثالثاً : مقومات نجاح واسباب فشل نظام المعلومات الالكتروني.

1- مقومات نجاح نظام المعلومات.

- الأثر المباشر لمساهمة المستفيد من مخرجات نظام المعلومات، و مساندة الإدارة العليا، بمنح ثقة المديرين لتبني خيار النظم الآلية للمعلومات.
- إسهام المستفيدين من تصميم النظام، من خلال تحديد البرمجيات ومعرفة خصائصها قبل تحديد نوع النظم، اذ ينبغي البدء بتحليل المخرجات المعلوماتية وتحديد نوع المستفيد لمعرفة المدخلات ثم تحصيل مصادر الحصول على البيانات وأخيراً تحديد طريقة المعالجة.
- الفهم السليم لطبيعة النظام ورسالته، إضافةً الى تحديد نوعية الاحتياج من المعلومات وكمها، ناهيك عن وجوب وجود مقياس لمدى قدرة الادارة على فهم و توظيف نظام المعلومات.

- التأثير المباشر لخصائص متخذ القرار، خصائص نظام المعلومات، خصائص بيئة القرار، خصائص عملية التنفيذ في جودة نظام المعلومات.
- تأثير تفاعل المستخدم، وقوة الاتصال بينه و بين المصمم، اضافةً الى دعم الإدارة لعمل النظام.
- تأثير مدى اشتراك المستخدم النهائي، دعم الإدارة، مستوى التعقيد والمخاطرة، إدارة عملية التنفيذ.
- تأثير ارتباط المستخدم و دعم الإدارة التنفيذية، بالإضافة الى التخطيط الملائم، و توفر متطلبات واضحة لتصميم و تشغيل نظام المعلومات.¹

2- أسباب فشل نظام المعلومات.

يعبّر عن فشل نظام المعلومات عند عجزه عن الأداء بالصورة المتوقعة، أو عدم قدرته على تنفيذ عملياته في التوقيت المحدد و المطلوب، أو عدم إمكانية استخدامه علعلى النحو الذي حضر او صمم من أجله ، اذ غالباً ما يكون للأسباب التالية :

- عدم تمتع النظام بدعم الإدارة العليا او الإدارة التنفيذية لاعتماده خلال نشاط المنشأة.
- عدم اشراك المستفيدين من مخرجاته في تصميمه او تشغيله من خلال تحديد نوع احتياجاتهم.
- اقتصار اهتمام مشغلي النظام و المستفيدين منه على جودة الأجهزة اهمال عامل واقعية بالأهداف.
- سوء تحديد الاحتياجات المطلوبة كماً و كيفاً ،من تنفيذ نظام المعلومات.
- عدم تحري الدقة في طلب موارد المعلومات بنفس درجة الحرص التي تطلب بها الموارد الأخرى.
- عدم توافر القدرات البشرية الملائمة من مستخدمين ومتخصصين في تصميم و تشغيل نظام المعلومات.

¹ احمد مؤيد عطية الحيايى د. نجله يونس محمد ال مراد،"مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز" ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بعنوان " إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" ، 2009م ،الأردن، ص: 9.

- صعوبة الاتصال والتفاعل بسبب تباين الخلفية التعليمية والثقافية بين أخصائي نظم المعلومات ومستخدميه
 - كبر نسبة المخاطرة والتعقيد وتكلفة النظام.
- افتقار الصيانة الملائمة حسب المورد.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية - الدراسات السابقة -

المطلب الأول: الدراسات العربية

لقد تم مسح الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتمت الافادة من بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة و سوف نذكر مايلي الدراسات العربية والجزائرية وهذا على سبيل الحصر وتكون على حسب الترتيب الزمني لنشرها:

الدراسة الاولى:

د. ثائر صبري محمودا لغبان، د آلانعجيب مصطفى هلدني، (2010)، بعنوان "دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في إقليم كردستان العراق"، مجلة علوم الإنسانية، السنة السابعة: العدد 45: شتاء 2010، WWW.ULUM.NL

الهدف من الدراسة: هدف البحث إلى محاولة معرفة دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، إضافة إلى تقييم مدى التزام المصارف قيد الدراسة بها من خلال استمارة استبيان معدة لهذا الغرض والتي تمت في ضوءها تحليل نتائج الدراسة وذلك عن طريق دراسة المعلومات المحاسبية في ظل النظام الالكتروني وربطها بالرقابة الداخلية المعمول بها للتعرف على نقاط الضعف وتقييمها للحد من الأخطاء والغش والتلاعب ومن خلال دورها في بقاء النظام كفؤ وفعال.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي في تحديد الإطار النظري، فيما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع البحث من قطاع المصارف في إقليم كردستان.

أهم الاستنتاجات:

1- إن المبادئ والسياسات الخاصة بكفاية وفعالية الرقابة على فعاليات العمل في البيئة التقليدية هي ذاتها التي تستخدم في البيئة الالكترونية مع ملاحظة اختلاف الطرائق والإجراءات الفعالة في تنفيذ قواعد الرقابة.

2- أهمية دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، وذلك للوقاية من زيادة مخاطر التلاعب والوقوع في الخطأ، لذا تظهر الحاجة إلى وجود نظام رقابة داخلي فعال لمواكبة التطورات والمستجدات في بيئة تكنولوجيا المعلومات.

3- لا يؤثر استخدام الحاسوب في معالجة البيانات المحاسبية فيحد ذاته في بنية أهداف الرقابة الداخلية إلا أنه يؤثر في أدائها وإجراءاتها إذ ينجم عن استخدام الحاسوب آثار إيجابية وأخرى سلبية.

الدراسة الثانية:

احمد سلامة سليمان الجويفل، (2011)، بعنوان " دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تحقيق فعالية الرقابة الداخلية في المصارف الإسلامية الأردنية"، الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تحقيق فعالية الرقابة الداخلية في المصارف الإسلامية الأردنية.

منهج الدراسة: اتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي.

أهم النتائج:

- يوجد دور لنظم المعلومات المحاسبية في تحقيق رقابة داخلية فاعلة في المصارف الإسلامية الأردنية
- يتم ممارسة الرقابة الداخلية من قبل موظفين يتمتعون بالكفاءة العالية.
- يعاقب الموظف في البنك محل الدراسة في حالة ارتكابه الأخطاء، وبما يعكس فعالية الرقابة فيهما.

أهم التوصيات:

- الاهتمام بمواكبة أحدث التطورات في نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وبما ينعكس ايجابيا على تفعيل الرقابة الداخلية في البنوك الإسلامية.

- التركيز على وضع آلية معينة للرقابة الداخلية بشكل متناغم مع الأنظمة المعلومات المحاسبية المستخدمة في المصارف الإسلامية وذلك لتفعيل دورها في ضبط العمل فيها.
- الاهتمام باستخدام أحدث الأجهزة الحاسوبية في نظم المعلومات المحاسبية التي تعمل على ضبط الإدخال والمعالجة والاسترجاع لبيانات النظام.

الدراسة الثالثة:

عبد الباسط بوحايك، (2015/2014)، بعنوان " دور نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق فعالية الرقابة الداخلية، دراسة تطبيقية لمؤسسة بترولية للتكرير بأردار soralchin"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

هدف الدراسة:

- هدف الدراسة:

- محاولة جعل مفهوم واضح لهذا النظام وطرق استخداماته.
- محاولة إبراز العلاقة بين الرقابة الداخلية ونظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة البترولية.

أهمية هذه الدراسة:

- يعتبر نظام المعلومات المحاسبي أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها.
- تعمل الرقابة الداخلية على تقييم وكشف النقائص والأخطاء.
- التطورات الاقتصادية والتكنولوجية التي أصبحت تعيشها المؤسسات البترولية، واستخدام التقنيات الحديثة في هذا النظام.

منهج البحث: نظرا للعديد من الجوانب المدروسة في هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات والحقائق لتحليلها وذلك بالاستعانة ببعض الأدوات مثل المقابلة و الاستبيان.

أهم نتائج:

- يجب أن يتسم النظام المحاسبي بالبساطة والوضوح من خلال الالتزام بالمبادئ المحاسبية وإنتاج مخرجات ذات مصداقية لتسهيل عملية الرقابة الداخلية.
- الرقابة الداخلية عبارة عن مجموعة الإجراءات والقوانين التي يجب احترامها من اجل تحقيق الأهداف المتمثلة في حماية الأصول، والتأكد من دقة البيانات المحاسبية، والتنسيق الكامل بين عناصر المدخلات والمخرجات.
- يجب استخدام المعالجة الآلية للبيانات من اجل الاستفادة من مزاياها والتقليل من التكاليف وذلك بالتكيف مع التطورات الجديدة في تكنولوجيا المعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات السليمة في المناسب.
- إن فعالية الرقابة الداخلية لمؤسسة soralchin تقاس بمدى قدرتها على إتباع نظام محاسبي سليم يترجم من خلال طريقة تحضير وتقييم العمليات المحاسبية ومدى الالتزام بالقواعد المحاسبية.

أهم التوصيات:

- ضرورة التنسيق بين جميع الأطراف في الأقسام المختلفة في عمليات التسيير داخل المؤسسة لتأكد من تطبيق الإجراءات الداخلية.
- التأكيد على دقة البرامج الآلية في تحليل المعلومات.
- إيصال المعلومة بسهولة للموظفين المصرح لهم فقط
- استخدام التقارير الدورية كأداة للرقابة لنشاط كل قسم
- تعيين موظفين أكفاء يتولون المراجعة الداخلية وغيرها من الإجراءات التي تغطي على الرقابة الداخلية الفعالية.

الدراسة الرابعة:

١. فضيلة بوطورة ا. نوفل سمايلي، (2015) بعنوان " واقع تطبيق أساليب الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية دراسة ميدانية لوكالات البنوك العمومية الجزائرية - ولاية تبسة - "مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة تبسة العدد 13: 2015.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أساسيات نظام الرقابة الداخلية في البنوك وأسباب توجه البنوك إلى تكنولوجيا المعلومات
- بيان مدى تكيف نظام الرقابة الداخلية مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك العمومية الجزائرية من خلال أساليب مختلفة للرقابة الداخلية.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من بيان مدى قوة إجراءات الرقابة العامة والتطبيقية للنظام الرقابة الداخلية في البنوك في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات، خاصة والبنوك العمومية الجزائرية اليوم تشهد تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول وصف إجراءات الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية من خلال إستبانة تم إعدادها وتوزيعها على وكالات البنوك العمومية الستة لولاية تبسة، للوقوف على قوة إجراءات الرقابة الداخلية العامة والتطبيقية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات

أهم النتائج:

- يحقق نظام الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات لوكالات البنوك العمومية لولاية تبسة الإجراءات العامة للرقابة، إلا أنه يوجد ضعف في بعض الجوانب مثل إجراءات منح الإجازات السنوية لموظفي قسم الحاسوب التي لا تتماشى في مطلق الأحوال مع البرمجة السنوية ولكن تتحكم فيها ظروف العمل والإدارة، كذلك غياب إجراء التأمينات على موظفي الحاسوب قد يضعف الإجراءات التحويطة لنظام الرقابة الداخلية في هذه البنوك، أما الضوابط الأخرى الخاصة بحماية البيانات والملفات وأنظمة المعلومات الحاسوبية والرقابة على إدخال البيانات وتشغيلها وعلى

مخرجاتها فنظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام الحاسوب في البنوك محل الدراسة قد حققها بشكل مرضي حسب تأييد المبحوثين.

أهم التوصيات :بناء على ما سبق يمكن ذكر التوصيات التالية:

- ضرورة تدعيم بنك الجزائر باعتباره السلطة الرقابية والإشرافية المخولة بالرقابة على البنوك في الجهاز المصرفي الجزائري للقوانين والأنظمة الصادرة عنها الخاصة بأنظمة الرقابة الداخلية بقوانين تدعو إلى تبني استخدام هذه الأنظمة لتكنولوجيا المعلومات، وإلزام كل البنوك بإتباعها.
- ضرورة قيام البنوك بتقييم الإجراءات الرقابية العامة والتطبيقية دورياً، لمعالجة نقاط ضعفها في أقصر الآجال، مع ضرورة تطوير البنوك للبنية التحتية لبرامجها وأجهزتها لاستيعاب التطورات الحاصلة ومواكبتها.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

الدراسة الاولى:

IIA , 2112, "The Current Impact of Information Technology on Internal
"Auditing

هدف الدراسة : هدفت الدراسة إلى التطرق إلى شبكات الحاسوب التي أفرزت مهاماً جديدة للتدقيق الداخلي، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية وتزويده بجميع ما يلزم لمواجهة متطلبات التكنولوجيا الحديثة، وخصوصاً التدقيق الداخلي. وقد أشارت الدراسة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية التدقيق الداخلي، و أن تكنولوجيا المعلومات سلاح ذو حدين فمن جهة تعد أداة من أدوات التدقيق، ومن جهة ثانية تمثل خطر على عملية التدقيق. وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها دور واضح على الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي لا بد من مواجهته، وضرورة الاهتمام بكيفية التعامل مع

التكنولوجيا الجديدة وليس الاكتفاء بمهية هذه التكنولوجيا.

الدراسة الثانية:

Guy, Dionnojoue: Fiabilite de' information comptable et Gouvernance D'entreprise: une analyse de l'audit legal danc les entreprises .(comesounaises, Universite Catholique de lille France , Lille, (2007

بعنوان: تقليل مستويات التهديد لنظم المعلومات المحاسبية، وتحدياتها لكل من الإدارة والمحاسبين والمراجعين المعلومات المحاسبية والأكاديميين.

هدفت هذه الدراسة: إلى تعرف على التهديدات التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأمن المعلومات، وتحديد العلاقة بين مستويات التهديد المختلفة، ودرجة قوة إدارة الشركة فضلاً عن درجة أمن المعلومات فيها. وقد حددت الدراسة أنه عند مستوى التهديد الحذر يمكن اتخاذ مجموعة من القرارات المالية والإدارية والاستثمارية الرشيدة لأنها تستند إلى معلومات ملائمة وشفافة وموثوق بها،

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

إن تطبيق مستوى ملائم من الضوابط الرقابية يضمن إنتاج معلومات مالية يمكن الاعتماد عليها إنما يقع على عاتق الإدارة في الشركة.

إن إدراك خطر التهديد الذي تواجهه الشركات إنما يقع على عاتق المحاسبين والإدارة ومحللو النظم وعليهم أن الإبلاغ عن الأخطار الناجمة عن التهديدات التي تواجهها أنظمة المعلومات في الشركة.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

أولاً: التعليق الدراسات السابقة

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، لا حظنا أنها ركزت في بحثها على مايلي:

- 1- إبراز أهمية وأهداف النظام المعلومات المحاسبي بالنسبة للمنشأة، ودوره في إنتاج المعلومات ذات الكفاءة والفعالية، للوفاء بالاحتياجات الإدارية اللازمة وهذا من اجل اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب.
- 2- ركزت الدراسات في معظمها على مواصفات وخصائص ومقومات النظام المعلوماتي المحاسبي الالكتروني، وكذلك التطرق إلى الأسباب التي أدت إلى تالية النظم المعلوماتية المحاسبية ونظم الإدارية ودورها في تحسين العمل داخل المنشأة.
- 3- أوصت كل الدراسات على وجوب استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير النظم المعلوماتية الإدارية والمحاسبية.
- 4- كل الدراسات أبرزت دور نظام الرقابة الداخلية داخل المنشأة وأهميته، و أوصت على ضرورة الاهتمام به وهذا من اجل الحفاظ على المؤسسة، وكذلك العمل على تطوير الإجراءات و تحسين الأساليب وهذا تماشياً مع التطور التكنولوجي الحاصل.
- 5- أوصت الدراسات السابقة على ضرورة تفعيل نظام الرقابة الداخلية في ظل تشغيل البيانات المحاسبية اكتروني وهذا من اجل الحد من عملية الغش والتلاعب في البيانات والمعلومات وإيصالها إلى مستخدميها بأفضل الطرق الممكنة.
- 6- معظم الدراسات السابقة تناولت في جانبها التطبيقي دراسة حالة حول المصارف والبنوك وهذا لأهميتها في الاقتصاد، ولكن لم يتم التطرق إلى الأنواع الأخرى من الشركات سواء خدماتية او صناعية او تجارية لما هذه الأخيرة من أهمية كبيرة في اقتصاد البلدان.

7- اتفقت الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة في عملية البحث، فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات الاستبانة.

8- تعتبر كل دراسات حديثة وهذا نتيجة التطور التكنولوجي الحاصل، وهذا على رغم الاختلاف في المستوى التقدم من بلد إلى آخر.

ثانيا: ما يميز الدراسة الحالية عن ما سبق دراسته

يمكن تلخيص أهم ما يميز دراستنا الحالية عن هذه الدراسات بما يلي:

- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة الإطار العام للدراسة، واستخدام نفس المنهج الوصفي في البحث
- تعد هذه الدراسة من الدراسات الحديثة في مجال نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة ودوره في الرقابة الداخلية وقد تشابهت نوعا ما مع الدراسات السابقة من حيث التأصيل النظري.
- تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة انها من الدراسات الحديثة التي تهدف الى معرفة دور نظم المعلومات المحاسبي المحوسب في تحسين وتطوير ورفع من كفاءة نظام الرقابة الداخلية وهو البحث الاول في شركة الخطوط الجوية الجزائرية في منطقة ورقلة، وهو ما يختلف عن باقي الدراسات بالتركيز على القطاع المالي.
- حاولنا في هذه الدراسة ربط العلاقة بين النظام المعلومات المحاسبي الالكتروني والرقابة الداخلية، حيث ربط معظم الدراسات السابقة موضوع نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني وعلاقته بالتدقيق او المراجعة .

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح لنا أن لنظام المعلومات المحاسبي دور كبير في الحفاظ على مكانة المؤسسة من خلال توفير البيانات والمعلومات بالدقة والسرعة المطلوبة و في ظل التغيرات والتطورات الاقتصادية واتساع أنشطة المؤسسات وتعقدتها أدى إلى صعوبة التحكم في الكم الهائل من المعلومات المحاسبية، أصبح من الضروري استخدام نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني لما له من اثر ايجابي في كل المستويات الإدارية، بالإضافة إلى ما يقدمه هذا النظام من معلومات من الواجب على المؤسسة تطوير نظام الرقابة الداخلية وإجراءاتها حفاظا على المؤسسة و تماشيا مع التطور التكنولوجي الحاصل.

ومن خلال ذلك سوف نحاول في الفصل الثاني من الدراسة إسقاط ما تم استخلاصه من الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية، وذلك عن طريق التعرف نظام الرقابة الداخلية لشركة الخطوط الجوية الجزائري بورقلة من خلال أداة المقابلة ومحاولة تقييمه كما سنحاول تدقيق نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة محاولة لتقييم جودته.

الدراسة الميدانية – دراسة حالة

المديرية الجهوية للخطوط

الجوية الجزائرية – بورقلة –

تمهيد:

يلعب قطاع النقل الجوي في الجزائر دور هاماً في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، كما يساهم هذا القطاع في تلبية كامل الاحتياجات بالسوق الوطنية والخارجية الذي يتكون من مجموعة من الشركات الوطنية والأجنبية وتعد شركة الخطوط الجوية الجزائرية المتعامل التاريخي والأول الملمى لمتطلبات السوق الداخلية، حيث تعول الجزائر على امكانياتها ومواردها المادية والبشرية الكبيرة لتحقيق اكتفاء ذاتي بنسبة كبيرة.

وعليه بعد التطرق إلى المفاهيم والمبادئ النظرية المتعلقة بالنظام المعلومات المحاسبي العادي والآلي وكذلك الرقابة الداخلية، ودور الذي ساهم به النظام المعلوماتي المحاسبي الالكتروني في تحسين نظام الرقابة الداخلية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري في اطار تطبيقي وذلك بدراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة نظراً لكون هذه الأخيرة جديرة بالدراسة نظراً للحجم الكبير للمعلومات والبيانات المحاسبية المتداولة والأنظمة المعالجة لها والحاجة الماسة لنظام رقابة داخلية فعال للحفاظ على أصول المؤسسة وتحقيق أهدافها المسطرة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا إضافة إلى أداة الملاحظة التي كانت العنصر المهم و المستخدم أساساً في فحص الوثائق المحصل عنها ورقياً و الكترونياً على أداة المقابلة كوسيلة للبحث ، أين قمنا بزيارة ميدانية لعينة الدراسة على عدة مرات كي نتمكن من تجميع المعلومات والمعطيات التي تفيدنا في محاولة إتمام الدراسة مع احترام الأسس العلمية في البحث العلمي ، إذ قمنا بإجراء عديد المقابلات بالإضافة إلى نائب المدير المكلف بالإدارة و المالية مع رؤساء الأقسام والمصالح المعنية بتدخلها في جميع مركبات نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة ، حيث تمحورت هذه المقابلات على مجموعة من الأسئلة حول المحاور الآتية:

- الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني.
- مزايا اعتماد النظام المحاسبي الالكتروني.
- مركبات نظام المعلومات الالكتروني من موارد المادية، موارد البشرية برامج، شبكات، قواعد بيانات.
- دور نظام المعلومات في المؤسسة، وأهمية تحديثه وطرق حمايته.
- اختلاف الرقابة الداخلية في البيئة التقليدية عنه في بيئة التشغيل الالكتروني للبيانات.
- أهم التحديات التي قد تواجهها المؤسسة في ظل اعتماد نظام محاسبي الكتروني.

المطلب الأول: تقديم الشركة محل الدراسة

أولاً: الشركة العامة للخطوط الجوية الجزائرية Air Algerie

1- التعريف:

شركة الخطوط الجوية الجزائرية هي مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات أسهم ذات رأس المال الاجتماعي 60000000000 دج، عرفت الشركة خلال السنوات الأخيرة نمواً كبيراً لأدائها التجاري نتيجة للمخطط المتوسط المدى للمؤسسة، و هي تنقل اليوم أكثر من 6.1 مليون مسافر سنوياً عبر أسطول مكون من 59 طائرة. ولقد عرفت شركة الخطوط الجوية الجزائرية منذ نشأتها و إلى غاية اليوم عدة تحولات أملت الظروف المتغيرة، و تقوم الشركة إضافة إلى النقل الجوي بالجزائر بعدة نشاطات و تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها النمو و التوسع في السوق و تحسين الخدمات.

2- لمحة تاريخ الشركة ومراحل تطورها:

لقد ظهر النقل الجوي في الجزائر مباشرة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، وذلك سنة 1947 عن الاحتلال الفرنسي في ذلك الوقت، وفي سنة 1950 أصبحت تسمى الشركة العامة للنقل الجوي « SGTA » ومقرها في باريس، كانت شركة الخطوط الفرنسية تملك % 90 من رأسمالها و الذي كان مكونا من مساهمات أجنبية. و بعد الاستقلال و بالضبط في 12 فيفري 1963 شرعت الدولة الجزائرية في شراء رأسمال الشركة العامة للنقل الجوي و التي حولتها بسرعة إلى شركة وطنية تحت وصاية وزارة النقل تحت اسم " شركة العمل الجوي " و ذلك بعد حيازتها على 51 % من رأس مالها، وفي سنة 1970 رفعت الدولة الجزائرية رأسمالها إلى 83 % لتصبح بذلك المساهم الرئيسي في الشركة، و في سنة 1972 تم شراء الأسهم المتبقية التي كانت بحوزة الشركة الفرنسية و المقدر ب 17 % وبذلك أصبحت الشرك 100% جزائرية.

وفي سنة 1975 تحولت إلى شركة إستراتيجية تحت اسم " الشركة الوطنية للنقل والعمل الجوي"، و هي مكلفة بتقديم خدمات النقل الجوي العام داخل التراب الوطني و خارجه. و في إطار تطبيق سياسة إعادة الهيكلة للمؤسسات العمومية شهدت القوانين التنظيمية للشركة سنة 1987 بعض التعديلات حيث قسمت بموجبها إلى مؤسستين هما:

● المؤسسة الوطنية للاستغلال خدمات النقل الجوي الدولي العام

● شركة خدمات النقل الجوي الداخلي و هي مكلفة بتوفير خدمات النقل الجوي للأشخاص، و

كذا نقل الأمتعة و البريد على مستوى الشبكة الداخلية، تقديم خدمات لصالح شركات أخرى في قطاع الزراعة و الحماية المدنية

وفي سنة 1988 تم إعادة هيكلة الشركة وذلك بإدماج الفرعين تحت اسم الخطوط الجوية الجزائرية وضم في هذه المرحلة قسم من تسيير المطارات إلى الشركة، وهو ما أنجز عنه ميدانيا وجود ثلاث هيئات مستقلة (الشبكة الدولية، الشبكة الداخلية، المطارات) تحت إشراف مديرية عامة واحدة .

و في الفترة ما بين 1988-1996 و نتيجة للقوانين التي كانت تهدف إلى إعادة تنظيم المؤسسات العمومية خاصة بعد صدور القرار رقم 88-01 المتعلق بتوجيه هذه الأخيرة شهدت الشركة عدة تحولات.

ومنذ 17 فيفري 1997 أصبحت شركة مساهمة تحت اسم "شركة الخطوط الجوية الجزائرية" برأسمال يقدر بـ 2,5 مليار دج، وفي سنة 1998 تم تحرير قطاع النقل الجوي بالجزائر فاكتملت الشركة حينها استقلالية التسيير و أصبحت تملك أسهم في شركات أخرى مما أدى إلى زيادة رقم أعمالها سنة 2000 إلى 6 مليار دج: ثم في 2001 إلى 14 مليار دج، وفي مارس 2005 إلى 26 مليار دج، وفي 2006 إلى 37 مليار دج، إلى أن وصل في 2009 لـ 55.07 دج.

يقع مقرها الرئيسي في منطقة شارع موريس اودان بوسط العاصمة، وتدير عملياتها الدولية من مركزها في مطار هواري بومدين الدولي نحو 71 وجهة في 30 دولة في كل من أوروبا، أمريكا الشمالية، أفريقيا، آسيا والشرق الأوسط، بالإضافة إلى 32 وجهة محلية، وتمتلك الخطوط الجوية الجزائرية عضوية في اتحاد النقل الجوي الدولي والاتحاد العربي للنقل الجوي واتحاد شركات الطيران الأفريقية منذ عام 1968

شكل 06 شعار الشركة:



3- مهام الشركة وأهدافها

أ- المهام: ونذكرها على سبيل الحصر ومتمثلة في؛

- استغلال الخطوط الجوية الجزائرية للنقل الجوي العمومي للمسافرين والأمتعة والبضائع والبريد للخطوط الداخلية والخارجية وهذا في إطار الاتفاقيات والعقود الدولية التي تبرمها مع الدول الأجنبية؛
- تقوم بشراء وكرء الطائرات؛
- القيام بعملية البيع و جميع مهام النقل لحساب مؤسسات النقل الجوي الأخرى؛
- تحضير الطائرات و تنظيم تنقل المسافرين التابعين للشركة ولصالح الشركات الأخرى؛
- القيام بوضع قوانين المرور، و تحديد العمولات التي تأخذها مقابل القيام بعمل جوي لحساب المؤسسات الأخرى؛
- الحصول على رخص التحليق من الدول الأجنبية؛
- التكفل بعمليات الصيانة و تصليح الطائرات بصفة منتظمة؛

- التسيير التقني في إطار مفاوضات التعاون بين الجزائر والدول الأجنبية؛
- ب- أهداف الشركة: تسعى الشركة لتحقيق أهم الأهداف من خلال؛
- السعي لإشباع وتلبية حاجيات ورغبات زبائنها الحاليين والعمل على جذب زبائن جدد؛
- العمل على تحسين صورة المؤسسة لدى المستهلكين ولدى المتعاملين معها؛
- أهداف لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن؛
- الانتظام في مواقيت الرحلات؛
- الطموح من اجل التوسع في السوق الجزائري والدولي؛
- تسعى إلى تحقيق أعلى معدل من الأرباح بصفتها مؤسسة تقوم على الربح قانونيا؛
- تهدف إلى زيادة وتجديد أسطولها من الطائرات من كل الأنواع لتغطية العجز وفتح أسواق جديدة؛
- السعي من اجل اكتساب تكنولوجيات جديدة وتقنيات حديثة تخص النقل الجوي والصيانة وخدمة الزبائن والمتعاملين الاقتصاديين؛

4- الهيكل التنظيمي العام لشركة الخطوط الجوية الجزائرية:

يتشكل الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية من وظائف رئيسة وهي (تجارية- تنفيذية - استغلال) ويتكون من مجموعة من الأقسام، وكل قسم يتفرع لمجموعة من المديريات وشمل أيضا الفروع المستقلة كشركات جديدة، كما هو موضح في الملحق رقم (01) باللغة الفرنسية من المصدر.

و فيما يلي شرح مختصر للهيكل و لكل قسم بما يفني بالعرض:

○ الإدارة العامة:

و تقع في قمة هرم الشركة، و تعتبر مركز القيادة و تعمل على وضع استراتيجياتها و تحديد سياساتها المستقبلية، و تتمثل أهم مهامها فيما يلي:

-التفاوض باسم الشركة؛

-توقيع الاتفاقات مع المؤسسات و الجهات الأخرى الذين تتعامل معهم الشركة؛

-تمثيل الشركة في التجمعات الوطنية و الدولية؛

-تسيير نشاطات الشركة؛

- العمل على التنسيق بين الأقسام التابعة للشركة.

و تضم الإدارة العليا المصالح التالية: المديرية العامة، الأمانة العامة، خلية الاتصال، المفتشية العامة، مكتب الدراسات، مديرية الجودة، مكتب سلامة الرحلات.

○ الأقسام الفرعية التابعة للمديرية العامة:

تشكل شركة الخطوط الجوية الجزائرية إضافة إلى الإدارة العليا من خمسة أقسام فرعية، و كل قسم يضم مديريات تقوم بمجموعة من المهام و كما يلي:

أ - قسم الصيانة:

تتمثل أهم مهامه في تنظيم و تسيير كل ما يتعلق بالصيانة لأسطول و عتاد الشركة و يضم المديريتين هما: المديرية التقنية و مديرية الإمداد للملاحة: حيث تقوم بإمداد مختلف أقسام الشركة بالتجهيزات الضرورية.

ب - قسم الاستغلال:

يقوم بتخطيط و تسيير و مراقبة العمليات الجوية و النقل الجوي، و يضم المديريات التالية هما: مديرية العمليات الجوية، مديرية النقل الجوي، مديرية لوجستيك، مديرية الخدمات، مديرية المراقبة.

ج - قسم الشؤون العامة:

يهتم هذا القسم بتنظيم و تسيير الموارد المادية و البشرية للشركة و يتفرع أهم مديريات هم: المديرية المالية، مديرية الموارد البشرية، مديرية الوثائق و القضايا القانونية، مديرية المشتريات والوسائل العامة، مديرية نظام المعلومات.

د- الشركات الفرعية:

وهي شركات منها ما هو جديد ومنها ما هو قيد الإنشاء وهي: شركة التمويل وخدمات الكاترينج، شركة الشحن، شركة هايدلينج

هـ - القسم التجاري:

و تتمثل مهمته في تخطيط و تطبيق السياسات التجارية للشركة و العمل على زيادة رقم أعمالها، و كذا استغلال الفرص التسويقية المتاحة، وهو القسم الرئسي بالشركة ويتكون من عدة مديريات أهمها: الوحدات الأركزية في خارج الوطن، مديرية تسيير المبيعات، مديرية البرامج و الدراسات وكذلك المديرية الجهوية موزعة على تراب الوطني (الجزائر - قسنطينة - عنابة - وهران - ورقلة)

ثانيا: التعرف على المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة (محل الدراسة):

1- لمحة عن المديرية

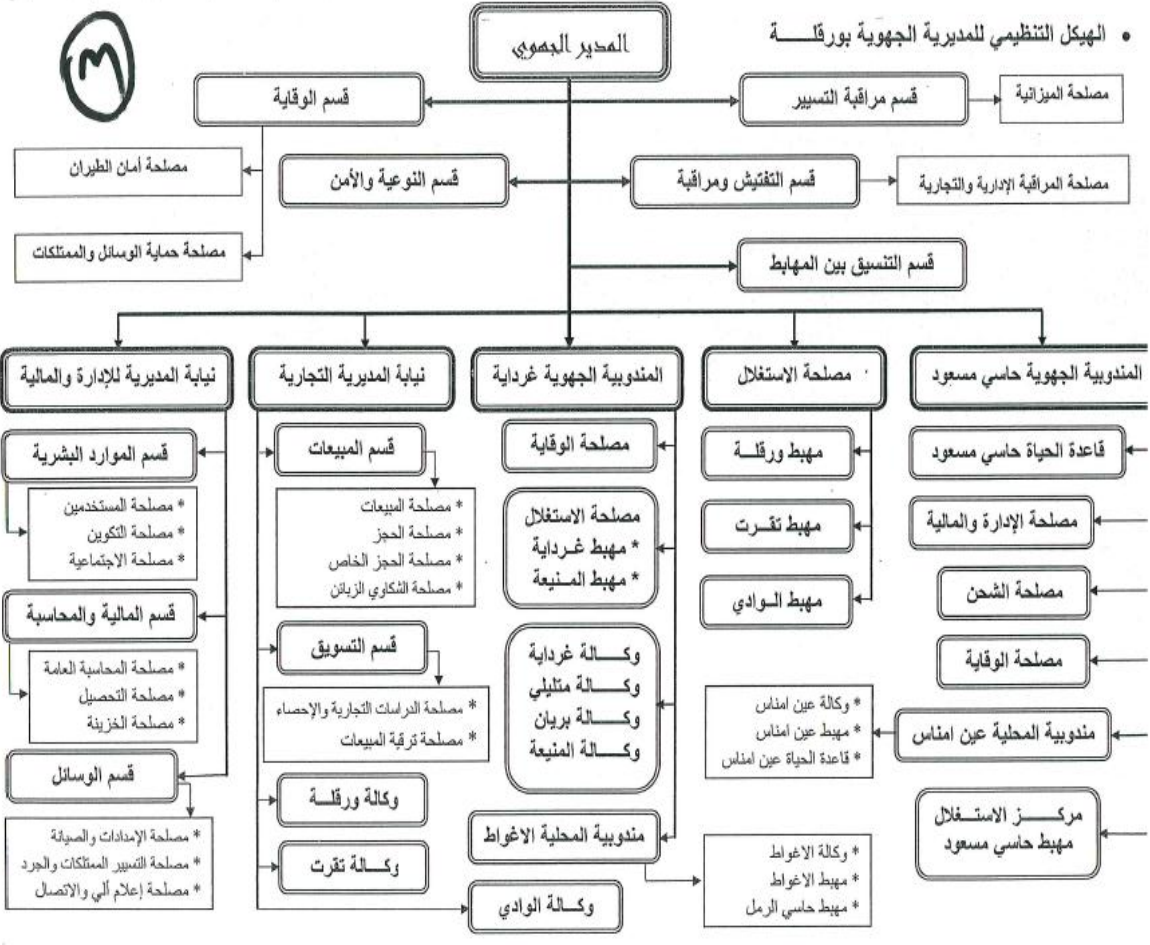
بعد الاستقلال وقبل تأسيس شركة الخطوط الجوية الجزائرية سنة 1963 كانت توجد في الجنوب الجزائري مجموعة من وكالات السياحة المعتمدة من طرف الخطوط الجوية الفرنسية AIR FRANCE سابقا ثم اعتمدت من طرف شركة الأم الخطوط الجوية الجزائرية حيث كانت تقوم أنداك ببيع التذاكر للمسافرين وكذا الحجز اليدوي مع مساعدة جميع المسافرين في محطات النقل وذلك بمقابل عمولة تدفع والمقدرة بـ 04 % من القيمة المباعة للتذكرة الواحدة و 50 دج عمولة من كل رحلة.

فأول ظهور لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بالجنوب الجزائري سنة 1965 تم تأسيس المندوبية الجهوية بورقلة قبل أن تصبح مديرية الجهوية والتي كانت بدورها تغطي جميع أنحاء المعمورة من خدمات النقل بما في ذلك منطقة الساورة والواحات لكن هذه المندوبية لم تدم طويلا إذ تم نقلها بعد مرور عام إلى ولاية غرداية وهذا نظرا لموقعها الاستراتيجي التي تتمتع به هذه الولاية الفتية .

وبدأت في سنة 1966 عمليات الاندماج للوكالات السياحية داخل شبكة المبيعات التابعة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بداية بوكالة ورقلة ثم تبعتها مندوبية غرداية وتم إدماج كل العمال الوكالتين للشركة ، ومع بداية عام 1967 أضيفت وكالة تمنراست بعمالها وتعتبر هذه المدة فترة للنشاط عدة شركات بالجنوب الجزائري منها: الخطوط الجوية الجزائرية، الشركة الفرنسية كومافريت

وبالتحديد في تاريخ 10 / 10 / 1972 عادت ورقلة لتحتضن المديرية الجهوية لورقلة التي مقرها

الحالي بالقرب من السوق الأسبوعي سابقا والمسمى سوق السبت تحدها شرقا المديرية الجهوية لدار المالية أما الجهة المقابلة المحلات ومحادية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط . وتحتوي المديرية على عدة مهامب ومندوبيات الجهوية التابعة لها إضافة إلى عشر وكالات زد إلى ذلك تنقسم إلى عدة أقسام ومصالح ويتمثل الهيكل التنظيمي فيما يلي



الشكل 06: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

المصدر: قسم الموارد البشرية، المديرية الجهوية بورقلة

2- شرح الهيكل التنظيمي:

يرأس المديرية: في رأس الهرم مدير جهوي مهامه، الإشراف على المديرية، تحديد المهام والأهداف الإستراتيجية، إعطاء الأوامر الأفقية، واتخاذ القرارات المناسبة.

- تتكون المديرية من نيابتين للمديرية تتبعان في المهام الى المدير مباشرة، نيابة المديرية للإدارة والمالية، ونيابة المديرية التجارية، مهام نيابة تحقيق الاهداف المسطرة من طرف المدير، تنقسم كل نيابة الى عدة أقسام يسير الأقسام رئيس القسم حيث يعملون على تنفيذ المهام والأهداف المسطرة:
- تتكون نيابة المديرية للإدارة والمالية من ثلاثة أقسام وهي:

✓ قسم الموارد البشرية: يشرف على الشؤون الإدارية للمستخدمين ويتكون من ثلاث مصالح كما هي مبينة أعلاه

✓ قسم المحاسبة والمالية: يقوم بمعالجة مختلف البيانات المحاسبية والإدارية والمبيعات

✓ قسم الوسائل العامة: يشرف على عمليات مختلف السلع والخدمات لفائدة الشركة والقيام بعمليات الإصلاح والصيانة

○ نيابة المديرية التجارية:

✓ قسم التسويق: يقوم بتسويق الخدمات ويشرف على عمليات الحج والعمرة

✓ قسم المبيعات: يشرف على عدو وكالات تجارية تابعة للخطوط الجزائرية وكذلك مراقبة علم الوكالات السياحية المتعاقدة

✓ الوكالات التجارية: وعددها 9

○ المندوبية الجهوية لحاسي مسعود: تشرف على مطار ووكالة حاسي مسعود وكذلك المندوبية المحلية لان امناس.

○ المندوبية الجهوية بغرداية: يتبع الوكالات التجارية، غرداية الاغواط، متليلي، بريان، المنيعه، وكذلك المهابط في المنطقة.

○ اقسام تابعة مباشرة للمدير:

✓ قسم مراقبة التسيير: يقوم بمتابعة والتحضير للميزانية، ومراقبة الحسابات المالية

- ✓ قسم السلامة والجودة: يشرف على تطبيق سياسات الجودة بالشركة
- ✓ قسم المفتشية: يقوم بمراقبة يومية لكل المبيعات التي تتم على مستوى الوكالات التجارية
- ✓ قسم التنسيق بين المهابط: يعمل على توزيع المهام والتنسيق بين مختلف المهابط التابعين للمديرية الجهوية
- ✓ قسم الأمن: يقوم بالمحافظة على الأمن الداخلي ومتابعة إجراءات الأمانة على مستوى المديرية والمهَابط.

تشرف المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية على 9 مهَابط و 10 وكالات تجارية موزعة في:

الوكالات التجارية: ورقلة، حاسي مسعود، تقرت، الوادي، ان امناس، المنيعه، غرداية، متليلي، بريان، الاغواط.
المهَابط: كل ما سبق ماعدا متليلي وبريان ليس موجود مهبط.

عدد العمال: تشكل المديرية من 322 موزعة على كافة الأقسام والمصالح والوكالات التجارية

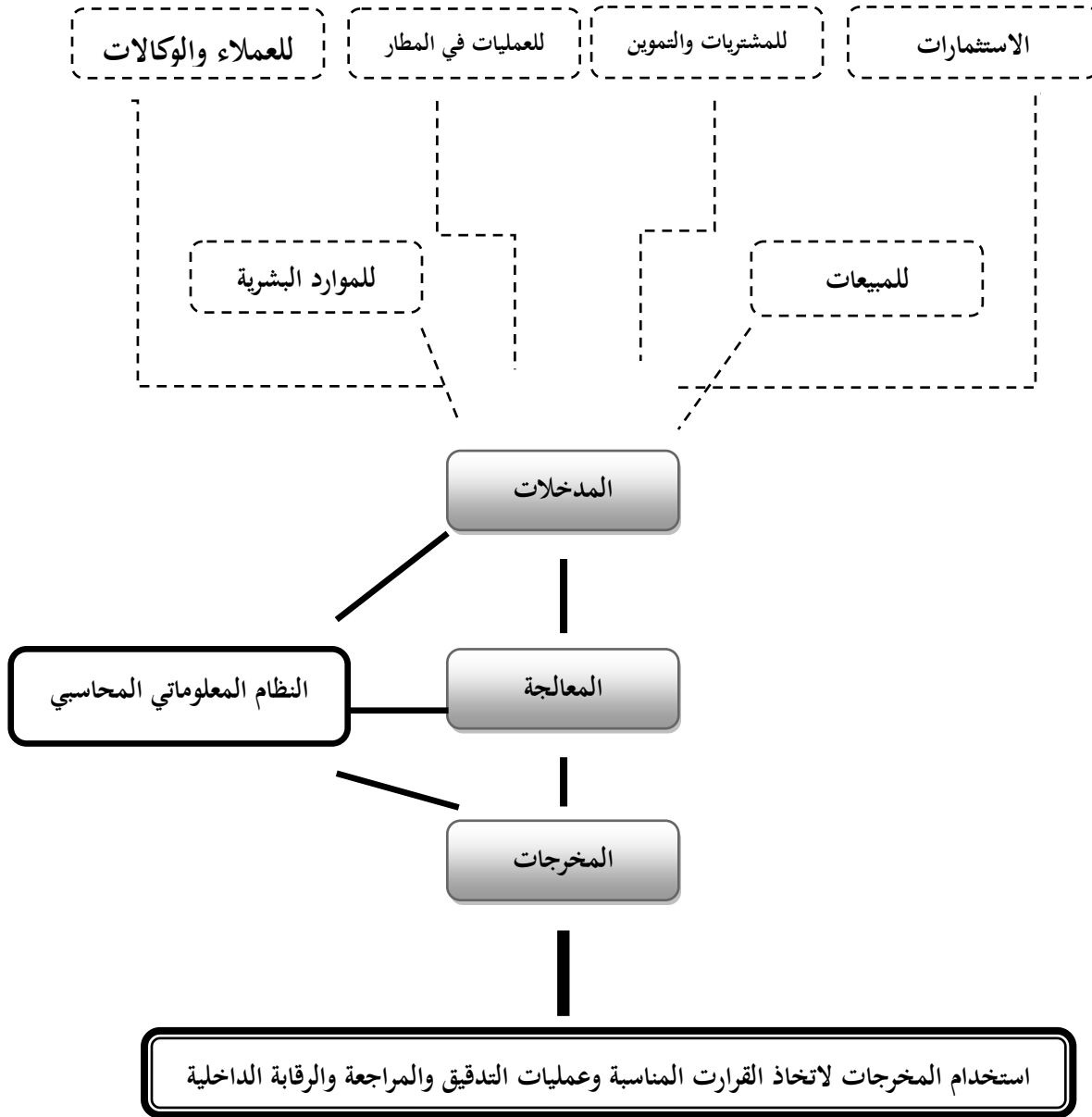
المطلب الثاني: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني

1- : النظام المعلوماتي والمحاسبي داخل الشركة (محل الدراسة)

النظام المعلوماتي داخل الشركة محل الدراسة هو مجموعة من النظم الفرعية الموزعة حسب أقسام المديرية، فكل قسم لها نظام للمعلومات خاص بها حيث يوجد بالمؤسسة نظام معلومات : للمبيعات، المشتريات والتموين، للموارد البشرية، للخدمات في المطار، للشحن، للصيانة، التسويق، للحج والعمرة وغيرها... الخ، وتمثل هذه الأنظمة في مجملها جزء من المدخلات الخاصة بالنظام الكلي وهو نظام المعلومات المحاسبية، حيث أن عمل هذه الأنظمة الفرعية يكون على مستوى كل قسم فقط، وهو جمع وتصنيف وتلخيص البيانات من ثم معالجتها وتحويلها إلى معلومات أولية ليتم بعد ذلك نقلها إلى قسم المحاسبة والمالية من أجل المعالجة النهائية لها ثم ليتم بعده إصدار القوائم والتقارير النهائية وهي

عبارة عن مخرجات للنظام المعلوماتي المحاسبي ليتم استخدامها في مختلف المستويات واتخاذ القرارات المناسبة داخل الشركة²⁶.

والشكل الآتي 07: يوضح علاقة الأنظمة المعلوماتية المختلفة داخل الشركة بالنظام المعلوماتي المحاسبي²⁷



²⁶ نائب المدير للإدارة والمالية (المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة)، سؤال شفوي: عن الانظمة المعلوماتية وعلاقتها بالنظام المعلوماتي المحاسبي؟.

²⁷ من اعداد الطالبين.

أولاً: أنواع النظم المعلوماتية داخل الشركة وعلاقتها بالنظام المعلوماتي المحاسبي

وسوف نتطرق فيما يلي إلى أهم الانظمة المعلوماتية الموجودة داخل الشركة محل الدراسة

1- نظام معلومات خاص بالمبيعات²⁸:

كغيره من النظام المعلوماتية يتشكل نظام معلومات المبيعات داخل الشركة على عناصر متمثلة في المدخلات، المعالجة، والمخرجات، ويعتبر كأهم نظام معلومات في المؤسسة لأنه يبرز نشاط الشركة، و يمكن توضيح ذلك كما يلي:

● المدخلات:

يمكن أن ينتقل الزبون مباشرة إلى وكالة الخطوط الجوية الجزائرية للحجز وشراء التذكرة أو التعويض وغيرها من الخدمات، حيث يقوم بالبيع الشخصي في المؤسسة مقدمي الخدمات المتواجدين في الوكالات التجارية التابعة للشركة و المنتشرة عبر التراب الوطني، حيث يقومون بتسهيل عملية الحجز و تقديم المعلومات اللازمة عن خدمات الشركة للمستهلكين، فالخدمات مقدمة لكل الزبائن بدون استثناء أو تمييز ويكون الشراء عن طريق الدفع الفوري أو بطاقة الدفع الالكتروني وكذلك الشيك ويشمل البيع للعملاء المتعاقدين بموجب عقد يربط بين الطرفين ويكون الدفع عن طريق سند طلبية يتم معالجتها محاسبيا في قسم المحاسبة.

فالعميل أو الزبون وقبل قيامه بعملية الشراء الأولى يجب عليه إعطاء بياناته وتكون صحيحة وجوبا.

● المعالجة:

ولقد مرت الخطوط الجوية الجزائرية كغيرها من شركات الطيران بعدة مراحل في عملية معالجة بيانات الزبائن من اجل إصدار التذكرة ابتداء من المعالجة اليدوية إلى نظام المعالجة والحجز الآلي المسمى (MARSAH انظر للملحق رقم (2)) وهو نظام حجز مرتبط بعدة أنظمة علمية بما فيها نظم التوزيع العالمية، ويقوم نظام (MARSAH) ، بجرد منتجات المؤسسة وإدارتها من أي مكان في العالم من خلال الربط بين نظام التوزيع وبرنامج الرحلات.

ومع التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل صناعة النقل الجوي في العالم تستجيب لضرورة الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لتسهيل أداء مختلف الأنشطة والفعاليات لشركات الطيران، لذلك تسعى الخطوط

²⁸ مقابلة مع رئيس قسم المبيعات، نيابة المديرية التجارية، المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة، عن كيفية سير عملية البيع والمراقبة المدخلات والمخرجات نظام؟

الجوية الجزائرية لاعتماد طرق ومناهج عمل حديثة تتلاءم مع هذه التطورات، ويعتبر استخدام نظام Amadeus انظر للملحق رقم (3) في خطوة أساسية في طريق المؤسسة للممارسة التجارية والإدارية الحديثة المستندة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

²⁹Amadeus هو نظام حجز إلكتروني مملوك بالكامل لشركة AmadeusITGroup ومقرها الرئيسي في مدريد، إسبانيا. أما قاعدة البيانات المركزية فمتواجدة في مدينة إيدرينج في محافظة بافاريا في ألمانيا. وأما القسم التقني والتطوير فمتواجد في واحة العلوم صوفيا أنتي بوليس، فرنسا، كما انه يعتبر ألان هو البرنامج لأسرع والأكثر انتشارا والرائد عالميا بمجال الحجوزات والتوزيع الإلكتروني، وقد تم إنشاء هذا البرنامج في عام 1987، نتيجة تحالف بين عدة خطوط طيران وهي : الخطوط الجوية الألمانية (Lufthansa) والخطوط الجوية الفرنسية (Air France) والخطوط الجوية الأسبانية (Iberia Airlines) والخطوط الجوية الاسكندنافية (Scandinavian Airlines)، كما أن برنامج أمايوس يدعم بشكل كبير خدمات التجارة الإلكترونية وحجوزات القطارات والرحلات البحرية وتأجير السيارات وكذلك حجوزات الفنادق.

إن ظهور الإنترنت قد غير هيكل صناعة النقل الجوي في العالم، وككل مؤسسات الطيران، قامت مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بإنشاء موقع لها على شبكة الإنترنت انظر للملحق رقم (4) لعرض خدماتها للبيع مباشرة للعملاء، حيث يمثل هذا الموقع بوابة المؤسسة التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على المعلومات المتعلقة ببرنامج الرحلات والتسعير، كما يمكنهم القيام بحجوزات عبره، وإلى جانب عملية الحجز على الخط، يوفر الموقع مجموعة من الخيارات المتعلقة ببعض الخدمات الإلكترونية كخدمة التسجيل على الخط، وخدمة إدارة الحجز، إلى جانب إمكانية الانضمام إلى برنامج الولاء الخاص بالمؤسسة.

²⁹ https://ar.wikipedia.org/wiki/أمايوس_سي_آر_إس.

• المخرجات:

تمثل مخرجات نظام معلومات المبيعات في مستندات ورقية ومستندات الكترونية.

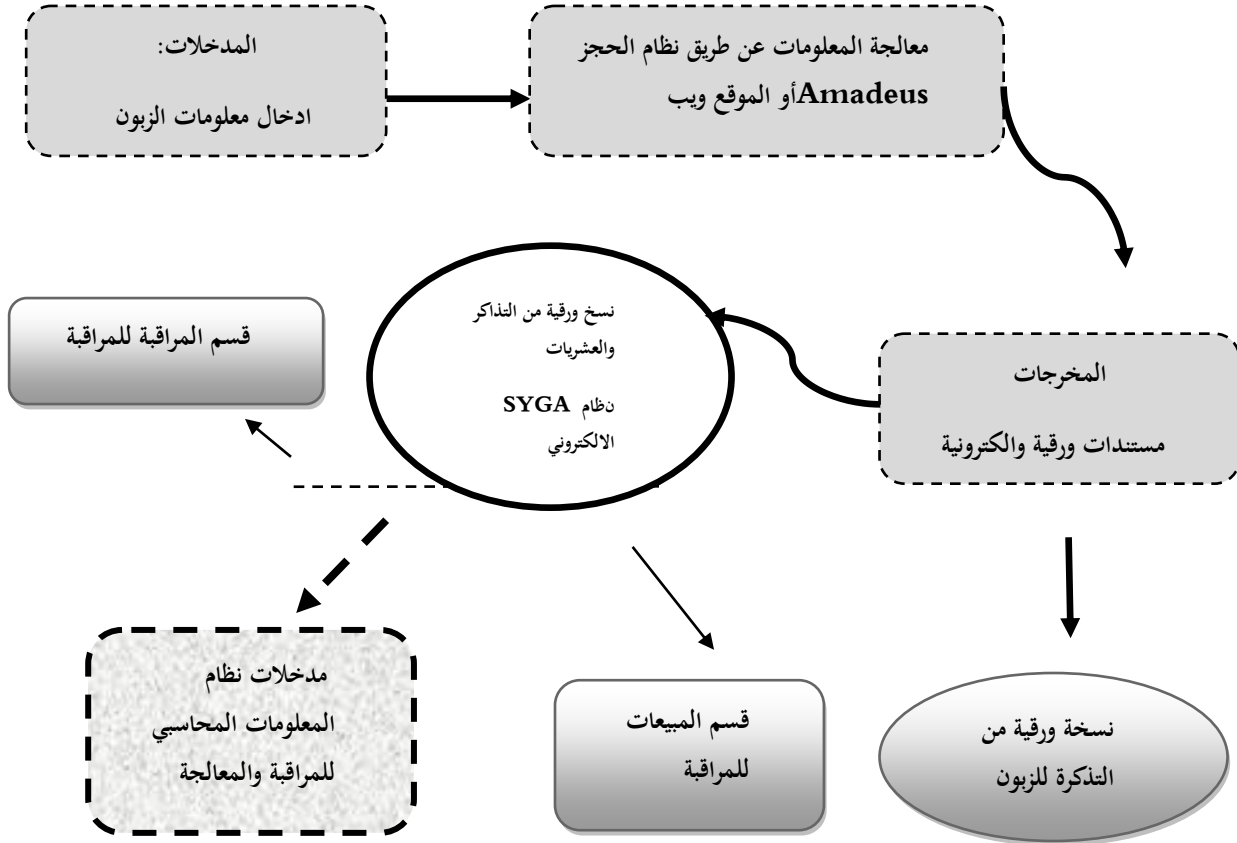
المستندات الورقية وتتمثل في:

- نسخة ورقية من التذكرة الالكترونية تذهب للزبون فيها(الاسم واللقب، رقم التذكرة، الوجهة، رقم الرحلة، توقيت الرحلة والوصول، حجم الأمتعة، السعر المدفوع، انظر للملحق رقم (5)
- يقوم رئيس الوكالة التجارية بإعداد جدول نهائي يدرج فيه كل التذاكر المباعة والمعوضة ويوضح في هذا الجدول رقم التذاكر والسعر وإجمالي المبيعات وتسمى بالعشرية (عشرة أيام) ويتكون كل شهر من ثلاث عشريات، حيث ترسل هذه العشريات كنسخ ورقية مع نسخ من التذاكر إلى قسم المراقبة وقسم المبيعات ليتم التحقيق ومراقبة كل عمليات البيع وسوف يتم توضيح ذلك في المبحث الثاني.
- نسخ ورقية من العشريات السابقة الذكر وترسل كذلك نسخة من العشريات الى قسم المحاسبة العامة دون نسخ من التذاكر ولكن جدول يحتوي على حساب الصندوق فيه إجمالي المبيعات وكذلك حساب البنك فيه أموال المبيعات المدفوعة إلى حساب البنكي.

المستندات الالكترونية:

- وهي مثل المستندات الورقية وإنما معالجة الكترونيا يتم تحويل كل معلومات المبيعات و التعويضات آليا من نظام الحجز المسمى **Amadeus** الى نظام **SYGA** انظر الى الملحق رقم (06) عن طريق خاصية **CAPTURE Amadeus** ليتم عن طريق هذا النظام المراقبة والتدقيق وكذلك المراجعة من طرف قسم المبيعات والمراقبة وقسم المحاسبة العامة.

الشكل 08: يوضح نظام معلومات للمبيعات³⁰.



³⁰ من اعداد الطلبة، بناء على تحليل المعلومات المقدمة

2- نظام معلومات خاص بالمشتريات والتمويل³¹:

تمثل المشتريات عملية مهمة فلا تستطيع أي مؤسسة أن تستغني عنها نظرا لأنها تمثل الخطوة الأولى من أجل الحصول والسيطرة على المواد الأولية والبضائع أو الخدمات، في شركة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة نظام المعلومات الخاص بالتمويل هو نظام فرعي يقوم بجمع المعلومات و البيانات على مستوى قسم الوسائل العامة. ويمكن التعرف على هذا النظام عن طريق عناصره موضحة كما يلي:

● المدخلات

فالتمويل بـ (المواد المختلفة، شراء معدات، عملية إصلاح و صيانة العتاد، أو خدمات، تلبية لاحتياجات مختلف المصالح) يكون عبر المراحل الآتية:

✓ التخطيط للشراء وهذا في حدود الميزانية المقررة للسنة المالية وعن طريق اختيار المورد على حسب الإجراءات والقوانين المعمول بها داخل المديرية.

✓ تحرير وصل مصادق عليه من طرف المسؤولين انظر إلى الملحق رقم (07)

✓ أو التمويل عن طريق عقد مبرم بين الطرفين

✓ متابعة عملية الشراء أو صيانة و الإصلاح والصيانة

✓ وصول المواد أو انه قد تمت عملية إصلاح والصيانة المعدات وقبل دخولها حيز الخدمة أو يجب أن تمر برئيس القسم أو الأعوان التابعين له لمراقبتها والتأكد من صحة الطلبية وجودة السلع المطلوبة، يتم بعد ذلك الحصول وصل الاستلام مع تأشيرة المورد وكذلك العون المستلم مع الفاتورة الخاصة بهذه العملية. انظر للملحق رقم

(08)

● المعالجة:

تتم المعالجة وفق المراحل التالية

✓ بعد الحصول على ما هو مطلوب في وصل الطلبية، يتم الحصول على فاتورة الشراء متكونة من 4 نسخ

مصادقة من طرف المورد و كذلك وصل الاستلام، ليتم بعد التحقق من الصحة المعلومات في التي في

المستندات على حسب اللوائح والإجراءات المعمول بها داخل القسم.

³¹ مقابلة مع عمال قسم الوسائل العامة، بالمديرية الجهوية ورقلة، بخصوص عمل القسم المهام مدخلات والمخرجات وكيفية المعالجة؟

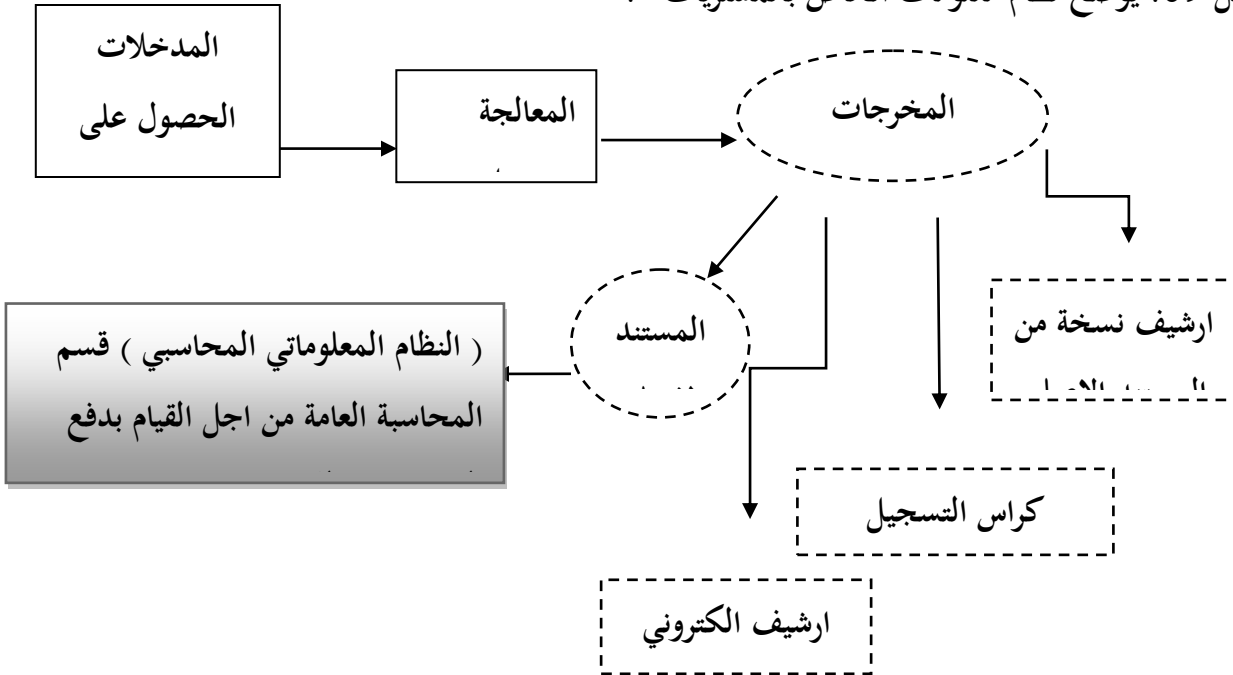
✓ ليتم بعد ذلك عملية تسجيل البيانات كل من (وصل الطلبية، الفاتورة، وصل الاستلام) في كراس اعد خصيصا لهته العملية بالقيود المحاسبي، ثم نقل البيانات المسجلة الى برنامج أكسل في الكمبيوتر.
 ✓ آخر مرحلة يقوم العون المكلف بتأشير على الوجه الخلفي للفاتورة الأصلية الأولى كدليل على صحة المستندات. انظر للملحق رقم(09)

• المخرجات:

وتتمثل في:

- ✓ توفر نسختين من البيانات المسجلة ورقية و إلكترونية.
- ✓ نسخة من مستند الأصلي الذي يتكون من فاتورة الشراء مؤشرة ووصل الطلبية و ووصل التسليم من اجل الأرشيف
- ✓ إرسال المستند الأصلية السابق ذكره إلى قسم المحاسبة العامة ليدخل في النظام المعلومات المحاسبي من اجل المعالجة المحاسبية ودفع المستحقات المالية للمورد.

الشكل 09: يوضح نظام معلومات الخاص بالمشتريات³².



³² من إعداد الطالبين استنادا للمقابلة الشخصية مع عمال قسم الوسائل العامة

3- نظام معلومات خاص بالاستثمارات³³:

كغيره من النظم المعلوماتية يتم تسيير الاستثمارات وفق نظام معلوماتي اعد خصيصا له، ويمكن توضيحه من خلال عناصر النظام التالية:

• المدخلات:

كما تم التطرق إليه سابقا (المدخلات في قسم الوسائل العامة) يتم شراء أو أنجاز مختلف الاستثمارات في إطار الميزانية المالية المبرمجة، ويتم اختيار الموردين طبقا للقوانين والإجراءات المصادق عليها والمعمول بها داخل شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

• المعالجة:

انظر للملحق رقم (10)

تختلف معالجة الاستثمارات سواء كان شراء أو التحلي لمختلف السلع والخدمات عن المعالجة العادية التي سبق ذكرها في قسم التموين والمشتريات، حيث تتم المعالجة المحاسبية في مصلحة تسيير الممتلكات و الجرد عن طريق نظام طريق نظام الكتروني لتسيير الممتلكات معدات واستثمارات وكذلك عمليات الجرد ويتم ذلك وفق المراحل الآتية:

- ✓ يتم مراقبة مستندات الورقية للشراء متمثلة في الفاتورة، وصل الطلب خاص بطلب الاستثمار، وصل الاستلام، ومقارنتها مع الميزانية المبرمجة في هذا الشأن.
- ✓ يتم تسجيل كل البيانات المحاسبية في سجل خاص.
- ✓ يتم إدخال كل البيانات في نظام الكتروني اعد خصيصا لمتابعة الاستثمارات المختلفة سواء بالشراء او التحلي

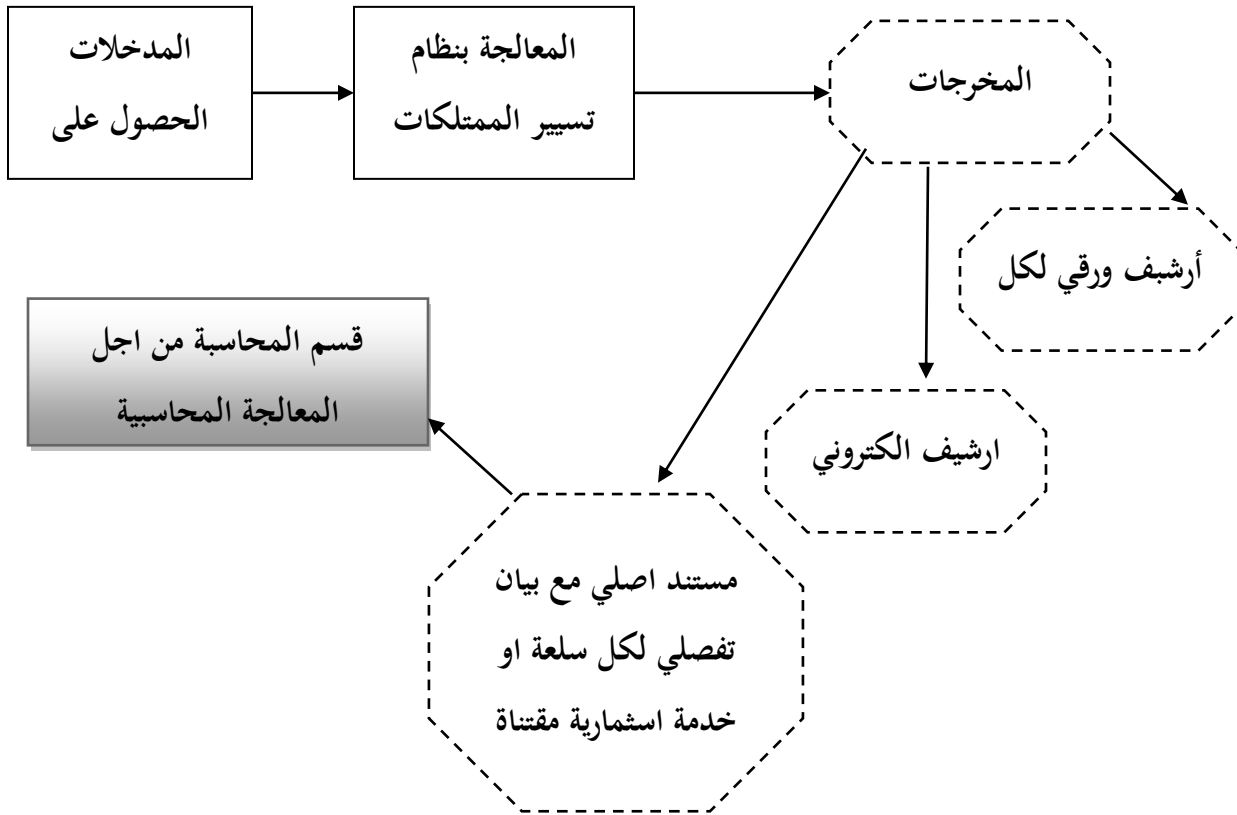
• المخرجات:

- ✓ يتم عمل نسخ الكترونية وورقية من المستند الأصلي.
- ✓ التأشير على فاتورة الشراء بقيد خاص بالاستثمارات.

³³ مقابلة مع رئيس مصلحة تسيير الممتلكات والجرد، المديرية الجهوية بوقرلة، كيفية تسيير المصلحة؟

- ✓ إعطاء رقم جردى لكل سلعة أو خدمة استثمارية مقتناه. ان
- ✓ إرسال المستند الأصلي مع رقم جرد السلعة او الخدمة الاستثمارية لقسم المحاسبة من اجل المعالجة النهائية وتسديد مستحقات المورد انظر للملحق رقم (11).
- ✓ وكذلك يتم التخلي عن الاستثمارات عن طريق عدة طرق مدرجة في إجراءات، ويتم ذلك في النظام السابق ذكره، بعد ذلك ترسل كل الوثائق اللازمة لقسم المحاسبة العامة لتقييد المحاسبي. انظر للملحق رقم (12)

الشكل 10: يوضح نظام معلومات الخاص بالاستثمارات³⁴.



³⁴ من إعداد الطالبين استنادا للمقابلة الشخصية مع مصلحة تسيير الممتلكات والجرد

4- نظام معلومات خاص بالعمليات في المطار³⁵:

تقوم شركة الخطوط الجوية الجزائرية بعدة خدمات على مستوى مطار سواء لزبائن والعملاء، ولكن ليس من مهامها تسيير منشأة المطار بل هذه العملية موكلة لشركة وطنية تابعة للدولة تسمى المؤسسة الوطنية لتسيير مطارات الجزائر ليس لها علاقة بإدارة بشركة الخطوط الجوية الجزائرية. تتمثل الخدمات المقدمة:

- القيام بإركاب المسافرين على متن الطائرة وإعادة تأكيد المعلومات الموجودة في التذكرة الالكترونية
 - إدارة الشحن الجوي للبضائع والبريد الوارد أو الصادر بعمولات مدرجة ضمن لوائح خاصة بالشحن.
 - تقديم مختلف الخدمات اللوجستية وعمليات الصيانة للشركات الأجنبية مقابل الدفع، ويكون عن طريق الدفع اليدوي أو الالكتروني سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية.
- بعد معالجة كل الخدمات المقدمة سألفة ذكر عن طريق أنظمة معلوماتية يدوية والكترونية، ينتج عنها مخرجات ليتم إرسالها إلى مختلف الأقسام بالمديرية من اجل عملية المراجعة، المراقبة، التدقيق، وكذلك المعالجة المحاسبية في قسم المحاسبة.

حيث تتم المعالجة المحاسبية لكل عمليات الشحن والخدمات بالعملة الوطنية أو الصعبة استنادا للمستندات الورقية.

ثانيا: النظام المعلوماتي المحاسبي داخل الشركة³⁶.

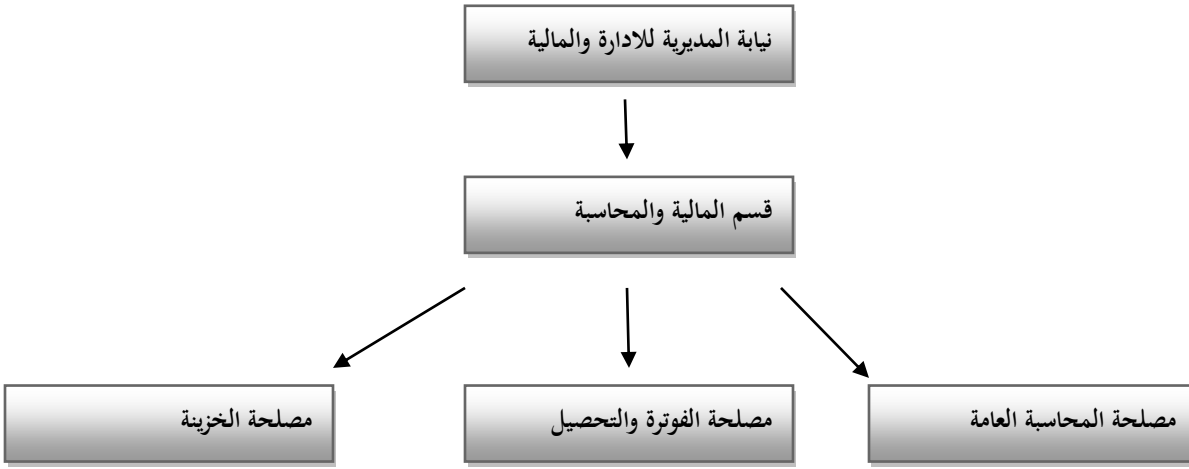
1- الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة والمالية:

قسم المالية والمحاسبة الذي يتبع نيابة المديرية للإدارة والمالية يعتبر من أهم الأقسام في المديرية من حيث حجم النشاط نظرا للعمليات المنجزة التي تشمل تسجيل وتلخيص العديد من المعاملات المحاسبية التي تنتج عن نشاط تجاري أو تمويني تحدث خلال فترة زمنية معينة، ويتكون قسم المالية والمحاسبة من ثلاث مصالح موضحة في الشكل الآتي:

³⁵ مقابلة مع رئيس مهبط الخطوط الجوية الجزائرية، مهبط ورقلة، الخدمات المقدمة في المطار من طرف الخطوط الجوية الجزائرية؟

³⁶ مقابلة مع رئيس قسم المالية والمحاسبة بالنيابة، المديرية الجهوية بورقلة، اسئلة متنوعة نظام في القسم المعالجة المدخلات...؟

الشكل 11: الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة³⁷



2- التعرف على النظام المعلوماتي المحاسبي لقسم المالية والمحاسبة بالشركة

النظام المحاسبي في الشركة محل الدراسة يتألف من مجموعة من الخطوات والإجراءات تبدأ بالمدخلات، من ثم إخضاع هذه المدخلات المكوّنة من بيانات محاسبية ومالية للمعالجة، ثم تقديمها للمستخدم النهائي على شكل مخرجات، حيث إن هذا النظام يتسلسل في خطواته واجرائاته الرقابية.

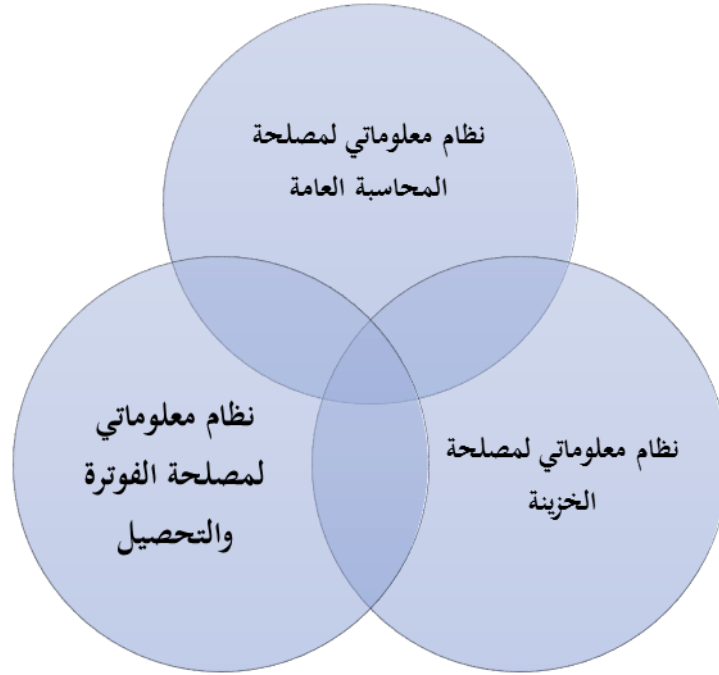
وهو ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري داخل الشركة في مجال الأعمال يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية (للعمليات التشغيلية والرقابية) من مصادر خارج وداخل المؤسسة، ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل المؤسسة.

وتتكون كل مصلحة من قسم المالية والمحاسبة من نظام معلوماتي خاص بها ليتشكل منها نظام متكامل لنظام المعلوماتي المحاسبي في الشركة.

وهو ما يوضحه الشكل الآتي:

³⁷ من إعداد الطلبة، استناداً على المقابلة الشخصية مع رئيس قسم المحاسبة والمالية

الشكل 12: يتشكل النظام المعلوماتي المحاسبي داخل الشركة³⁸ من:



3- دراسة النظم المعلوماتية للمصالح المكونة لقسم المحاسبة والمالية التي تشكل النظام المعلوماتي المحاسبي في الشركة:

لفهم نظام المعلوماتي المحاسبي في الشركة محل الدراسة يجب دراسة كل نظام معلوماتي عن حدى و باعتبار ان النظام المعلوماتي يتكون من عناصر متمثلة في المدخلات والمعالجة والمخرجات وهي يدوية وآلية، سوف نوضحها في كل مصلحة المشكلة لقسم المالية والمحاسبة.

أ مصلحة المحاسبة العامة

● المدخلات:

العناصر المكونة للمدخلات متكونة من العنصر البشري، العنصر المادي، مستندات ورقية، مستندات الكترونية، يمكن توضيحها ومزجها كما يلي:

³⁸ من إعداد الطلبة، استنادا من المعلومات المقدمة من طرف رئيس قسم المحاسبة والمالية

✓ **العنصر البشري:** يعمل في قسم المحاسبة العامة كوادر مؤهلين لديهم مستوى جامعي في تخصصات مرتبطة بالمالية والمحاسبة وعددهم 04 يتأسسهم رئيس مصلحة المحاسبة العامة ذو أقدمية وخبرة، وكل عنصر من العناصر السابقة موكل له مهام محددة في المصلحة ويعملون كفريق واحد من اجل تحقيق الفعالية والأهداف المسطرة وهذا وفق إجراءات ولوائح داخلية.

✓ **العنصر المادي:** يتكون العنصر المادي في مصلحة المحاسبة العامة من أجهزة الإعلام الآلي لكل عنصر بشري تحتوي على برامج مساعدة للعمل مرتبطة مع بعض بالشبكة داخلية عن طريق خادم مركزي serveur لتخزين المعلومات والبيانات مجهز بأنظمة الحماية مثل أجهزة الإعلام الآلي الأخرى.

✓ **المستندات الورقية:** يصل لمصلحة المحاسبة مختلف المستندات في شكل ورقي من مختلف المصالح والأقسام التابعة للشركة وهذا من اجل المعالجة والمراقبة وتمثل في:

○ العشريات الثلاثة (شهريا: 03 عشريات) والتي سبق شرحها في نظام المعلومات للمبيعات، وتكون في شكل ورقي تحتوي على جداول فيها أرقام التذاكر المبيعة والملاغة، وكذلك ارقام حسابات الصندوق والبنك والعمليات المحاسبية التي تمت في كل وكالة تجارية.

○ العشريات الخاصة (شهريا: 03 عشريات) بعمليات الشحن التي تمت على مستوى المطار، فيها جداول تفصيلية عن عملية الشحن الواردة او الصادرة.

○ العشريات الخاصة (شهريا: 03 عشريات) بالخدمات المقدمة في المطار للشركات الأجنبية والوطنية من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية، وتكون بالعملة الوطنية أو الأجنبية

○ المستندات الورقية للفواتير ووصل الطلبة ووصل التسليم او في شكل عقد لمختلف السلع والخدمات المقتناة وهذا من اجل المعاينة والمعالجة المحاسبية.

○ مستندات ورقية خاصة بمبيعات الوكالات السياحية المعتمدة تكون في شكل جداول فيها بالتفصيل عدد وسعر كل تذكرة مبيعة ومعوّضه وكذلك العمولة المأخوذة من طرف الوكالة وهذا على حسب العقد المبرم بين الخطوط الجوية والوكالة السياحية.

○ مستندات ورقية خاصة بقسم الموارد البشرية والتي تشمل جداول دفع المستحقات المالية للأفراد الموكله لهم مهام عمل في مناطق معينة.

✓ **المستندات الالكترونية:** وتتمثل في عشرات المبيعات في ملف الكتروني

● **المعالجة المحاسبية:**

مرت المعالجة المحاسبية في شركة الخطوط الجوية بعدة مراحل تماشيا مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات فمن المعالجة اليدوية للبيانات إلى المعالجة الآلية و كذلك تطبيقا للإجراءات والقوانين الصادرة من طرف الدولة مثلا بتغيير النظام المحاسبي والمالي، وقبل التطرق إلى كيفية المعالجة المحاسبية للبيانات سنتعرف اولا على البرامج والأنظمة المحاسبية المستخدمة لمعالجة هذه البيانات.

✓ **البرنامج المحاسبية المستخدمة في عملية معالجة البيانات**

تزخر شركة الخطوط الجوية الجزائرية على برامج معالجة البيانات المحاسبية ضمن شبكة داخلية وكذلك عبر البوابة الالكترونية الخاصة بالشركة وهذا من اجل تسهيل العمليات المختلفة من ناحية ولما تتميز به هذه البرامج من دقة والسرعة في انجاز الكثير من المهام، تتمثل هذه البرامج في:

* **برنامج SYGEF نظام التسيير المالي: انظر للملحق رقم (13)**

وهو برنامج تسيير المالي يقوم بمعالجة البيانات المحاسبية سواء كانت البيانات الداخلة للبرنامج بالطريقة اليدوية او عن طريق خاصية دخول البيانات بملف الكتروني عن طريق برنامج آخر هو **SYGA**

* **برنامج SYGA نظام تسيير الوكالة: انظر للملحق (05-06-41)**

وهو برنامج على مستوى الوكالة تدرج فيه جميع العمليات التي تمت في الوكالة من بيع التذاكر وتعويضات وتكون على شكل جداول، يتم إدخال كل العمليات البيع من هذا البرنامج إلى برنامج SYGEF آليا .

ب **مصلحة الفوترة والتحصيل**³⁹:

³⁹ مقابلة مع رئيس مصلحة الفوترة والتحصيل، كيفية معالجة فاتورة العملاء؟

تقوم هذه المصلحة بالتعامل مع العملاء المتعاقدين بعقد مبرم بين الخطوط الجوية الجزائرية وشركات أو إدارات، يتم بموجب العقد القيام بشراء التذاكر بواسطة طلبيات صادرة عن طرف المستفيد، وهذا وفق إجراءات وقوانين خاصة بالشركة، والنظام المعلوماتي لهذه المصلحة يقوم على العناصر الآتية:

● المدخلات: وتمثل في:

- ✓ نسخة من وصل طلب شراء التذكرة صاد عن الهيئة المتعاقد معها
- ✓ أو نسخة من وصل طلب خاص بشركة الخطوط الجوية الجزائرية يمنح للهيئة المتعاقد معها
- ✓ نسخة من التذكرة التي قام صاحب الوصل بشراءها

● المعالجة المحاسبية:

كان سابقا تتم المعالجة المحاسبية للمستندات السابقة تتم يدويا بإدخال المستندات يدويا إلى نظام **SYGEF** من اجل المعالجة المحاسبية والقيام بإصدار الفواتير اللازمة للعملاء من اجل المباشرة بعملية تسديد المستحقات اللازمة، ولكن هذه الطريقة القديمة كانت تسبب مشاكل عديدة من بينها التأخر في إيصال الفواتير مما يزيد من حجم الديون لدى الغير، تحتم على شركة الخطوط الجوية الجزائرية إنشاء برنامج خاص للمعالجة الالكترونية وإعداد الفواتير للعملاء يسمى **SYRED** وهو نظام التقليل من المدة **system reduction delais** ، وتتم المعالجة المحاسبية لهذا النوع من البيانات وفق المراحل الآتية:

المرحلة الأولى: حيث يقوم المحاسب على مستوى كل وكالة تجارية للخطوط الجوية الجزائرية بعملية استقطاب المعلومات من نظام **SYGA** آليا عند الطلب ونظام **SYGA** يستقطب المعلومات آليا من نظام **AMDEUS** المعد للحجز، ومنه يقوم المحاسب بمقارنة المستندات الورقية مع المستندات الالكترونية، ومن خلال هذه العملية يستخرج محاسب الوكالة الفواتير اللازمة ويقوم بإعطائها للعملاء من اجل عملية تسديد المستحقات. أنظر للملحق رقم:

(14)

المرحلة الثانية: يتم استقطاب البيانات من نظام **SYRED** إلى نظام **SYGEF** من اجل إتمام عملية المعالجة المحاسبية للفواتير المنحزة وتكون العملية آلية عن طريق أوامر في النظام، حيث يستطيع رئيس المصلحة جلب المعلومات

آليا من أي وكالة تجارية موزعة عبر التراب الوطني، وبعد مقارنة البيانات الالكترونية مع نسخ من المستندات الورقية يتم الموافقة على صحة المعلومات الواردة.

● المخرجات:

بعدما تم الموافقة على صحة المعلومات الواردة في نظام SYGEF الواردة من نظام SYRED، يتم تحويل هذه البيانات إلى مخرجات تسمى بـ يومية العملاء أنظر للملحق رقم: (15)

ج مصلحة الخزينة:

إن المهمة الرئيسة لمصلحة الخزينة هي تتبع المدفوعات والمقبوضات، ويمكن توضيح ذلك عبر عناصر نظام المعلومات الخاص بالخزينة:

● المدخلات:

تتمثل المدخلات في مصلحة الخزينة بالمستندات الورقية والالكترونية وهي:

✓ استلام ملف فواتير موردي السلع والخدمات والتشبيات من مصلحة المحاسبة العامة مؤشر على صحتها، ليتم إعادة مراقبتها.

✓ استخراج كشوفات حساب المقبوضات والمدفوعات الخاص بالشركة من البنك، ويكون نوعين من المقبوضات بالعملة الوطنية والعملة الصعبة أما المدفوعات بالعملة الوطنية فقط.

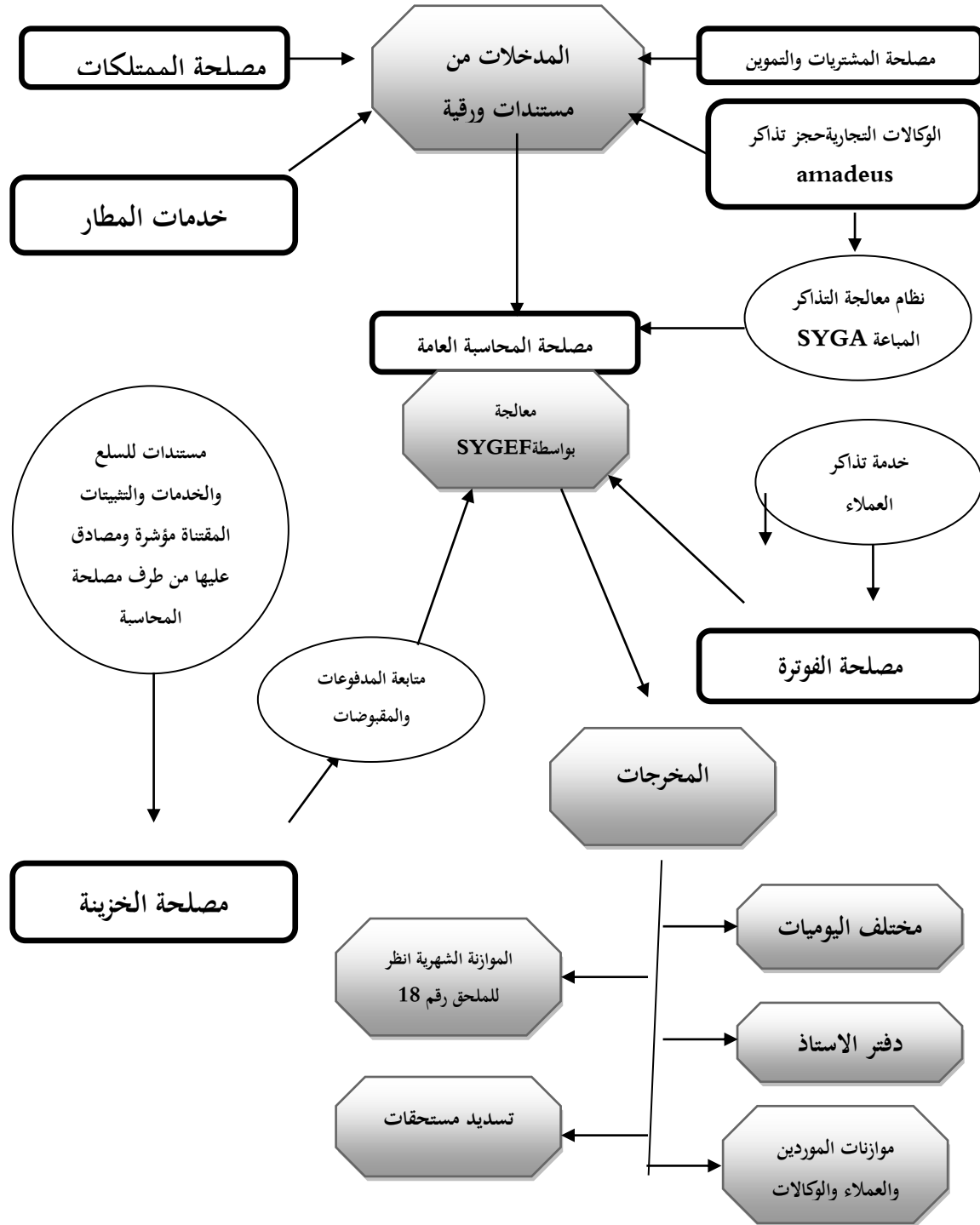
● المعالجة:

تتم معالجة البيانات سابقة الذكر عن طريق برنامج SYGEF حيث يتم ادخال البيانات في النظام، بقيود محاسبية أنظر للملحق رقم: (16).

• المخرجات:

تتمثل المخرجات في نسخة الكترونية ونسخة ورقية لكل عملية محاسبية سواء بالمدفوعات أو المقبوضات، مثلا لتسديد مستحقات مورد يتم انشاء بيانا محاسبيا فيه كل المعلومات عن العملية مع اسم ورقم المورد والقييد المحاسبي، حيث يتم طباعة النسخة الورقية والاحتفاظ بها في الارشيف بينما تبقى النسخة الالكترونية محفوظة في نظام المعالجة يتم رجوع اليها والقيام بالتعديل عليها، ولكن لا يتم ذلك بعد انتهاء الدورة المحاسبية.

الشكل 13 :آلية عمل النظام المعلوماتي المحاسبي: 40



40 من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة والموضحة سابقا.

5- أنواع النظم الرقابية داخل في الشركة محل الدراسة

ان نظام الرقابة الداخلية العام في الشركة الخطوط الجزائية يتكون من أنظمة الفرعية متناسقة والتي تعمل من أجل تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة وعلى هذا الأساس يهدف نظام الرقابة الداخلية لتحقيق أهدافه المعروفة من خلال مجموعة من أنظمة الرقابة العملياتي والتي تحتوي على مجموعة من اللوائح و الإجراءات القانونية أنظر للملحق رقم : (17) داخل المؤسسة

وتتمثل أهم أنظمة الرقابة العملياتي في الشركة من:

- نظام الرقابة على المبيعات
- نظام الرقابة على العمليات في المطار
- نظام الرقابة على الإدارية
- نظام الرقابة على المشتريات والاستثمارات
- الرقابة على المعاملات المحاسبية

أولاً: الرقابة على المبيعات:

تعتبر المبيعات محور استمرار ونمو للمؤسسة فمن خلالها تستطيع المؤسسة البقاء وتحقيق أهدافها وللوصول إلى هذه النتيجة ينبغي توفر نظام جيد لرقابة الداخلية للمبيعات والذي يمكن تعريفه بأنه نظام فرعي مكمل للنظام الكلي لنظام الرقابة الداخلية يصمم وينفذ من طرف الإدارة والموظفين من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف الكلية لنظام الرقابة من خلال تحقيقها على مستوى المبيعات.

وتتمثل أهم أهداف نظام الرقابة على المبيعات فيما يلي:

- حماية الإيرادات الناتجة عن المبيعات سواء كانت في شكل مقبوضان أو بالآجال.
- حماية سمعة الشركة لدى الزبائن والعملاء

- استغلال الموارد المادية والبشرية من عمال ومعدات بكفاءة.
- تقييم نقاط الضعف والقوة وهذا على حسب المناطق الجغرافية من ناحية المبيعات.
- الالتزام بالتشريعات والتعليمات الإدارية عند ممارسة عملية البيع وشروطه حيث يعمل نظام الرقابة الداخلية على توفير الإجراءات المناسبة التي تساعد على تطبيق القوانين والتشريعات التي تنظم عمليات وشروط البي
- وتمثل إجراءات الرقابة الداخلية على المبيعات في الشركة على:
 - إجراءات الرقابة مرتبطة للعون المكلف بعملية الحجز: وتمثل بقيام رئيس الوكالة بعملية المراقبة في آخر اليوم من أوقات العمل وعمل مقارنة بين الناتج المادي وحجم مبيعات العميل، وبهذا يتحقق هدف الرقابة بحماية الإيرادات.
 - وجود نظام رقابة داخلية في نظام الحجز Amadeus تمكن رئيس الوكالة او أداة الرقابة على المستوى المركزي بمعرفة كل العمليات التي قام العون التجاري بانجازها، وهو ما يمكن معرفة من قام أو ألغى عمليات الحجز، مثلا في حالة شكوى الزبون بإمكان معرفة المتسبب، وهو هدف الرقابة بحماية سمعة الشركة.
 - وجود دليل إرشادي للعون التجاري بكيفية التعامل مع نظام الحجز و الزبائن ومختلف عمليات البيع
 - تتبع كل وكالة التجارية والأعوان الموجودون على مستواها لتعليمات وإجراءات البيع المعمول به في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.
 - وجود قسم مراقبة على مستوى المديرية الجهوية، يقوم بمراقبة ومراجعة وتدقيق كل العمائات التي قامت خلال الشهر بالنسخ من التذاكر وما هو موجود بالنظام من المبيعات في ملف الكتروني SYGA الذي تم التحدث عنه في المبحث الاول.

- على حسب الاستفسار توجد زيارات دورية من طرف مديرية التدقيق والمراقبة الموجودة على مستوى المديرية المركزية، حيث تقوم بإرسال أفراد مراقبة وتدقيق من أجل التأكد من صحة العمليات المنجزة والتدقيق في بعض الحالات المشكوك منها.
- يقوم قسم المبيعات في المديرية الجهوية بعملية مراقبة عمل الوكالات التجارية ومعرفة مدى تطبيقها للوائح وإجراءات البيع، وما تم تحققه من رقم أعمال.

ثانيا: نظام الرقابة على العمليات في المطار

كما تطرقنا في المبحث الأول وتعرفنا من خلاله علة النظام المعلومات في المطار، من خدمة نقل المسافرين والبضائع وتقديم مختلف خدمات مساعدة للشركات الأجنبية، ومن هلال دراستنا واستفسارنا نجد أن الرقابة الداخلية تتم كما يلي:

- يتم التنسيق بين المهابط التابعة للمديرية الجهوية بورقلة بواسطة قسم التنسيق بين المهابط يديره رئيس قسم، حيث يقوم هذا الأخير بتوجيه رؤساء المهابط وإعلامهم بأي مستجدات.
- تتم مراقبة كل حركة الطيران على مستوى المطار عن طريق مديرية العمليات الأرضية التابعة للمديرية العامة.
- توجد لوائح واجرائات متبعة مصادق عليها المنظمة الوطنية للطيران وكذلك المنظمة العالمية للطيران، فيها إجراءات ولوائح سير العمليات في المطار.
- توجد تكوينات دورية للعمال التابعين للخطوط الجوية الجزائرية بكيفية خدمة الزبائن وعلى الأجهزة والمعدات الموجودة على مستوى المطار، على أن يتم مراقبة سير هذه العملية من طرق قسم السلامة والجودة التابع للمديرية الجهوية
- يتم مراقبة كل المستندات للخدمات المقدمة للشركات الأجنبية أو عمليات الشحن، ويتم مراقبة كل ذلك على مستوى قسم المحاسبة العامة.

ثالثا: نظام الرقابة الداخلية للموارد البشرية:

يعد نظام الرقابة الداخلية من أهم النظم الرقابية في الشركة إذا يهتم بالأساس على المورد البشري وكيفية الحفاظ عليه ومحاولة تنميته وهذا وفق إجراءات ولوائح تنظيمية رقابية، حيث يتمثل نظام الرقابة الداخلية في الشركة على ما يلي:

- تتوفر الشركة على ما يسمى الاتفاقية الجماعية، وهي عبارة عن قوانين متفق عليها بين ممثلي العامل والمسؤولين.
- توجد اجراءات مكتوبة قانونية لعملية التوظيف
- هناك مراقبة وتحديث دوري لملفات المستخدمين.
- يوجد نظام الكتروني لتتبع بيانات المستخدمين.
- تتوفر قسم الموارد البشرية على إجراءات مكتوبة لعملية معاقبة المخالفين.
- هناك مراقبة فعلية لكل العمليات الإدارية من طرف المديرية المركزية للموارد البشرية التابعة للمديرية العامة
- تزود المديرية المركزية للموارد البشرية قسم الموارد البشرية بكل المستجدات من ناحية الإجراءات القانونية الإدارية.

رابعا: نظام الرقابة على المشتريات والاستثمارات

يقوم قسم الوسائل العامة بعملية شراء مختلف السلع والخدمات الاستهلاكية والاستثمارية من التجهيزات وتمثل الإجراءات الرقابية فيما يلي:

- يقوم قسم مراقبة التسيير DPCG المسئول الأول على الميزانية المبرجة للمديرية الجهوية لعام X تقسم الوسائل العامة، لكي يتم شراء المقتنيات وهذا في حدود الميزانية المسطرة، حيث يقوم قسم DPCG بالمراقبة الشهرية لحسابات المصاريف عن طريق مخرجات النظام المحاسبي الموازنة.

- توكل مهام شراء أو انجاز مختلف التثبيتات والاستثمارات لقسم الوسائل العامة على أن يتم أخذ أمر بالشراء من طرف قسم DPCG الذي بدوره يتحصل على أمر بالشراء من طرف المديرية المركزية.
- يقوم قسم المحاسبة العامة بإعادة مراقبة كل مستندات من فواتير ووصل الطلب وكذلك ووصل التسليم وهذا قبل مرحلة الأخيرة من دفع المستحقات.
- تقوم مصلحة تسيير الممتلكات بعملية إدخال التثبيتات في نظام immobilization الذي تم التحدث عنه في المبحث الأول ، وهذا من اجل المعالجة وإعطاءه رقم جردى، على أن يتم جرد كل الممتلكات سنويا.
- هنالك إجراءات قانونية بكيفية اقتناء التثبيتات تماشيا مع قانون الدولة
- توجد إجراءات ولوائح تنظيمية في كيفية الجرد، معالجة التثبيتات، التخلي أو بيع الممتلكات.

خامسا: نظام الرقابة المحاسبية

- يعتبر نظام الرقابة الداخلية على المعاملات والمحاسبية والنقدية مهم جدا نظرا لأهمية مخرجات هذا النظام في اتخاذ القرارات الإستراتيجية داخل الشركة حيث يتم الاعتماد عليه لتزويد أصحاب القرار الداخليين والخارجيين بأهم البيانات، ويمكن حصر طبيعة الرقابة الداخلية على المعاملات المحاسبية كما يلي:
- هناك لوائح وإجراءات تنظيمية مصادق عليها من طرف المديرية المركزية للمالية التابعة للمديرية العامة، وتمثل هذه الإجراءات في كيفية التقييد المالي والمحاسبي لمختلف العمليات على مستوى قسم المالية والمحاسبة العامة.
 - هناك رقابة آلية لمختلف المقبوضات النقدية التي تكون في صندوق وبنك الوكالة التجارية.
 - توجد مراقبة داخلية للعمليات المحاسبية من طرف المديرية المركزية للتدقيق وتكون الزيارات دورية، لمعرفة مدى تطبيق الإجراءات والقوانين المسطرة سلفا.

- يتم إرسال الموازنة الشهرية للمديرية الجهوية إلى المديرية المركزية للمالية من اجل عملية المراقبة والتدقيق لكل الحسابات و عملية معالجة البيانات ومعرفة مدى توافقها محاسبيا، والقيام بإعطاء تعليمات التصحيح إذا كان هناك أخطاء.
- يتم مراقبة المخرجات المحاسبية للموازنة العامة من طرف قسم مراقبة التسيير DPCG
- هناك أنظمة وبرامج لمعالجة البيانات الكترونية، ولقد تم شرحه في المبحث الاول:
SYGA.SYRED.SYGEF

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

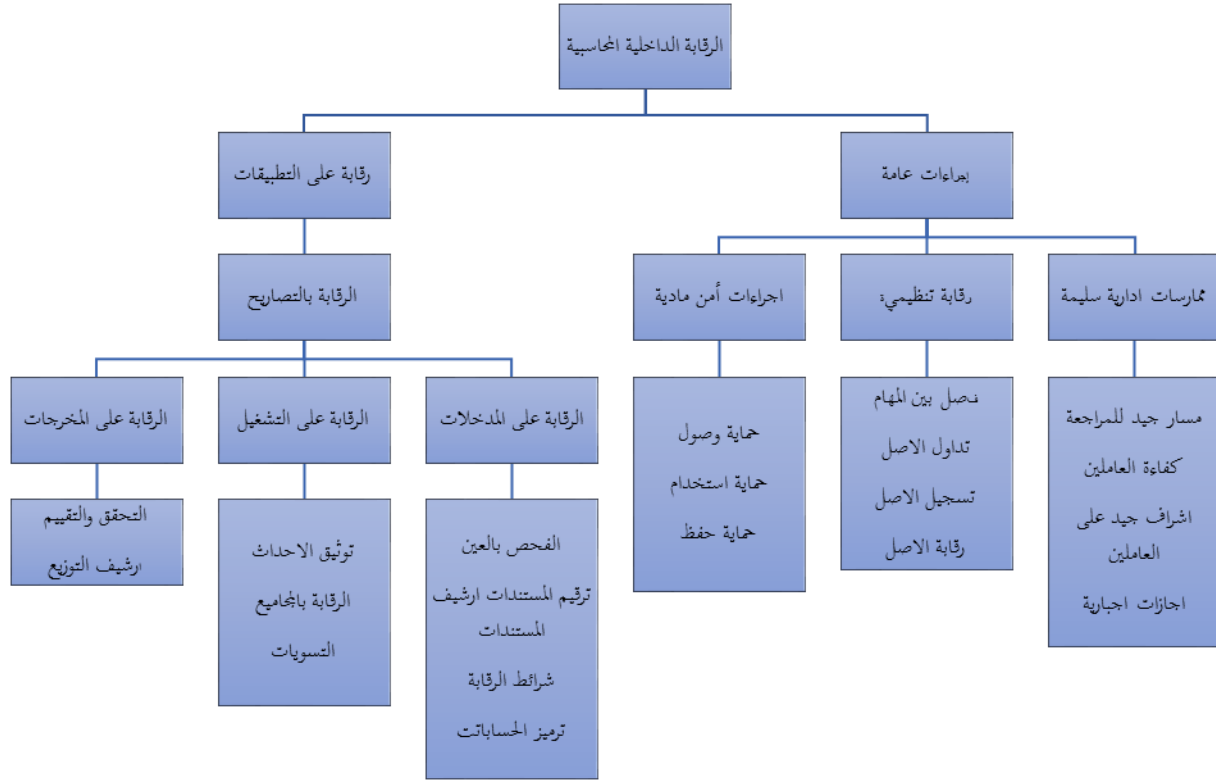
المطلب الاول: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني في الشركة

إن الرقابة الداخلية في الشركة محل الدراسة أصبحت تتعدى المسائل المالية والمحاسبية وحماية أصول المنشأة من الضياع، ولقد أثرت التطورات السريعة في بيئة الأعمال وذلك باستخدام الحاسبات الالكترونية على النظام الإدارية والمحاسبية بالشركة، مما أدى إلى حدوث تغيير في منهجية وأساليب الرقابة الداخلية عما كانت عليه في أنظمة التشغيل اليدوية حيث أصبحت لتكنولوجيا المعلومات أهمية في تقديم وتفعيل الدور الرقابي.

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه في الجانب النظري حيث تم التعرف من خلاله على إجراءات وأساليب الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الآلي للنظام المعلوماتي المحاسبي، وبعد إجراء المقابلات وطرح الاستفسارات يمكننا التعرف على هذه الاجراءات في ظل تشغيل الآلي للبيانات المحاسبية في الشركة محل الدراسة، والتي تتكون من :

- الرقابة العامة **General Control**
- الرقابة التطبيقية **Application Control**

الشكل 14: بين نوعي الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الآلي لنظام المعلومات المحاسبي⁴¹



أولاً: إجراءات الرقابة العامة **General Control** في ظل التشغيل تآلية النظام المعلوماتي المحاسبي:

تتصف هذه الإجراءات بأنها عامة في طبيعتها، بمعنى إنها لا تطبق على عملية بذاتها ولكنها خاصة بنشاط الشركة ككل وهي تنقسم إلى ممارسات إدارية سليمة، ورقابة تنظيمية وإجراءات أمن مادية.

1- مسار جيد للمراجعة:

يعني وجود (مسار المراجعة trail audit) أن هناك توثيق ملائم بالمستندات للأرصدة الظاهرة بحسابات دفتر الأستاذ العام، وبالتالي للأرصدة الظاهرة في القوائم المالية والتقارير الإدارية. وبذلك يمكن تتبع مسار رصيد الحساب العين من القائمة المالية (قائمة الدخل مثلاً) مروراً بدفتر الأستاذ واليومية العامة حتى المستندات الأصلية الموثقة

⁴¹ من اعداد الطلبة، بالاعتماد على تحليل الاجراءات الرقابية في الشركة وكذلك بتسليط الجانب النظري على الجانب التطبيقي

للعمليات المحاسبية الفردية التي ساهمت في وجود هذا الرصيد أو العكس (أي البداية من العمليات والمستندات والانتهاء بالرصيد بالقائمة المالية). وفيه هذه الحالة توجد الثقة في دقة وصحة مخرجات النظام المعلومات المحاسبي.

ولقد تم التطرق سابقاً إلى كيفية معالجة البيانات في النظام المحاسبي وتعرفنا على مخرجاته بالصور المدرجة في الملاحق.

ولضمان وجود مسار جيد للمراجعة يجب أن تتوفر العناصر الآتية:

- كفاءة العاملين: في قسم المحاسبة العامة 9 عمال ، 08 حاملي شهادات جامعية
- الإشراف الجيد: يشرف على القسم رئيس القسم متحصل علة شهادة في المحاسبة والمالية
- الإجازات الإجبارية: من حق العمال إجازة لمدة 40 يوماً سنوياً
- تناوب الوظائف: لكل عامل وظيفة رئيسية ويتناوبون في إنجاز الأعمال

2- رقابة تنظيمية:

تتكون الرقابة التنظيمية الرئيسية من الاستقلال التنظيمي والذي يعني التقسيم الواضح والمنطقي للمهام والمسئوليات. وفقاً لهذا المبدأ، لا يقوم شخص واحد بتشغيل العملية المعينة من نشأتها إلى نهايتها. فيجب أن يشترك على الأقل اثنين من الموظفين منفصلين تنظيمياً في هذا التشغيل.

في شركة محل الدراسة يقوم المحاسب بمراقبة الفاتورة وتقييمها بالقيود المحاسبي، ثم يقوم عون آخر بالتسجيل المحاسبي في النظام SYGEF وفي الأخير يقوم رئيس المصلحة بالإمضاء عليها، ومن ثم يتم في مصلحة الخزينة دفع المستحقات بعد تأشير رئيس القسم ونائب المدير والمدير على الفواتير وعملية الدفع بالشيك أو عن طريق البنك، وهو ما يتم تحقيقه بالفصل بين الوظائف

3- إجراءات أمن مادية:

يوجد في الشركة حماية للوصول إلى الحساب الرئيسي لبرنامج المحاسبة، حيث لا يمكن لأي كان أن يصل إليه وان يقوم بتغيير العمليات، كما انه يوجد صندوق حديدي لا يمكن أن يصل أي احد للخزانة باستثناء ريس المصلحة

حيث يضع فيها مختلف الشيكات والنقدية، وكما انه يوجد كاميرات مراقبة في المديرية تسجل أي عمليات دخول إلى المكاتب.

ثانيا: الرقابة على التطبيقات **Application Controls**:

يقصد بالرقابة على التطبيقات إجراءات الرقابة المطبقة على دورات التشغيل البيانات. ويتمثل الهدف العام لرقابة التطبيقات في التأكد من أن العمليات المختلفة قد تم التصريح بها، وتنفيذها، وتسجيلها، وتشغيلها، والتقرير عنها وفق السياسات الإدارية الموضوعة.

1- الرقابة بالتصريح: **Autorisation Control**

يجب قبل القيام بعملية محاسبية أن يكون هناك تصريحاً عاماً أو خاصاً بهذه العملية، أي أنه لا يمكن القيام بأي عملية محاسبية أياً كان نوعها إلا إذا كان مصرح بهذه العملية من المدير أو الموظف المسئول عنها. وقد يكون هذا التصريح عاماً في شكل إجراءات روتينية يجب استيفائها قبل تنفيذ العملية أو تصريح خاص يحتاج إلى موافقة من مستوى أعلى. وهنا تظهر أهمية المستندات والدور الحيوي الذي تلعبه في نظام المعلومات المحاسبي كما سبق ذكره.

وما تم ملاحظته في الشركة:

- لا يمكن لرئيس الخزينة القيام بدفع مستحقات المورد إلا إذا كان هناك تأشيرة بالقيود المحاسبي الخص بقسم الوسائل العامة، وكذلك تأشيرة قسم المحاسبة مقيدة بالقيود المحاسبي للمصاريف والضرائب وحساب المورد وممضية من طرف العامل الذي قام بعملية التقييد.
- لا يمكن أن يقوم رئيس قسم الوسائل العامة بعملية شراء التثبيتات إلى إذا كانت هناك موافقة من طرق رئيس قسم مراقبة التسيير **DPCG**
- لا يمكن لقسم الوسائل العامة القيام بعملية شراء إلا إذا كان هناك موافقة نائب المدير والمدير ولهم تأشيرة وإمضاء على وصل الطلب.

- لا يمكن أي عون القيام بعملية حجز التذاكر إلا إذا كان لديه موافقة بالدخول إلى نظام الحجز بكلمة سرية ممنوحة له من طرف المديرية المركزية للإعلام الآلي تابعة للمديرية العامة في العاصمة وهذا بعد طلب نائب المدير التجاري في ورقلة.

2- رقابة المدخلات: Input Control

و تهدف إلى التأكد من أن العمليات قد تم تسجيلها بطريقة صحيحة وكاملة وفي التوقيت الملائم، وبالتالي يجب أن تظهر المقادير أو القيم الصحيحة في الحسابات الصحيحة وفي الفترة المحاسبية التي تمت فيها هذه العمليات. وهناك إجراءات عديدة للرقابة على المدخلات منها:

- **الفحص بالعين:** يتم الفحص بالعين لكل المستندات الورقية المتعلقة بالمبيعات في قسم المتفشية للتأكد من صحة التذاكر مع نظام الحجز ومتابعة عمليات البيع amdeaus + syga.
- **تصميم جيد للمستندات:** تم الاستعانة بالكمبيوتر لتحضير الطليبات وتقييد المصروفات في قسم الوسائل العامة.
- **سجل للمستندات:** حيث تسجل فيه المستندات الواردة قبل عملية التشغيل والخارجة بعد عملية التشغيل. بذلك يمكن تتبع حركة المستندات والرقابة عليها. ومن أمثلة سجل المستندات دفتر يومية المتحصلات النقدية، سجل الأجور والمرتب، سجل محاضر الاستلام.
- **ترميز الحسابات:** وهو نظام لإعطاء رموز معينة (حروف أو أرقام) لكل الحسابات التي تتضمنها خريطة الحسابات في الوحدة الاقتصادية. حيث أن القيد المحاسبي يتكون من 12 رقم كما هو ملاحظ في اليوميات السابق ذكرها في المبحث الأول، وكذلك يرمز للوحدة ورقلة بالرقم 19.
- كما انه هناك رموز بالمناطق الجغرافية وهي مهمة في عملية الحجز مثل ورقلة هي OGX وحاسي مسعود HME وقسنطينة CZL وهي رموز دولية، كما انه هناك رمز خاص بكل بلد

3- رقابة التشغيل Processing Control

يجب أن تدخل بيانات العمليات إلى نظام التشغيل بدون أي نقصان، كما يجب أن تشغيل هذه البيانات تشغيلاً صحيحاً وكاملاً. لذلك تشتمل عملية الرقابة على التشغيل على إجراءات المطابقة والمقارنة على البيانات المحاسبية التي تندفق داخل النظام لتحقيق ما يسمى (إجراءات الضبط الداخلي التلقائي) ومن أمثلة هذه الإجراءات: الأفعال الموثقة، الرقابة بالمجاميع، التسويات:

حيث يقوم برنامج SYGEF بالتسوية الآلية للحسابات، والمراقبة الذاتية وكذلك ترصيد وتحويل اليوميات إلى دفتر الأستاذ وكذلك إنشاء الموازنات الشهرية

4- رقابة المخرجات Output Control

يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات المحاسبي كاملة، ويمكن الاعتماد عليها، ويتم توزيعها على الشخص المسئول المفترض أن تصل إليه هذه المخرجات، وتشتمل إجراءات رقابة المخرجات على إجراءات التحقق والتقييم، وأرشفة التوزيع.

• إجراءات التحقق والتقييم Verifications and Reviews

حيث يتم التحقق من مخرجات نظام المحاسبي من طرف قسم مراقبة التسيير وكذلك يتم التحقق من كل الموازنات اليوميات من طرف نيابة المحاسبة العامة التابعة للمديرية المالية في الجزائر العاصمة على أن يتم إخطار المديرية الجهوية بورقلة بأي نقص أو تعديل يجب القيام به.

• أرشفة التوزيع Distribution Logs

وهو قائمة بالأفراد الذي يفترض أن تصل إليه التقارير المختلفة التي يخرجها نظام المعلومات المحاسبي. وبذلك يتم التحقق من عملية التوزيع من خلال مطابقة عملية التوزيع الفعلي لمخرجات النظام مع الأشخاص المحددين في أرشفة التوزيع. والأشخاص هم:

✓ نائب المدير للإدارة والمالية

- ✓ المدير الجهوي
- ✓ رئيس قسم مراقبة التسيير
- ✓ نيابة المديرية المالية للمحاسبة بالجزائر العاصمة
- ✓ المدققين الخارجيين والداخليين عند الطلب
- ✓ عمال قسم المحاسبة العامة عند المراجعة والتدقيق للعمليات المنجزة

المطلب الثاني: نتائج عملية تدقيق نظام المعلومات الالكتروني

كما اشرنا في محتوى هذه الدراسة على ان الهدف من تدقيق نظام المعلومات الالكتروني للمؤسسة هو تقييم مدى جودة مخرجاته المرتبط حتماً بجودة نظامها من خلال الوقوف على نقائص العناصر الخاضعة للتدقيق ابتداءً من الموارد البشرية مروراً بالأجهزة و البرمجيات وصولاً الى السياسات الأمنية المطبقة للحماية ، ولقد اوصلتنا محاولة تقييمنا كفاءة نظام المعلومات لمؤسسة الدراسة الى:

أولاً: نتائج تدقيق الأجهزة و البرامج.

1. الخلل الأول: قيام المستخدمين بإلغاء تثبيت مضاد الفيروسات المعتمد بالمؤسسة بصورة فردية؛ **كخطر مترتب** سيجعل هذا الامر الأجهزة المعلوماتية خارج نطاق الحماية وهو ما سيؤدي الى اضعاف آلية حماية نظام المعلومات وهو ما سيؤثر على كفاءته و جودته ، بحيث يرجع وجود هذا الخلل الى:

- عدم امتثال مستخدمي نظام المعلومات للتعليمات و القواعد المرتبطة بأمن الأجهزة و حدود التعامل مع البرامج المعتمدة من طرف المؤسسة.

- عدم تزويد خيار الغاء تثبيت (**Désinstallation**) البرامج المعتمدة من طرف مؤسسة الدراسة بكلمات مرور(سرية) تشرف عليها **حصراً** كل من المديرية المركزية للمعلوماتية و الاتصال الى جانب القائمين على نظام المعلومات ووظيفة الاعلام الآلي بالمؤسسة المعنية.

2. الخلل الثاني: المخاطر المحتملة من عدم مراعاة التزويد الآمن للأجهزة الالكترونية بالتيار الكهربائي كتوصيل المآخذ بأكثر من جهاز الكتروني ؛ **وكخطر مترتب** يمكن ان يؤدي هذا الى تذبذب تزويد الأجهزة الآلية بالطاقة

الكهربائية ما قد يؤدي الى تلفها واحتمال تحقق خطر الحرائق الناجمة عن الاعطاب الكهربائية، اذ يعود سبب ذلك الى :

- عدم احترام المعايير المرتبطة بكفاية التوصيلات الكهربائية مقارنة بعدد الأجهزة الموجهة لكل مكتب و لكل مستخدم.

- عدم تحسيس الموظفين بخطورة بعض الممارسات الفردية بجلب أجهزة إضافية الى المكاتب او الاستعانة بجلب لوحة المآخذ المتعددة ، دون اعلام المصالح المختصة بالتدخل اللازم بدلاً من ذلك.

ثانياً: نتائج تدقيق قواعد البيانات و السياسات الامنية.

1. الخلل الثالث: عدم الانتظام في حفظ البيانات على الوسائط الخارجية (الاحتياطية) الموفرة لهذا ، رغم وجود تعليمات و إجراءات توجيهية بذلك ، **كخطر مترتب** فانه يمكن ان يؤدي فقدان كلي او جزئي للبيانات الأساسية لمؤسسة الدراسة وهو ما يعود عليها بأضرار جد مؤثرة و ينعكس سلباً على مستوى حماية البيانات الذي يعد محدد من محددات جودة نظامها المعلوماتي، و ينتج هذا عن :

- عدم الاهتمام اللازم لعامل التخزين الاحترازي للبيانات من قبل المكلفين بمهمة الحفظ من تحيين قواعد البيانات.

- غياب تقدير أبعاد الخطر الناجم عن ضياع او تلف البيانات غير المخزنة احتياطياً بالأرشفيف الالكتروني للمؤسسة.

2. الخلل الخامس: عدم القدرة على ضبط التداول غير المؤمن للبيانات من قبل المستخدمين؛ **كخطر مترتب** يمكن

ان يلحق ضرراً مباشراً بنشاط الشركة من خلال إمكانية تسريب الاسرار العملياتية لمؤسسة الدراسة ، اذ ينجم هذا من:

- عدم استشعار المستخدمين لإمكانية تعرض البيانات السرية الخاصة للمؤسسة لخطر السرقة.

- غياب الوعي بحدة المخاطر المتأتية من اختطاف البيانات الخاصة و ضررها البالغ على مؤسسة الدراسة.

3. الخلل السادس: تأخر تنفيذ اتفاقية تحديد العتاد المتعلق بتوسيع الشبكات والأخرى المتعلقة بالتجديد الجزئي

لأجهزة الاعلام الآلي ؛ **كخطر مترتب** يمكن ان يؤدي هذا الى تنالي الاعطاب المتعلقة بأنظمة المعالجة الآلية لبيانات

المؤسسة اضافةً الى تأثر أنظمة الامن و الحماية المكلفة بتأمين نظام المعلومات و ضمان أساليب تخزين و حفظ قواعد

البيانات المتعلقة بالمؤسسة، ويرجع سبب ذلك الى:

- عدم التمتع بسياسة ناجعة بخصوص ابرام العقود و الاتفاقيات خاصة ما تعلق منها بأجال تنفيذ و توريد الخدمات المطلوبة ، وهذا بدليل غياب أخذ المكلفين اعتبار حجم الحاجة الملحة لمثل هذه الاشغال او التجهيزات خلال مفاوضاتهم.

4. الخلل السابع: عدم اتاحة و تمكين جل المستخدمين من الاطلاع على ميثاق امن المعلومات رغم استخدام غالبتهم لنظام المعلومات الالكتروني ، و **كخطر مترتب** يمكن ان يؤدي هذا الى فشل جهود مؤسسة الدراسة المبذولة في انجاح السياسات الأمنية المنتهجة لحماية امن نظام المعلومات و هذا بسبب جهلهم لأبعاد بعض المخالفات و اثرها المترتب على كفاءة نظام المعلومات، و **يرجع** سبب ذلك الى:

- انخفاض درجة اهتمام المستخدمين بزيارة الروابط الموفرة من طرف المؤسسة بتقنية التسيير الالكتروني للوثائق (**Gestion Electronique des Documents GED**) لغرض الاطلاع على الميثاق و إجراءات الامن المعلوماتي .

- عدم انتهاج كل من المديرية المركزية للمعلوماتية و الاتصال و القائمين على نظام المعلومات الالكتروني بمؤسسة الدراسة للتبليغ الفردي بمحتوى الميثاق و التعليمات التوجيهية من خلال ارسالها على البريد الإلكتروني الوظيفي لكل مستخدم.

■ **ملاحظة:** تجدر الإشارة لها فان اقتصرنا على ذكر هذه الاختلالات لارتباطها المباشر بنظام المعلومات الالكتروني للشركة.

المطلب الثالث : أهم النتائج المسجلة عن تقييم جودة نظام المعلومات.

أولاً: النتائج المتعلقة بجودة النظام.

من خلال تحليل واقع نظام معلومات مؤسسة الدراسة في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات تم التوصل الى العناصر الرئيسية التالية:

1. جودة المورد البشري: جعل اعتماد الشركة على عاملي المؤهل العلمي المتخصص و التحكم و الخبرة المكتسبة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، عند انتقاء و توظيف المستخدمين الرئيسيين و الموظفين القائمين على نظامها المعلوماتي ، اضافةً الى ابقائهم في دائرة التكوين و التدريب المتواصلين بالتنسيق مع المديرية المركزية للمعلوماتية و

الاتصال ، مستوى المورد البشري لمؤسسة الدراسة يتسم بالجودة و لو بشكل نسبي في وجود تحفظ بشأن تباعد فترات التدريب و تحديث المكتسبات في مجال البرمجيات و استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. جودة الأجهزة : من خلال ما توفره المؤسسة محل الدراسة ، من أجهزة الكترونية مختلفة الوظائف و المهام ، و بناءً على مستوى التكنولوجيا المعالجة بها و الموفرة بحكم علاماتها التجارية إضافة الى دورة الصيانة المتبعة بانتظام من طرف الهيئة المعنية، رغم تفاوت وضعيتها(الأجهزة) ما بين المتطورة و المتوسطة و القديمة (المقترحة للتصفية) ، فانه يمكن الحكم على الأجهزة المتاحة لمستخدمي المؤسسة بالجودة النسبية ، وهذا نظراً لعدم تسجيل أي عائق في النشاط الاعتيادي لهذه الاخيرة ، بسبب مشكلة في العتاد ، رغم التشديد على السعي للتجديد الجزئي لها تناسباً و درجة الحاجة لذلك و أخذاً بالوضع المالي للمؤسسة.

3. جودة الشبكات: تمتلك مؤسسة الدراسة شبكات مختلفة ما بين المحلية والخارجية، تمتاز بالتأمين الجيد للاتصالات و الحماية المطلوبة لبيانات مختلف فروع و مصالح الشركة، وهذا بموجب حساسية قطاع نشاطها ، و هو ما يضمن سهولة الاتصال بكل هياكلها التابعة، إضافة الى المتعاملين الخارجيين بشكل جيد ومتواصل، بالإضافة الى الجهود المبذولة من طرف مؤسسة الدراسة في اطلاق عدة عمليات بهذا الخصوص وشملت اشغالاً للصيانة و التوسيع ، وهو ما يمكننا من الحكم بالمستوى المقبول لجودة الشبكات المتداولة بهذه الاخيرة، مع الإشارة الى وجوب الانتظام في عملية تجديد الشبكة و استحداث عتاد الاتصال و الحماية لضمان الموقع الاقتصادي لمؤسسة الدراسة.

4. جودة البرامج: كما اشرنا سابقاً فان مؤسسة الدراسة تعتمد في نشاطاتها على برمجيات خاصة بكل مصلحة او قسم من اقسامها، تمتاز بسهولة الاستغلال من طرف المستخدمين، إضافة الى مستوى عملياتها الفائقة في أداء المهام بمعالجتها وتوفيرها للبيانات في أوقات وجيزة ، وهو ما يتلاءم و متطلبات قطاع النشاط ، كما تمتاز بعامل الحصرية لدى المؤسسة وفروعها، إضافة الى كفاءة ادائها من خلال عاملي السرعة و انخفاض معدلات الارتياح بمخرجاتها ، حيث تمكنا المزايا المذكورة سابقاً من الحكم بجودتها الى نسب مقبولة ، بدليل الرضى التام عن تبنيتها من قبل المسؤولين و المستخدمين و انطباعهم حول اريحية الاعتماد عليها في تحقيق الجودة المطلوبة في القوائم و التقارير الصادرة عن مصالحهم.

السياسات الأمنية: تخضع معظم أنظمة المؤسسة الى سياسات امنية لغرض تحقيق حمايتها و تأمين شبكاته من الاختراق، و تسعى الى تأكيد ذلك بانتهاجها ووضعها لقواعد و تعليمات تكرست في ميثاق امن المعلومات الذي

يتضمن مجموعة من الإجراءات الهادفة الى تحقيق الأمن الالكتروني لكل من : العامل البشري -الاجهزة - البرامج-الشبكات-قواعد البيانات ، و نظراً للضعف الملاحظ جلياً على مستوى امثال المستخدمين لها ، في غياب تفعيل الإجراءات العقابية للمخيلين بأمن النظام المعلوماتي ،فأنه يُحكم على سياسات الحماية و الامن الالكتروني في مؤسسة الدراسة بكونها متوسطة الجودة ، نظراً للقصور المسجل بجزئية احترام قواعد امن نظام المعلومات

ثانياً: النتائج المتعلقة بجودة المعلومات.

بناءً على المقابلات التي تم اجراءها مع القائمين على مستخدمي نظام المعلومات في مؤسسة الدراسة و التي تمحورت حول مدى جودة مخرجات هذا الأخير، من خلال أهميتها بالنسبة لهم و درجة موثوقيتهم بها فاننا وقفنا على:

1. تحقيق الدقة: تمتاز المعلومات (التقارير-القوائم المالية-السجلات المحاسبية...الخ) المتأتية من المرحلة النهائية لاستغلال نظام معلومات مؤسسة الدراسة (حسب رأي المقابلين) باكتسابها مستواً مقبول من الدقة والصحة وسهولة الاستغلال و الإفادة في مختلف جوانب النشاط الاعتيادي الداخلي و الخارجي للمؤسسة، وهو ما يحقق لها ركن من اركان جودة المعلومة.

2. الشمول: كان ازدياد درجة وثوق مستخدمي نظام معلومات المؤسسة به، لسبب تأكدهم تجريباً من إمكانية اعتمادهم على البيانات التي يفرزها لهم، وذلك في توفيرها لمتخذي القرار محلياً و مركزياً ، حيث اثبتت الى حد كبير مدى واقعيتها و دلالاتها الميدانية عن واقع كل قسم من اقسام المؤسسة، وهو الآخر ما يحقق لها ركن من اركان جودة المعلومة.

3. السرعة والتوقيت: تأكد لنا من خلال الدراسة التي بين أيدينا من خلال القائمين على النظام المعلوماتي للمؤسسة المعنية تحقق قدرة المستخدمين و المتدخلين في هذا الأخير على حصولهم وفي وقت جد وجيز ، على أي نوع من المعلومات بخصوص أي مصلحة او قسم او هيكل من الهياكل التابعة لها و في أي وقت أريد ذلك ،وهو ما يعبر عن تحقق ركن من اركان جودة المعلومة.

4. الملائمة: رغم ما يعبر عنه من رضاً عن كفاءة البيانات المعالجة من طرف نظام معلومات مؤسسة الدراسة من طرف المستفيدين منه (رؤساء الأقسام - المصالح- المديرين- المشغلين) ، الا انهم يلجؤون في بعض الأحيان الى الاستعانة ببعض التطبيقات البسيطة كتطبيق مايكروسفت اكسيل (MS Excel)، عند طلب بعض المعطيات

الاستثنائية التي لا تنطبق مع نماذج الجداول التي يفرزها نظام المعلومات المعتمد في مخرجاته ما يتطلب استغلال هذه الأخيرة في تركيب جداول على أساس مفرزات النظام المعلوماتي، الأمر الذي يجعل الحكم على الملائمة التامة امراً بعيداً عن الواقع، وهو ما يجعلنا نحكم على تحقق هذا الركن من جودة المعلومة المفزة من هذا النظام بالنسبية.

■ **وكمرحلة أخيرة في مسار تدقيق نظام المعلومات الالكتروني بعد تناول عناصر جودة النظام المعلوماتي ،** ولضرورة منهجية و مهنية يتم اعداد التقرير النهائي لهذه المهمة ، والذي يتضمن نتيجة عملية التقييم وإبداء رأي المدقق الداخلي حول كفاءة وفعالية نظام المعلومات الالكتروني، ويتم فيه تحديد كافة النقاط المهمة التي مرت بها العملية بالإضافة الى تقديم توصيات حول تقويم النقص المسجلة ، ليتم عقد الاجتماع الاولي مع مسؤول الهيكل الخاضع للتدقيق من اجل اطلاعه على النتائج النهائية ، وترفع ختاماً نسخة من هذا التقرير النهائي إلى المدير العام ونسخة مصدقة منه إلى المديرية المدققة، ونسخة للحفظ في المديرية المركزية للتدقيق الداخلي.

خلاصة الفصل

من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها الى شركة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة والمعلومات التي تم جمعها عن طريق المقابلة وبعد تحليلها ومناقشتها التمسنا وجود تطور لإجراءات وأساليب الرقابة الداخلية داخل الشركة بهدف حماية البيانات المعدة الكترونيا وان ادارة الشركة تسعى جاهدة الى تطوير وتطبيق احدث ادوات الرقابة بهدف مواكبة التغيرات في بيئة تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال التشغيل الالكتروني للبيانات والمعالجة الالية للمعلومات للمحافظة على اصول الشركة من الضياع والتلاعب وكل انواع الغش.

الخاتمة

الخاتمة:

حاولنا من خلال الدراسة المتناولة ، التعرف على نتائج محاولة تقييم جودة نظام المعلومات الإلكتروني في " شركة الخطوط الجزائرية " باختيار المديرية الجهوية للجنوب الشرقي بورقلة كعينة تجريبية ، محاولة لإسقاط المفاهيم المتناولة في الشق النظري بخصوص أساليب التدقيق الإلكتروني و السعي لإبراز دوره كأداة لقياس وتقييم كفاءة نظام المعلومات الإلكتروني ، سعياً منا للإجابة على التساؤل المطروح في الإشكالية الرئيسية عن : إلى أي مدى يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحقيق جودة نظام المعلومات الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية ؟، اين لا يمكننا معرفة درجة معالجتنا لمشكلة البحث الا بإعادة اختبار الفرضيات الموضوعية تناسباً و التساؤلات الفرعية الموضوعية.

1) نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات الموضوعية :

- اختبار الفرضية الأولى: توصلت الدراسة المتناولة الى تأكيد صحة فرضية اسهام نظام الرقابة الداخلية في تحقيق جودة نظام المعلومات وذلك في ضل التشغيل الإلكتروني للمعلومات.
- اختبار الفرضية الثانية: قادتنا الدراسة التي بين أيدينا الى تأكيد صحة فرضية ان هناك عدة انظمة معلوماتية تتبناها شركة الخطوط الجوية الجزائرية وهي متكاملة ومتداخلة فيما بينها.
- اختبار الفرضية الثالثة: توصلت الدراسة المتناولة الى تأكيد صحة فرضية ان كل نظام معلوماتي في شركة الخطوط الجوية الجزائرية يحتوي اجراءات رقابية خاصة به.
- اختبار الفرضية الرابعة: قادت الدراسة الحالية الى تأكيد كون نظام الرقابة الداخلية مهم في الشركة من خلال الدور الذي يلعبه في حماية اصولها من الضياع و مساهمته في التقليل من المخاطر الناتجة عن مختلف النشاطات في ضل التشغيل الإلكتروني للمعلومات.
- اختبار الفرضية الخامسة: تم على ضوء الدراسة المتناولة تأكيد صحة سعي شركة الخطوط الجوية الجزائرية الى تطوير انظمتها الرقابية وهذا من خلال وضع اجراءات رقابية صارمة منها اجراءات رقابية عامة واجراءات رقابية على التطبيقات.

2) التوصيات : انطلاقاً من النتائج المتوصل اليها يمكننا التوصية بـ

- سعي المؤسسة الى الحرص على التدريب المستمر لمستخدميها في استغلال الوسائط الالكترونية خلال تأدية مهامهم، بتوفير حوافز لاستخدامها.

- العمل على تحسيس المستخدمين في الشركة الاهتمام بسلامة البيانات المدخلة وإجراءات المعالجة بالبرامج لتحقيق شمول المعلومة المخرجة لتلبية حاجات مستخدميها.

- على الشركة العمل على اكتشاف الصعوبات التي تواجه المستخدمين خلال تأدية مهامهم، و إيجاد الحلول في الوقت المناسب.

- بدل العناية اللازمة للعمل على احترام محتوى كل من ميثاق امن المعلومات و الحرص على تضمينه التعليمات و الإجراءات الوقائية في اطار تكريس الامن المعلوماتي مع الإشارة الى ابعاد المخاطر الممكن ترتبها عن الاخلال بهذه القواعد التنظيمية من خلال ابراز ضررها المنعكس على كفاءة نظام المعلومات الالكتروني.

4- آفاق الدراسة:

ختاماً ونظراً لتأكدنا من عدم المام الدراسة بكل المحاور الأخرى للموضوع ، بحكم اتساع مجاله باتساع الاستخدام المتسارع لتكنولوجيا المعلومات في النشاط التسييري للمؤسسة الاقتصادية بما في ذلك النشاط الرقابي و التدقيقي ، يتبادر الى اذهاننا بعض التساؤلات لعل أهمها و اقربها الى حيز الاهتمام:

- اثر نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني على الاداء المالي في الشركات؟

- دور المراجعة الخارجية في تفعيل نظام الرقابة الداخلية؟

قائمة المصادر والمراجع

اولا الكتب:

خلف عبدالله الواردات،"التدقيق الداخلي بين النظرية و التطبيق وفق لمعايير التدقيق الدولي الداخلي"، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن،2010.

أحمد زكرياء زكي عصيمي، نظم المعلومات المحاسبية- مدخل معاصر-، دار المريخ للنشر، السودان، 2011، ص 300-299

وليم توماس، امرسون هنكي، المراجعة بين النظرية والتطبيق، ترجمة أحمد حامد حجاج وكمال الدين سعيد، دار المريخ، السعودية، 2006، ص 451 450.

نجم عبد الله الحميدي والعبيد عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل لنشر ، عمان ،2005.

محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الجامعي, مصر ، 2005.

محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة ، دار المشرق ، مصر ، 1989.

فؤاد الشرايبي , نظم المعلومات الإدارية, الطبعة الأولى , دار أسامة, الأردن , 2008.

اسمهان ماجد طاهر , مها مهدي الخفاف, مقدمة في نظم المعلومات الإدارية, الطبعة الأولى , دار وائل, الأردن , 2011.

ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية، مصر، 2005.

خالد راغب الخطيب ،مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في القطاع العام والخاص , الطبعة الأولى 2010 م.

عبد الفتاح الصحن، الرقابة و المراجعة الداخلية, , ط 1 , الإسكندرية مصر،2006..

ثانياً: الرسائل العلمية :

تغريد سالم محمود محمد الليلة، تأثير استخدام الحاسوب على نظام الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2002، ص 38

بختي إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر ، 2002.

رجم خالد، أثر نظام المعلومات المورد البشري على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص أنظمة معلومات ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2011-2012.

رجم خالد، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2017.

علون محمد لين، دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين التدقيق الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة: ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016

ثالثاً: المقالات العلمية والمحاضرات الجامعية :

عصام محمد البحيصي و حرية شعبان الشريف، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية ، المجلد السادس عشر، العدد الثاني ،

رجم خالد، محاضرات مقياس تدقيق نظم المعلومات، أولى ..ماستر تدقيق ومراقبة التسيير الموسم الجامعي 2012-

2013، جامعة ورقلة ، نقلا عن Lucidi per il corso di Revisione Interna della

Professoressa L. Francalancia A.A. 2010-2011

رابعاً: الورقات البحثية للمؤتمرات و الفعاليات.

احمد مؤيد عطية الحيايى ، نجله يونس محمد ال مراد، " مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز " ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بعنوان " إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة " ، الأردن، 2009م.

نعيم دهماش ، آ. عفاف اسحق آموزر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس لكلية الاقتصاد و العلوم و علوم الادارية لجامعة الزيتونة الاردنية 2005.

عقبة الرضا، تدقيق الحسابات في ظل نظام المعلومات المحاسبية، ورقة ضمن الفعاليات العالمية لجمعية المحاسبين القانونيين السوريين، سوريا، 2008.

خامساً: المراجع باللغة الاجنبية.

LOUIS GALLOIS, Théorie & pratique de l'audit intrne, septième edition,
EYROLLES EDITION, Paris, 2010.

RBIRI :Contrôle Interne et vérification, Edition Preportaine INC,
Canada ;1986 .

Patrick Hubert, Systèmes D'information De Gestion, gualion éditions,
France, 2009.

Stéphane Bourliataux, Cyril Gallitre & Yvers Roy, « Systèmes
d'information de gestion », Dunod, Paris, 2008.

Karim GASSEMI, Systèmes D'informations Et Management ,éditions
ESKA France. 2005.

سادساً: المواقع الالكترونية المؤمنة.

الموقع الالكتروني : www.kantakji.org، تاريخ الاطلاع: ارشيف 21 ديسمبر 2019.

الموقع الالكتروني: <http://www.teammatesolutions.com>، تاريخ الاطلاع : أرشيف 2020/05/13.

الموقع الالكتروني : <https://www.acl.com>، تاريخ الاطلاع : أرشيف 2020/05/13.

الموقع الالكتروني : <http://mawdoo3.com>، تاريخ الاطلاع: أرشيف 21 أبريل 2019.

الرابط الالكتروني: http://www.almohasbh.com/p/blog-page_26.html ، تاريخ الاطلاع :أرشيف 21 أبريل 2020،

الرابط الالكتروني : <https://www.slideshare.net/BenAliMarwen/auditors-magazine>، تاريخ الاطلاع : أرشيف 2020/05/13.

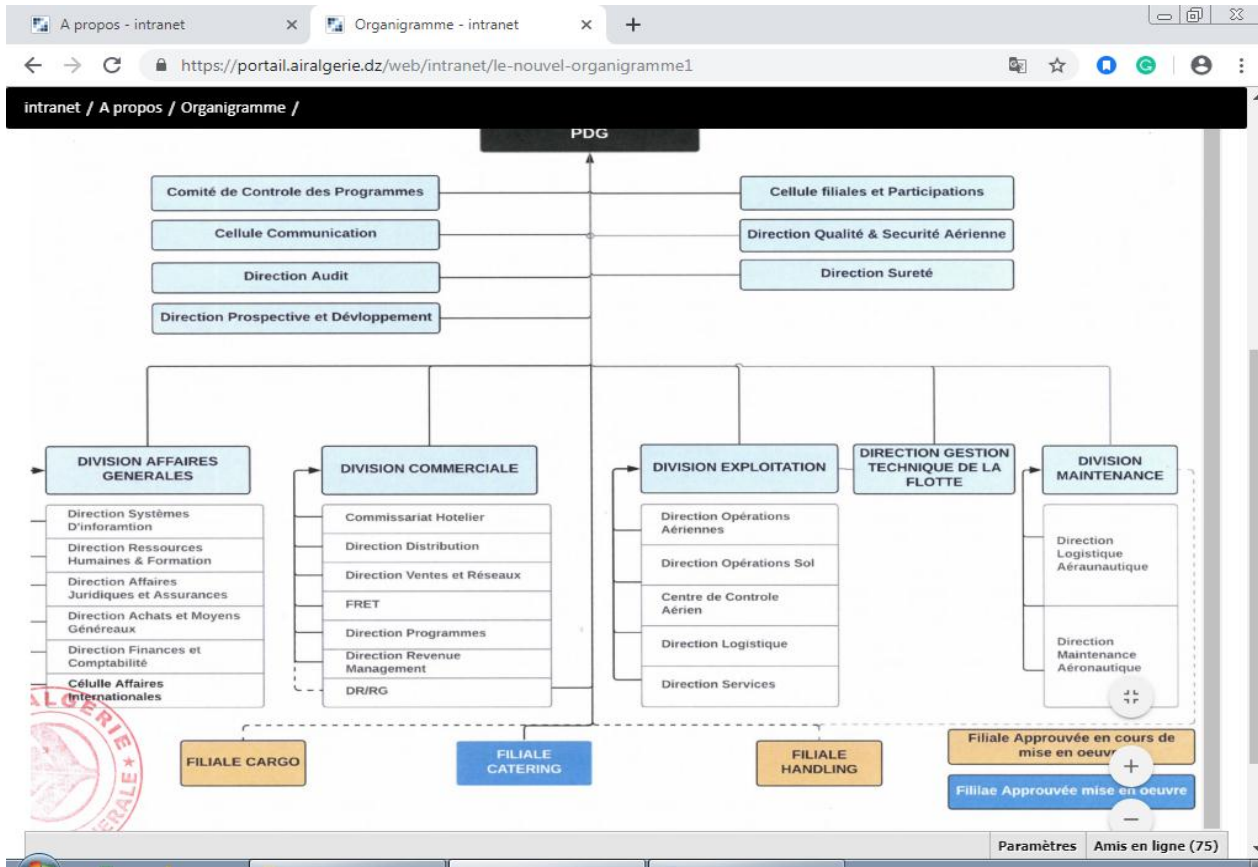
الرابط الالكتروني: <https://www.casewareanalytics.com/products/idea-data-analysis>، تاريخ الاطلاع : أرشيف 2020/05/13.

الرابط الالكتروني : <http://la2et.tk/#gsc.tab=0>، تاريخ الاطلاع: أرشيف 10 أبريل 2020.

الرابط الالكتروني: <https://abualzursec.wordpress.com>، تاريخ الاطلاع: أرشيف 25 أبريل 2020.

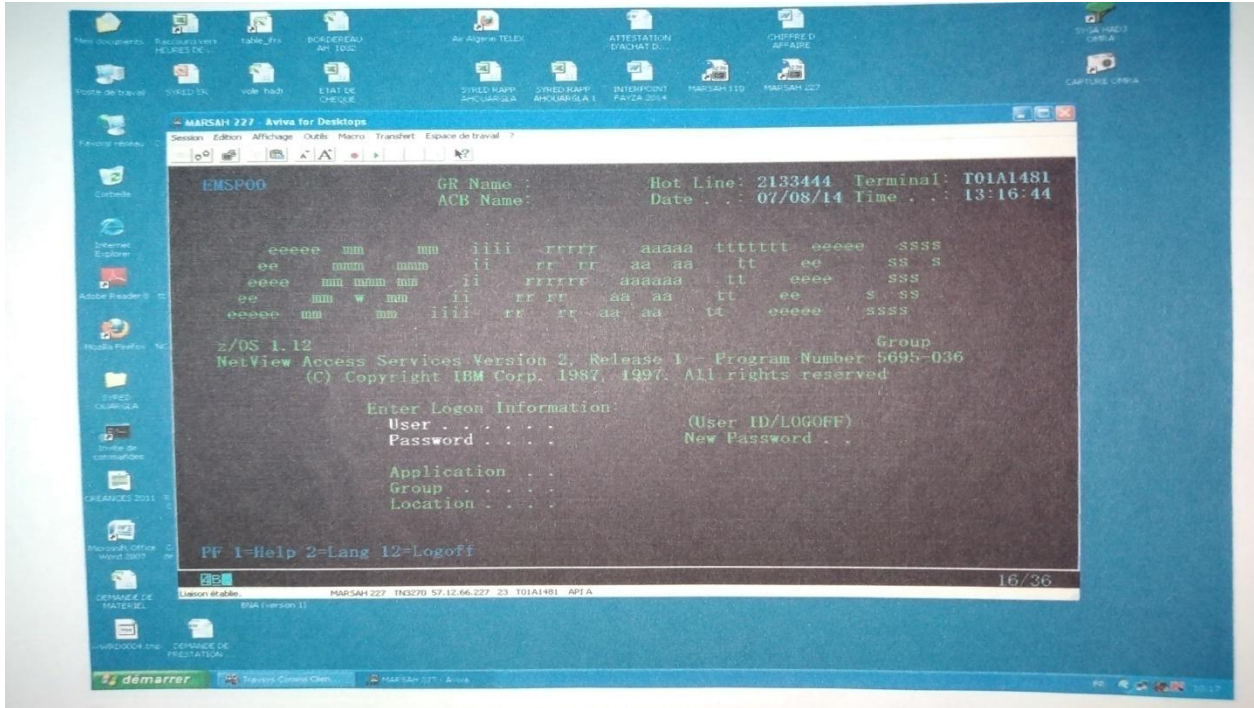
الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي العام للخطوط الجوية الجزائرية



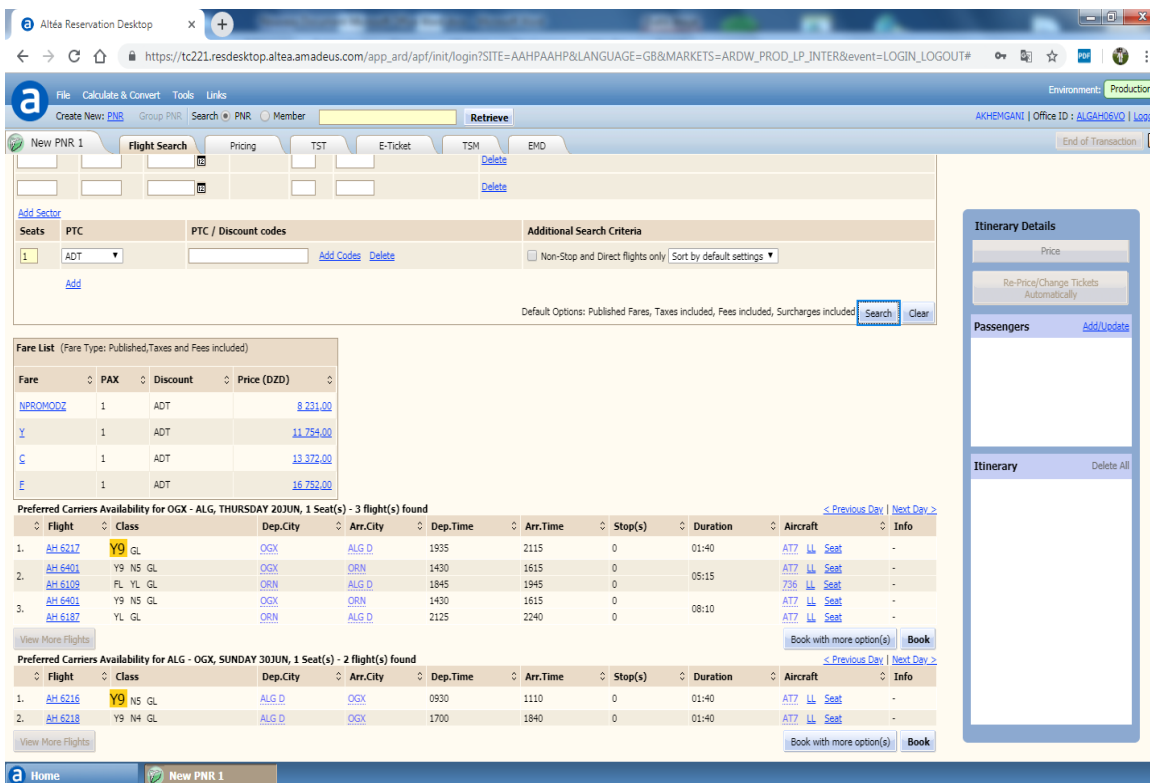
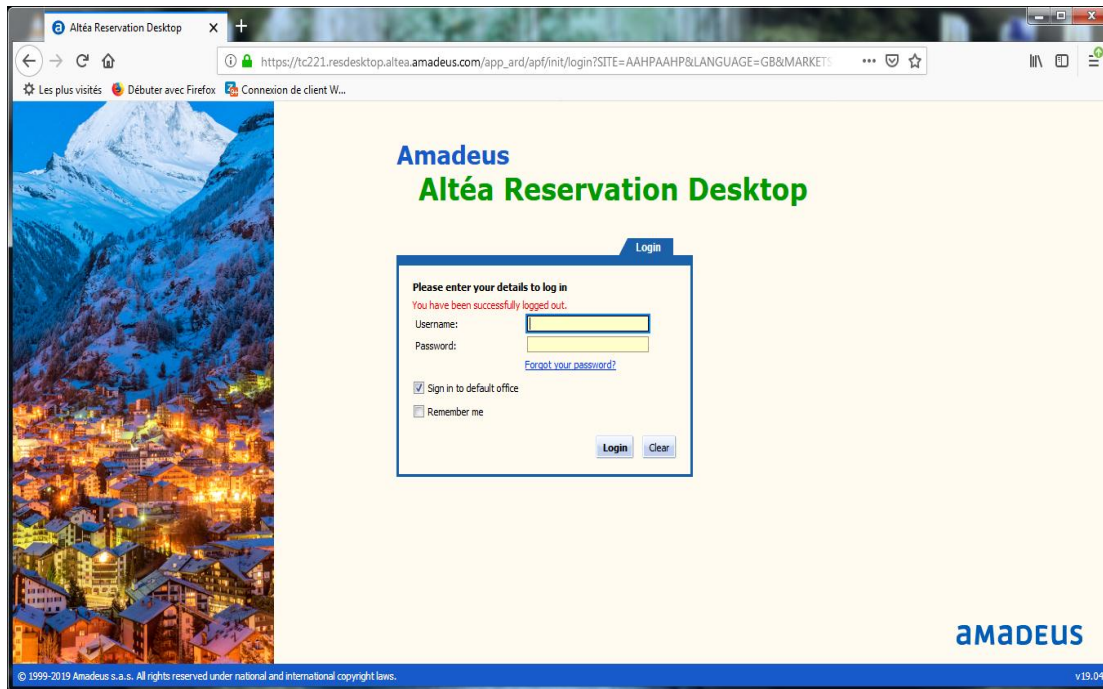
المصدر: دائرة الموارد البشرية، المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

الملحق رقم (02): نظام MARSAH لحجز التذاكر القديم



مصدر كلا ملحقين: من الوكالة التجارية بورقلة

الملحق رقم (03): نظام Amadeus لحجز التذاكر الجديد



الملحق رقم (04): موقع ويب الخطوط الجوية الجزائرية لحجز التذاكر

The screenshot displays the Air Algérie website interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo, menu items like 'OFFRES ET PROMOTIONS', 'PLANIFIER SON VOYAGE', 'EXPÉRIENCE VOYAGE', and 'AIR ALGÉRIE PLUS', and a search bar. Below the navigation bar, a prominent banner features a woman's hands holding a credit card and typing on a laptop. The banner text reads: 'NE VOUS DÉPLACEZ QUE POUR VOYAGER. Désormais, achetez votre billet en ligne grâce à la carte EDAHABIA d'Algérie poste'. Below the banner, there are three buttons: 'Réserver', 'Consulter ma réservation', and 'Enregistrement'. At the bottom of the banner area, the text 'NOS PROMOTIONS POUR VOUS' is visible. The browser's address bar shows 'https://airalgerie.dz'.

المصدر : airalgerie.dz

الملحق رقم (05): شكل التذكرة الالكترونية



Passenger: Nom et Prénom
 Booking ref: R7GHDJ
 Ticket number: 1234567891012



Issuing office:
 AH OUARGLA CTO, PLACE SOUK ESBT
 OUARGLA, OUARGLA , Telephone: 029 70
 11 95
 Date: 26Jun2018

ELECTRONIC TICKET RECEIPT

At check-in, you must provide valid travel documents. Check-in opens 03 hours before departure of flight.

From	To	Flight	Departure	Arrival	Last check-in
TAMANRASSET AGUENAR	OUARGLA AIN EL BEIDA	AH6343	19:50 03Nov2018	21:30 03Nov2018	
Class: Y Baggage (4): 20K Fare basis: Y/AD50	Operated by: AIR ALGERIE Marketed by: AIR ALGERIE Booking status (1): OK			Duration: 01:40	
OUARGLA AIN EL BEIDA	TAMANRASSET AGUENAR	AH6342	17:00 12Jan2019	18:50 12Jan2019	16:15
Class: Y Baggage (4): 20K Fare basis: Y/AD50	Operated by: AIR ALGERIE Marketed by: AIR ALGERIE Booking status (1): OK			Duration: 01:50	

(1) OK = confirmed (2) NVB = Not valid before (3) NVA = Not valid after (4) Baggage: K = Kilo, PC=Piece. You may check-in the weight/number of baggage items listed above free of charge. Beyond this limit, you must pay an extra fee.

For more details check out our Baggage Policy and General Conditions of Carriage posted on our website www.airalgerie.dz

For a reservation, information or other, contact our Call center : Algeria : + 213 (0) 21 98 63 63, France : + 33 (1) 76 54 40 00.

PAYMENT DETAILS

Fare Calculation: TMR AH OGX4000.00AH
 TMR4000.00DZD8000.00END
 Form of payment: CASH

FARE DETAILS

Fare: DZD 8000
 Taxes: DZD 900DZ
 DZD 20DZ
 DZD 1691YB
 Total Amount: DZD 10611

This Fare is valid only if the ticket is fully used on the dates indicated and in the sequential order of coupons. Some fares have restricted changes conditions in which additional fees, taxes and charges may apply.

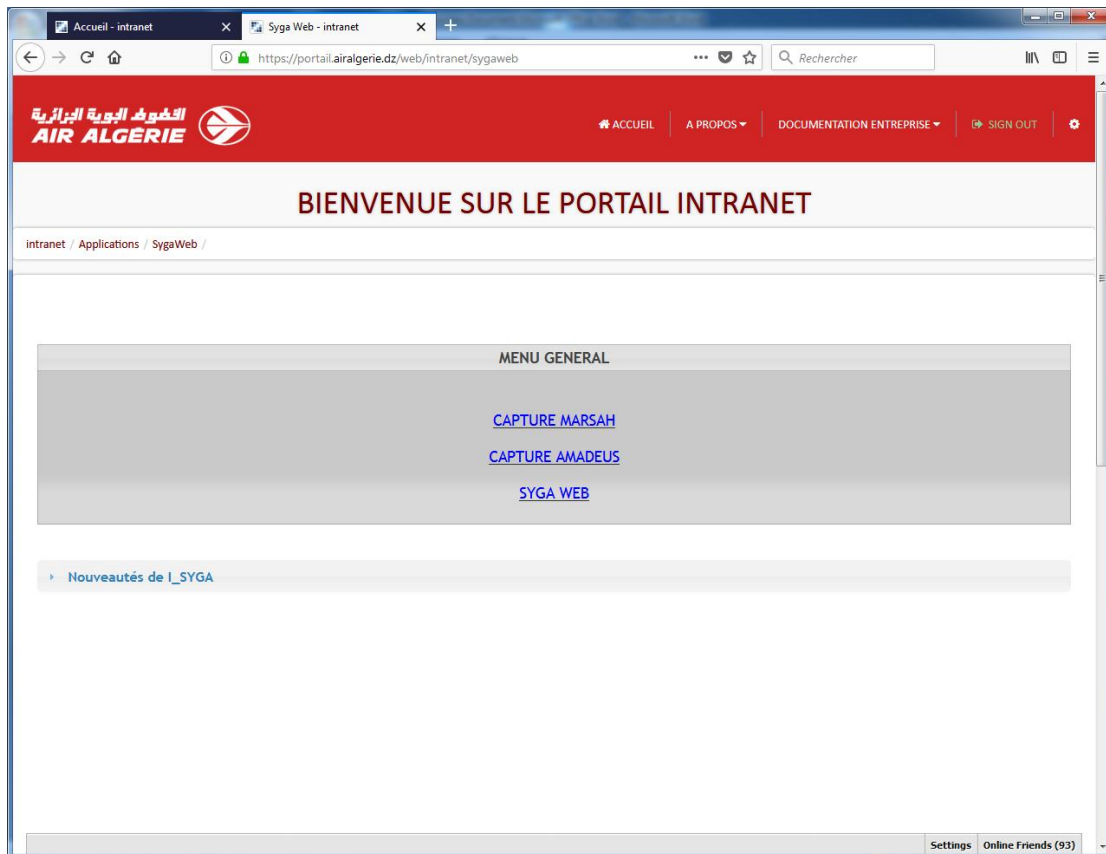
You can display the information related to the carbon consumed (CO2) via the following link: <http://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx>

LEGAL AND PASSENGER NOTICES

الملحق رقم (06): برنامج SYGA برنامج تسيير التذاكر المبيعة للمراقبة




المصدر: مصلحة الفوترة والتحصيل



الملحق رقم (07): وصل الطلبية المصدر مصلحة الامادات قسم الوسائل العامة

N° 00878


SIEGE SOCIAL 1, Place MAURICE Audin ALGER	 AIR ALGERIE EPE / SPA	REGISTRE DE COMMERCE: N° : 00B0011900 TELEPHONES : 021 74 24 28 / 021 64 36 36 à 52
--	--	---

SOCIETE PAR ACTIONS AU CAPITAL DE : 60 000 000 000 DA

BON DE COMMANDE	SERVICE EMETTEUR DPT Moyen Direction Rachat Algérie	DATE DE COMMANDE 24 / 08 / 2017
N° 001516	SERVICE UTILISATEUR Divers service	DATE DE DELAI DE LIVRAISON

FOURNISSEUR		
RAISON SOCIALE	ADRESSE COMPLETE	TEL / FAX
Bancairique ESSA Lam	ouargla	

PRODUIT OU SERVICE					
N°	QUANTITE	DESIGNATION	REFERENCE	PRIX UNITAIRE HT	MONTANT TOTAL HT
01	03	PAPIER BUREAU 4EX P 80	01	2400,00	7200,00
02	16	Stylé Bilen		65,00	65,00
03	08	scotch PM		19,00	152,00
04	20	ENVELOPE GM		9,00	180,00
05	20	ENVELOPE MM		9,00	180,00
06	20	ENVELOPE PM		4,00	80,00
07	05	PAPIER AG		225,00	1125,00
08	10	DISK D'Ecran 1912B		250,00	2500,00
09	20	AGRAFFES		17,00	340,00
10	10	Fay FAX		138,00	1380,00
11	08	MULTI-PARISE		200,00	1600,00
12	40	ENVELOPE FRADIS		15,00	600,00
13	04	Toner HP 435		5700,00	22800,00

LIEU DE LIVRAISON	SIGNATURE DU FOURNISSEUR	TOTAL : HT 18721,00
CONDITIONS DE PAIEMENT	 SIGNATURE	

IMP.AH

الملحق رقم (08): وصل الطليية المصدر مصلحة الإمدادات قسم الوسائل العامة

BUREAUTIQUE ESSALEM
vente Fournitures de Bureau & Informatique

REZZAG BARA Larbi
R.C N° : 01/A/621244
Local N°08 Rue Larbi Ben M'hidi Ouargla
Tél. 029 71-91-37 Fax : 029 71-29-09

02
Ouargla, le : 24/08/2017
N° 110878

Bon de Livraison

B.C N° Du :

A : *A. B. B. B.*

N°	Désignations	Qte.	Prix U.H.T	Montant
	Papiers lining 40pp	03		
	Scotch Pli	10		
	Scotch PM	00		
	enveloppe AM	20		
	PM	20		
	PM	20		
	Papiers A4	05		
	disque d'encre HP 113	10		
	disques	10		
	PV	10		
	Multi Paire	02		
	envelope A Radio	40		
	envelope HP 113	01		

Reçu Par Monsieur :
Signature

[Signature]

الملحق رقم (09): تأشيرة المراقبة والتقييد المحاسبي وامر بالدفع على الوجه الخلفي للفاتورة

CA: 923221

D:	ACTIIONNEMENT	SEMENT
FACTURE N°:	0226	DU 31/12/17
S.C. N.	001517	DU 24/02/17
Mont:	22.291,56	
Chap:	602204	
N	43/2017	DU 31/12/17

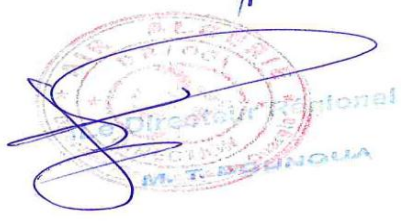
BON A PAYER

FACTURE CO P TEE
SOUS N° 669 JRNAL: FNS
MO: DEC 2017

OGX le 04/01/2018
SERVICE CONFORME
Mr: AOUABIB
IMPUTATION COMPTABLE
6022104923221
184446197619
401000193027

L'Ordonnateur soussigné certifie avoir vérifié et constaté que les fournitures et prestations objet du présent mémoire ont été réellement et fidèlement effectuées et qu'il y a lieu de payer au créancier la somme de vingt deux mille deux cent quatre vingt et un dinars algériens 565
Fait à OGX le 03/02/18
L'ORDONNATEUR

BON A PAYER



Director General of the National Office of the Audit of the State
M. T. BOUQUA

الملحق رقم (10): نظام تسيير الممتلكات والجرد

Dossiers d'acquisition 2018

Date Acquisition	Numéro de facture	Fournisseur	Nombre d'items	Comptabilisation	Montant total	Date de création	Statut
25/10/2018	000550/2018	SPA CONDOR ELECTRONICS	2/2	11/2018	84 000,00	02/12/2018	✓
08/11/2018	080/2018	EURL MALEK	1/1	11/2018	107 499,84	22/11/2018	✓
05/09/2018	057/2018	EURL MALEK SERVICES QUARGLA	109/109	09/2018	1 067 384,18	11/11/2018	✓
08/09/2018	000442/2018	SPA CONDOR ELECTRONICS HME	6/6	08/2018	301 680,67	10/09/2018	✓
					1 560 574,69		

Documents 100%

- Facture ordonnancée ✓
- Bon de commande ✓
- Accord Budget ✓
- PVs signés ✓
- Bordereau de Reprise 181
- Autres: Aucun document

Liste des Biens (Total : 2 | Comptabilisés : 2) 100%

DOWNLOAD PDF Télécharger les Etiquettes (Imprimante dédiée requise)

	Code nomenclature	Compte SCF	Designation	Marque	Type	N° Série	Valeur (DZD)
1	5201016 2018 00002	217210	CLIMATISEUR 12BTU	CONDOR	Néant	179870023090	42 000,00
2	5201016 2018 00001	217210	CLIMATISEUR 12BTU	CONDOR	Néant	179870023938	42 000,00

الملحق رقم (11): بيان يحتوي على بيانات السلعة أو الخدمة الاستثمارية مع رقم الجرد

22697.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Open [Icons] 1 / 2 75% Tools Fill & Sign Comment

Structure d'achat :
 DION REG. SUD ALGERIEN
 Rue CHENINE Kaddour Ouargla
 Phone : (09)715921
 Fax : (09)713579
 Code Analytique : 923000

الخطوط الجوية الجزائرية
AIR ALGERIE

Procès-verbal d'acquisition : 2018

Code Nomenclature	Date comptabilisation
5201016 2018 00002	11/2018

Cadre rempli par la structure d'achat

Désignation : CLIMATISEUR 12BTU	Date d'acquisition : 25/10/2018
Marque : CONDOR	Type : NÃ©ant
Numéro de série : 179870023090	Fournisseur : SPA CONDOR
N° bon de commande : 010208	ELECTRONICS
N° de facture : 000550/2018	Date de commande : 09/10/2018
Montant (DA) : 42 000	Date de facture : 25/10/2018
Taxes (DA) : 0,00	Montant (locale) : 0,00
Frais approche (DA) : 0,00	Taxes (locale) : 0,00
Code monnaie : 012	Frais (locale) : 0,00

Cadre rempli par la structure de réception du bien

Service utilisateur : ESCALE DE LAGHOAT
Code analytique : 923736 Groupe : 19
Adresse : Rue CHENINE Kaddour Ouargla
Date de réception : 25/10/2018
Visa et cachet

Cadre réservé aux services comptables

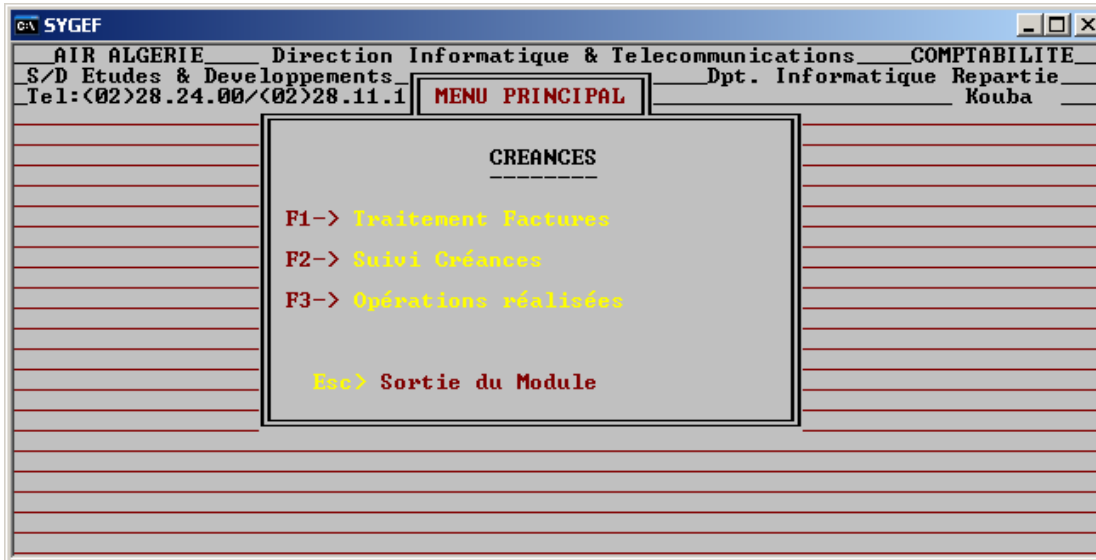
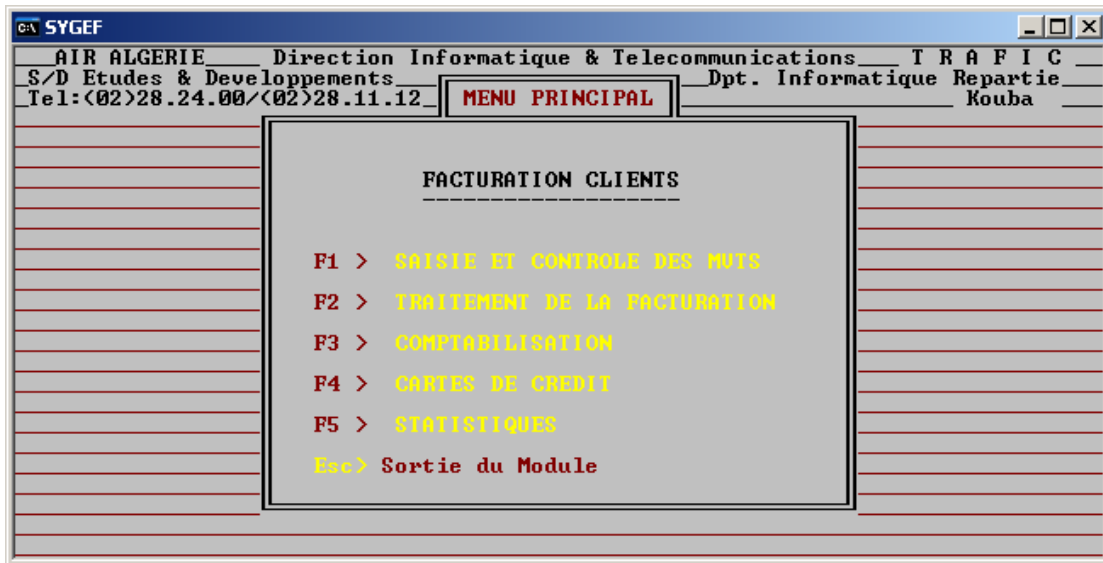
Compte SCF : 217210 / 2521	Durée d'amortissement : 10 ans
Amortissement mensuel : 350 DA	

الملحق رقم (12): تسيير عمليات التخلي عن الاستثمارات نظام immobilisation

	Code nomenclature	Designation	N° Série	Prix (DZD)	Date d'acquisition	Comptabilisation	
1	4150101 1982 00002	GRUPE ELECTRIQUE	Sans	310 900	01/01/1982	12/2002	م
2	4150101 1982 00003	GRUPE ELECTRIQUE	Sans	310 900	01/01/1982	12/2002	م
3	4150101 1990 00009	F15670 GROUPE GP	Sans	421 516,76	01/01/1990		م
4	4150109 1985 00006	F401530051APLAT FOR	Sans	381 213,72	01/03/1985		م

الملحق رقم (13): برنامج SYGEF نظام التسيير المالي.

الملحق رقم (14): المعالجة المحاسبية في نظام SYGEF للفوترة مع العملاء



الملحق رقم (15): يومية العملاء

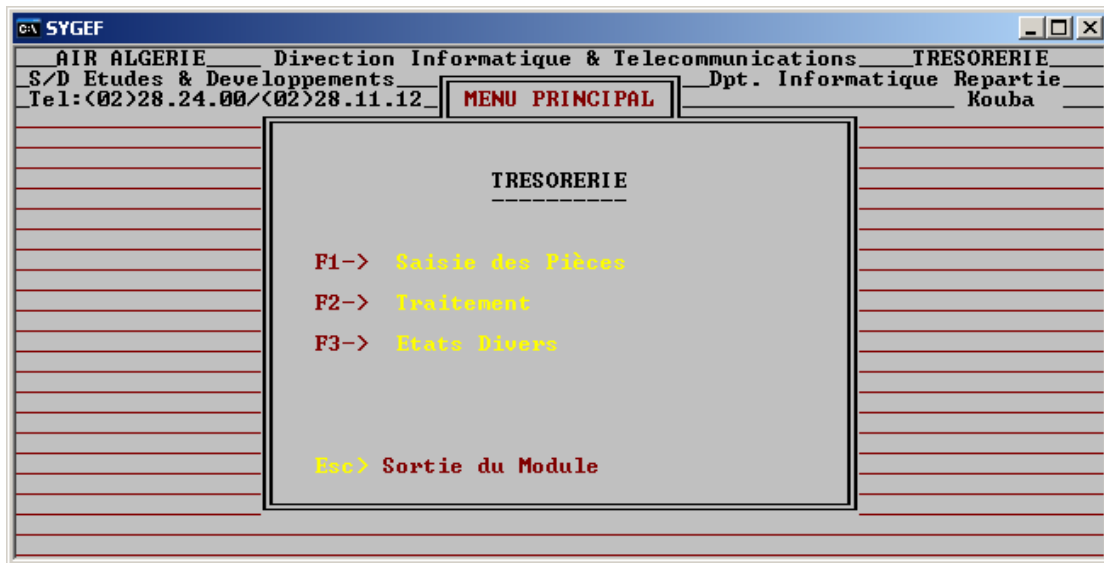
ALD
Air Algérie
 Unite : 19
 Dtion Regionale Sud Algerien
 Periode : Septembre 2018

Date : 19/03/2019
 Monnaie : 12
 Page : 1

JOURNAL : OPERATIONS DIVERSES CLIENTS

References		Libelle de l'operation	Mouvements		Compte Mvt	
Pol.	lg	Date	Pieces	Debit	Credit	Cpt. Tiers
1	1	13/09/2018	01A.TVAN#11/18	269 129.610		1181445197817
1	1	21/09/2018	01A.TVAN#12/18	338 568.370		1181445197819
1	1	31/09/2018	01A.TVAN#13/18	218 628.250		1181445197817
1	1	41/09/2018	01A.TVAN#14/18	467 102.330		1181445197819
1	1	51/09/2018	01A.TVAN#11/18		269 129.610	111510191005
1	1	61/09/2018	01A.TVAN#12/18		338 568.370	111510191005
1	1	71/09/2018	01A.TVAN#13/18		218 628.250	111510191032
1	1	81/09/2018	01A.TVAN#14/18		467 102.330	111510191032
1	1	91/09/2018	01Contre Partie	20 744.000		1412500190300
1	1	101/09/2018	0115021106401		14 172.000	1411510194013
1	1	111/09/2018	0115120106401		6 572.000	1411510194013
1	1	121/09/2018	01Contre partie	17 945.000		1412500190300
1	1	131/09/2018	01150701106430		17 945.000	1411510191020
1	1	141/09/2018	01ENP#41/08/10	45 000.000		1477000190000
1	1	151/09/2018	01ENP#41/08/10		1.000	1411510191018
1	1	161/09/2018	01ENP#41/08/10		2.000	1411510191101
1	1	171/09/2018	01ENP#41/08/10		42 822.000	1411510194008
1	1	181/09/2018	01ENP#41/08/10		2 175.000	1411510192190
1	1	191/09/2018	01150607706402	1 100.000		1411510191059
1	1	201/09/2018	01192160110001		1 100.000	1411510191143
1	1	211/09/2018	01151207705320	59 840.000		1411510192196
1	1	221/09/2018	01151207705320		26 430.000	1411510192194
1	1	231/09/2018	01192081010139		10 864.000	1411510192053
1	1	241/09/2018	01130416105331		5 553.000	1411510192191
1	1	251/09/2018	01192090110662		11 948.000	1411510192237
1	1	261/09/2018	01160822112204		27.000	1411510192141
1	1	271/09/2018	01131028106401		5 016.000	1411510192143
TOTAL PAGE				1 438 057.560	1 438 055.560	

الملحق رقم (16): معالجة بيانات الخزينة ببرنامج SYGFE



الملحق رقم (17): مستندات الكترونية للاجراءات واللوائح التنظيمية و الرقابية

Accueil - intranet | Direction Finances et Comptabilité | Demande_GP - intranet | Zimbra: Réception

https://portail.airalgerie.dz/web/intranet/direction-finances-et-comptabilite-dfc-1

BIENVENUE SUR LE PORTAIL INTRANET

Intranet / Documentation Entreprise / Niveau 2 / Procédures / Direction Finances et Comptabilité "DFC" /

- Niveau 1
- Niveau 2
 - Manuels
 - Manuels d'organisation
 - Procédures
 - Centre Contrôle des Opérations "CCO"
 - AH CARGO
 - Division Commerciale "DC"
 - Direction de la Gestion Technique Flotte "DGTFF"
 - Direction CATERING "DCAT"
 - Direction des Affaires Juridiques et Assurance "DAJA"
 - Direction des Opérations Aériennes "DOA"
 - Direction des Opérations Sol "DOS"
 - Direction des Ressources Humaines "DRH"
 - Direction des Systèmes d'Information "DSI"
 - Direction Finances et Comptabilité "DFC"**
 - Calcul du cout d'atterrissage et de stationnement
 - Calcul du cout de survol
 - [Paielement et de suivi financier et comptable des frais de carburants avions enlèves aux escales de Djeddah et Bevrourth](#)
 - Traitement et de suivi comptable et financier des bourses des élèves pilotes
 - Traitement des achats et entrées en stocks de la direction technique et leur - comptabilisation
 - Traitement, suivi et comptabilisation sur sinistres aéronefs et de leur encaissement
 - Paielement et de suivi financier et comptable des frais de prise en charge des missionnaires en formation ou autres

Q-Pulse
Document Locator

Username

Password

Login

https://portail.airalgerie.dz/web/intranet/pr03/dfc1

Paramètres | Amis en ligne (79)

الفهرس

	الفهرس
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام الرقابة الداخلية وجودة نظام المعلومات الالكتروني	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
9	المطلب الأول: الأسس النظرية لنظام الرقابة الداخلية
9	الفرع الأول: مفهوم الرقابة الداخلية
9	الفرع الثاني: أهداف الرقابة الداخلية
11	الفرع الثالث: أنواع الرقابة الداخلية
12	الفرع الرابع: المقومات والخصائص الأساسية لنظام الرقابة
20	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الالكتروني
20	الفرع الأول: مفهوم النظام المعلوماتي

22	الفرع الثاني: تعريف المعلومات
22	الفرع الثالث : نظام المعلومات
23	الفرع الرابع: خصائص ،أهمية واهداف نظام المعلومات
25	الفرع الخامس: مستويات وأنواع نظم المعلومات
29	الفرع السادس: جودة النظام المعلومات
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات العربية
40	المطلب الثاني: الدراسات الاجبية
42	المطلب الثالث :التعليق على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية
44	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني الدراسة الميدانية - دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة-	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
47	المطلب الأول: تقديم الشركة محل الدراسة
55	المطلب الثاني: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني
80	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
80	المطلب الأول: الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني في الشركة
86	المطلب الثاني: نتائج عملية تدقيق نظام المعلومات الالكتروني
88	المطلب الثالث :أهم النتائج المسجلة عن تقييم جودة نظام المعلومات

92	خلاصة الفصل الثاني
94	الخاتمة
97	المصادر والمراجع
102	الملاحق
119	الفهرس