

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا



كلية الدراسات التجارية

قسم التكاليف والمحاسبة الإدارية

بمبادرة تجميلية لنيل درجة البكالوريوس في التكاليف والمحاسبة الإدارية

بعنوان:

أثر قياس تكاليف الجودة على خصائص المعلومات المحاسبية

(دراسة حالة عينة من البنوك السودانية - ولاية الخرطوم)

The impact of Measuring of Quality costs on

Characteristics of Accounting Information

(A Case Study Sample of Sudanese Banks Khartoum state)

إعداد الطلاب:

الطيب الصديق موسى خيرالله

عبدالباقي الصديق الطاهر

محمد الفاتح عبدالله محمد

محمد عطا المنان محمد مختار

موسى محمد حسين زكريا

إشراف الدكتور:

أبوبكر أحمد الهادي



الآية

قال الله تعالى:

﴿ أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ

﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾ ﴾

صندوق الله العظيم

سورة العلق، الآيات (1-5)

الأمم

يا من أحمل اسمك بكل فخر أبي

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله أمي الغالية

إلى من آثروني على أنفسهم

إلى من علموني علم الحياة

إلى من كانوا ملاذي وملجئي

إلى من أظهروني ما هو أجمل من الحياة أخوتي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى من سأفتقدهم وأتمنى أن يفتقدوني

إلى من جعلهم الله أخوتي بالله ومن أحببتهم بالله طلاب قسم التكاليف والمحاسبة الإدارية

إلى من يجمع بين سعادتي وحزني

إلى من لم أعرفهم ولن يعرفوني

إلى من أتمنى أن أذكرهم إذا ذكروني

نهدي لكم هذا البحث ونرجو من الله سبحانه وتعالى أن يتقبله منا قبولاً حسناً

الشكر والتقدير

أفضل الحمد وأجزل الشكر وأجمل الثناء لله تعالى على ما أنعم علينا من فضل وتوفيق فمنحنا العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرنا أن نتقدم بالشكر لكافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات التجارية التي اتاحت لنا الفرصة لنيل درجة البكالوريوس وإمتنانا وشكرنا لزملائنا في قسم التكاليف والمحاسبة الإدارية على دعمنا لاجراء هذا البحث في صورته النهائية.

كما نشكر كل من أسهم في إنجاز هذا الجهد، خاصة مكتبة الدراسات التجارية البنوك السودانية بولاية الخرطوم لهم كريم تفضلهم بالإجابة عن أسئلة الدراسة ولما قدموه لنا من معلومات ضرورية للدراسة.

ونقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور / أبوبكر أحمد الهادي الذي تكرم بقبول الاشراف على هذا البحث حيث قدم لنا النصح والإرشاد طيلة فترة إعدادة.

اللهم لك الحمد يابار على كل بداية ولك الشكر ياباقي على كل نهاية

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة أثر قياس التكاليف علي خصائص المعلومات المحاسبية في البنوك السودانية تملت المشكله في طرح التساؤلات الاتيه هل تؤثر قياس تكاليف الوقايه علي خصائص المعلومات المحاسبية؟، هل تؤثر تكاليف المنع و التقييم علي خصائص المعلومات المحاسبية؟، هل تؤثر تكاليف الفشل الداخلي علي خصائص المعلومات المحاسبية؟، هل تؤثر تكاليف الفشل الخارجي علي خصائص المعلومات المحاسبية؟، من اجل تحقيق تحليل الدراسة والموضوعيه استرشد الباحثين بالفروض التاليه: توجد علاقه ذات دلاله احصائيه بين تكاليف الوقايه و خصائص المعلومات المحاسبية، توجد علاقه ذات دلاله احصائيه بين تكاليف التقييم وخصائص المعلومات المحاسبية، لاتوجد علاقه ذات دلاله احصائيه بين تكاليف الفشل الداخلي و خصائص المعلومات المحاسبية، توجد علاقه ذات دلاله احصائيه بين تكاليف الفشل الخارجي خصائص المعلومات المحاسبية، اعتمدت الدارسه على المناهج التاليه: المنهج التاريخي، المنهج الاستنباطي، والمنج الاستقرائي، والمنهج الوصفي التحليلي وأهم النتائج التي توصل اليها الباحثين تكايف التقييم تؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية وان تكاليف الوقايه " المنع" تؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية تكاليف الفشل الداخلي تؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية وتكاليف الفشل الخارجي تؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية و اوصى الباحثين بالاتي ضرورة اهتمام البنك بقياس تكلفه خطط الانتاج والخدمات، ضرورة اهتمام البنك بتكاليف التطوير والتدريب، ضرورة اهتمام بقياس تكلفه العمليه الخدميه وسعر الخدمه وضرورة اهتمام البنك بانتاج معلومات محاسبية وقابلة للفهم من قبل المستخدمين.

Abstract

The study handle the impact of measuring of quality costs on characteristics of accounting information in sample of commercial banks Khartoum state, where the problem of study to ask the following questions: does the cost of protection effect the characteristics of accounting information? Does the cost of valuation affect the characteristics of accounting information? Do the costs of internal failure affect the characteristics of accounting information? Do the costs of external failure affect the characteristics of accounting information?

In order to achieve analysis and objective study researchers were guided by the following hypotheses there is a statistically significant relationship between the costs of prevention and characteristics of accounting information.

There is a statistically significant relationship between the costs of evaluation and the characteristics of accounting information; there is no statistically significant relationship between the costs of internal failure and the characteristics of accounting information, And there statistically significant relationship between the cost of external failure and the characteristics of accounting information, the study was based on the following approach Historical approach the inductive method, descriptive analyst approach the most important findings research by the researchers Evolution cost affect the characteristics of accounting information prevention cost affect the characteristics of accounting information internal failure costs affect the characteristics of accounting information the researchers recommended that the bank should pay attention to measuring the cost of the need for the bank to pay attentining and development the importance of the bank to measure the cost of the service process and the price of service

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
أ	البسمة
ب	الآية
ج	الإهداء
د	الشكر والعرفان
هـ	مستخلص الدراسة
و	Abstract
ز	فهرس المحتويات
الإطار العام للبحث	
2	تمهيد
2	مشكلة الدراسة
2	أهداف الدراسة
2	فرضيات الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	مناهج الدراسة
3	مصادر بيانات الدراسة
3	حدود الدراسة
4	هيكل الدراسة
4	نموذج الدراسة
5	ثانياً: الدراسات السابقة
الفصل الأول تكاليف الجودة	
20	المبحث الأول: ماهية الجودة
33	المبحث الثاني: قياس تكاليف الجودة
الفصل الثاني	

خصائص المعلومات المحاسبية	
46	المبحث الأول: المعلومات المحاسبية و القوائم المالية
60	المبحث الثاني: الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية
الفصل الثالث	
الإطار المنهجي و الدراسات الميدانية	
72	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن البنوك السودانية
83	المبحث الثاني: تحليل البيانات وإختبار فروض الدراسة
الخاتمة	
96	النتائج
96	التوصيات
97	المصادر والمراجع
102	الملاحق

فهرس الجداول:

رقم الصفحات	اسم الجدول	الرقم
84	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	.1
86	معامل الإعتماوية	.2
88	التحليل العاملي للمتغير المستقل (قياس تكاليف الجودة)	.3
90	التحليل العاملي للمتغير التابع (خصائص المعلومات المحاسبية)	.4
91	المتوسطات الحسابية ولانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	.5
92	الارتباطات بين متغيرات الدراسة	.6
93	العلاقة بين أبعاد قياس تكاليف الجودة و خصائص المعلومات المحاسبية	.7
93	العلاقة بين تكاليف المنع وخصائص المعلومات المحاسبية	1/7
94	العلاقة بين تكاليف التقييم وخصائص المعلومات المحاسبية	2/7
94	العلاقة بين تكاليف الفشل الداخلي وخصائص المعلومات المحاسبية	3/7
95	العلاقة بين تكاليف الفشل الخارجي وخصائص المعلومات المحاسبية	4/7
95	اختبار الفرضيات	.8

المقدمة

أولاً: الإطار المنهجي

ثانياً: الدراسات السابقة

المقدمة

أولاً: الاطار المنهجي

تمهيد :-

يعتبر مفهوم الجودة من الدراسات الادارية الحديثة نسبيا ففي نهاية عقد الثمانيات بدأت تتبلور ادوات و مفاهيم ادارة الجودة، تعتبر الجودة مدخلا استراتيجيا لتقديم افضل منتج او خدمة من خلال الابتكار المستمر للاساليب الحديثة في تقديم الخدمات الادارية.

ولكي تحقق المعلومات المحاسبية الفائدة المرجوة لها من قبل مستخدميها فان لها العديد من الخواص التي يجب ان تتسم بها المعلومات المحاسبية

اعتمادا علي هذا تبلورت فكرة البحث و تمحورت في "اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية" للبنوك التجارية التي تعيش في ظل بيئة تنافسية شديدة لان التكاليف الجودة اصبحت تشكل حصة كبيرة نسبيا من الانتاج و الخدمات و من الدور المتعاطم الذي اصبحت تلعبه الجودة في تأثيرها علي خصائص المعلومات المحاسبية في البنوك و قدرتها علي المنافسة في سوق العمل.

مشكلة الدراسة :

تمثلت مشكلة الدراسة في التساءلات الاتية :-

- 1- هل تؤثر تكاليف الوقاية علي خصائص المعلومات الحاسبية ؟
- 2- هل تؤثر تكاليف التقييم علي خصائص المعلومات المحاسبية ؟
- 3- هل تؤثر تكاليف الفشل الداخلي علي خصائص المعلومات المحاسبية ؟
- 4- هل لا تؤثر تكاليف الفشل الخارجي علي خصائص المعلومات المحاسبية ؟

أهداف الدراسة :-

- 1- التعرف علي طرق قياس التكاليف
- 2- التعرف علي خصائص المعلومات المحاسبية
- 3- التعرف علي اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية .

فرضيات الدراسة:-

- 1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الوقاية وخصائص المعلومات المحاسبية.

2- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف التقييم وخصائص المعلومات المحاسبية.
3- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الفشل الداخلي علي خصائص المعلومات المحاسبية.

4- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الفشل الخارجي علي خصائص المعلومات المحاسبية.

أهمية الدراسة :-

تتمثل اهمية الدراسة في الآتي :-

(1) الاهمية العلمية:-

تمثلت في المساهمة في تدعيم جهود البحث العلمي وإمكانية الإضافة للمكتبات واستفادة الطلاب من الدراسة واذا اكدت الدراسات ذات الصلة والدراسات السابقة قلة الدراسات التي تناولت اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية في ظل الساعة التنافسية الشديدة في تحقيق الإدارة الكفؤ.

(2) الاهمية العملية:-

تمثلت في أنها تضيف إلى جهة الدراسة (البنوك السودانية، ولاية الخرطوم) قياس تكاليف الجودة وتأثيرها على القوائم وظهارها في الحسابات الختامية.

مناهج الدراسة :-

اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة المتعلقة بإثبات الفرضيات وتحليلها والمنهج التاريخي الاستنباطي والإستقرائي .

مصادر بيانات الدراسة:-

المصادر الأولية: المقابلة الاستبانة

المصادر الثانوية: الكتب والمراجع والدورات والبحوث العلمية والإنترنت .

حدود الدراسة:-

الحدود زمانية : 2018

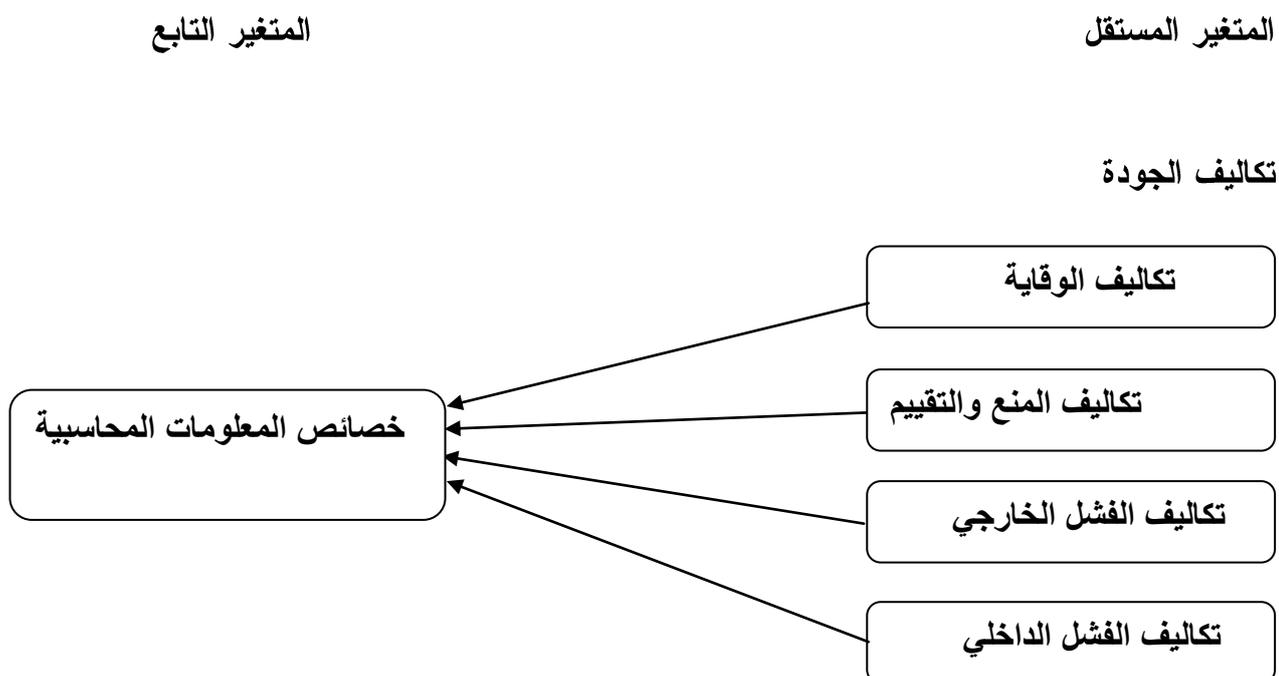
الحدود المكانية : الخرطوم - عينة من البنوك التجارية

الحدود الموضوعية : الوقاية - التقييم - الفشل الداخلي - الفشل الخارجي - خصائص المعلومات المحاسبية.

هيكل الدراسة :-

تتكون الدراسة من مقدمة وثلاث فصول وخاتمة ، تحتوي المقدمة علي الإطار المنهجي والدراسات السابقة ، الفصل الأول بعنوان الجودة ويعرض من خلال مبحثين المبحث الأول مفهوم وأهمية الجودة والمبحث الثاني قياس تكاليف الجودة، أما الفصل الثاني بعنوان خصائص المعلومات المحاسبية، والفصل الثالث بعنوان الدراسة الميدانية ويتكون من مبحثين المبحث الأول الإجراءات التعريفية عن البنوك التجارية ، المبحث الثاني تحليل البيانات واختيار الفرضيات ، واخيرا الخاتمة وتشتمل علي النتائج والتوصيات.

نموذج الدراسة :-



ثانيا: الدراسات السابقة:

دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات ظل ظروف عدم التأكد

ملخص الدراسة 2011م¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه المعلومات المحاسبية في تخفيض درجة عدم التأكد المحيطة بعملية اتخاذ القرارات، وإعداد قائمة بالمعايير التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الإدارية في ظل هذه الظروف، بالإضافة إلى معرفة طبيعة وقوة العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية والظروف والمتغيرات المحيطة بعملية اتخاذ القرارات، ودراسة الخصائص والمتطلبات التي يجب مراعاتها في المعلومات المحاسبية لمواجهة الاحتياجات الإدارية، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة.

و قد اعتمد الباحث في جمع البيانات المتعلقة بالموضوع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، ومن خلالها تم الحصول على البيانات الثانوية والتي شكلت الإطار النظري للدراسة. أما الإطار العملي فقد اعتمد على إعداد استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (116) (مفردة تم اختيارها بأسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها

- (1) أن المعلومات المحاسبية تساعد متخذي القرارات في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة على تخفيض حالة عدم التأكد المحيطة بعملية اتخاذ القرارات الإدارية، وبالتالي اتخاذ قرارات رشيدة
- (2) توافر خصائص الجودة في المعلومات المحاسبية التي يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة.
- (3) عدم استخدام البنوك التجارية للأسلوب العلمي بشكل كبير وكافي في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد، خصوصا الأساليب الكمية وبحوث العمليات.

¹محمد موسى فرج الله، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات ظل ظروف عدم التأكد، منشوره، ماجستير، المحاسبة والتمويل، 2011م

ومن أهم توصيات الدراسة :

(1) زيادة الاهتمام بالمعلومات المحاسبية التي تساعد على إجراء المقارنات والتنبؤات المستقبلية، ووضع الموازنات التخطيطية والمعيارية لتحسين مستوى الأداء في الوظائف الإدارية المختلفة، ولتمكين الإدارة من اكتشاف الانحرافات وتحليل أسبابها ومعالجتها.

(2) ضرورة اهتمام الإدارة بان يتم اتخاذ القرارات الإدارية بعد تحليل البيئة المحيطة، ومحاولة الاستفادة منها بما يمكن أن يساهم في تحقيق كل من كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وفعاليتها وبالتالي إنتاج معلومات محاسبية ذات كفاءة وجودة عالية.

(3) الاعتماد على الطرق العلمية في اتخاذ القرارات الإدارية، وخاصة في ظل ظروف عدم التأكد، حيث تتيح هذه الطرق عدة معايير يمكن الاعتماد عليها، واختيار الطرق التي تتلاءم مع الظروف والمتغيرات المحيطة بعملية اتخاذ القرارات.

ركزت هذه الدراسة علي دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات في ظل عدم التأكد بينما ركزت هذه الدراسة علي اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية.

دراسة جلييلة _ مهند2012¹

تحيط بيئة الاعمال المعاصرة العديد من التغيرات والمتغيرات السريعة والمستمرة تتطلب من الوحدات الاقتصادية الاستجابة لها لغرض الاستمرار و التفوق من خلال بناء ميزة تنافسية فضلا عن الاتمام بجودة النتج والذي يتم التركيز علي تكاليف الجوده الا ان الواقع يشير الي القصتر في استخدام المؤشرات والمقاييس غير المالية و التي تنطوي ضمن تكاليف الجودة الشاملة الامر الذي ينعكس تاثيرة علي فاعلية و كفاءة اداء هذه الوحدات

تهدف الدراسة الي بيان اهمية استعمال المقاييس و المؤشرات غير المالية فضلا عن المقاييس المالية كما توفره من انسجام مع التغيرات الحاصلة في بيئة التصنيع الحديثة من اجل اعطاء صورة كاملة عن اداء الوحدة الاقتصادية من خلال تحديد وقياس تكاليف جودة منتجاتها و انعكاس ذلك علي ربحيتها تاتي اهمية الدراسة من اهمية استعمال المقاييس و المؤشرات غير المالية و الافصاح عنها بتقارير منفصلة و التي توفر معلومات مفيدة يمكن استخدامها في التخطيط و تقويم

¹جلييلة عيدان حليجل ، اثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الارباح و تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير* ، منشورة ، مجلة دنانير / العدد الثامن .

الاداء بشكل واقعي وكفؤ مما ينعكس علي عملية التحسين المستمر و تخفيض التكاليف و تحسين جودة المنتجات من خلال ترشيد عملية اتخاذ القرارات و زيادة ربحية الوحدة الاقتصادية اعتمد البحث علي فرضية تحديد و قياس تكاليف الجودة الشاملة يؤدي الي توفير معلومات مالية و غير مالية يمكن الوحدة الاقتصادية من تحقيق اهدافها و زيادة ربحيتها

اهم الاستنتاجات

_ شكلت مراحل تطور الجودة ابتداء من مسؤولية الحرفي الي مرحلة اسعاد الزبون بوصفها وسيلة لضبط المنتج ومع الخطا والوقاية من الوقوع فيه اي اداء العمل شكل صحيح من الاول _ توضيح ان ادوات ادارة الجودة الشاملة هي ادوات للسيطره على الانتاج ولمعرفة اسباب العيوب لتقليلها وتحسين نوعية المنتجات تمثلت اهم التوصيات في الاتي :

_ ضرورة توفير المستلزمات الضرورية لتبني تطبيق التقنيات الحديثه والتي يوفره المدخل الاستراتيجي لا دارة التكلفة .

-انتهاج استراتيجية واضحه تتماشه مع رؤيه ورسالة الشركة يمكن من خلالها تحقيق الاهداف المطلوبه.

_ صياغة خطط للجوده تتناسب مع ثقافة الشركة ومع المنافسة التي تواجهها الشركة. ركزت هذه الدراسة على اثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الارباح وتحقيق الميزة التنافسية بينما ركزت الدراسه الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية .

دراسة بدرالدين فاروق 2013م¹

تكمن مشكلة الدراسة في ان عملية التخطيط تتم بناءا علي تنبؤات مبنية علي معلومات ملائمة لوضع الخطة المستقبلية كما ان عملية التخطيط تراعي اهداف المؤسسة التي يجب ان تقوم الادارة بتحقيقها و ان هذه الخطة لا تتم متابعتها بشكل جيد و ذلك لتحديد الانحرافات و السعي وراء معرفة اسبابها و معالجة السلبية منها و للتعرف علي ابعاد المشكلة و لذلا فان الدراسة تسعى للاجابة علي التساؤلات الاتية

_ هل يكون التخطيط جيدا اذا اعتمد علي معلومات ملائمة عن الموقف بالمؤسسة ؟

¹بدرالدين فاروق احمد سالم ، دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في رفع كفاءة التخطيط و الرقابة في المؤسسات المالية السودانية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ،جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا ، 2013م

_ هل يحقق التخطيط اهدافه المرجوه لذل كان يرلعي اعداف المؤسسة ؟

_ هل تؤدي الرقابة الي تحقيق الاهداف حسب ماهو مخطط لها ؟

اعتمدت الدراسة علي عده فرضيات

_ توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين ملائمة المعلومات المحاسبية و عملية التنبؤ الجيد بالمستقبل

_ توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين موثوقية المعلومات المحاسبية و امكانية وضع موازنة تقديرية لتحقيق اهداف المؤسسة

_ توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين قابلية المعلومات المحاسبية للمقارنة و الفهم و امكانية قياس و مقارنة الاعمال المنفذة

أهمية الدراسة :-

تكمن اهمية الدراسة في الاتي

_ اثرء المكتبة الاكاديمية بالمعلومات المتعلقة بدراسة العلاقة بين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية و التخطيط و الرقابة

_ خدمة اولئك المهتمين بدراسة المشاكل المتعلقة بالرقابة بصفة عامة و الرقابة الحالية بصفة خاصة و التخطيط بالمؤسسة

_ تسليط الضوء علي اهمية الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في التخطيط و الرقابة تهدف هذه الدراسة الي اختبار العلاقة بين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملائمة و تشمل التوقيت الملائم و القدرة علي التنبؤ بالمستقبل و القدرة علي التقييم الارتدادي للتنبؤات السابقة ، الموثوقية و تشمل الصدق في التعبير و القابلية للتحقق و الجياد و الاتساق ، القابلية للمقارنة و القابلية للفصم) و رفع كفاءة التخطيط و الرقابة بالمؤسسات الحالية السودانية

اتبعت الدراسة عدد من المناهج الملائمة لهذا النوع من الدراسات مثل الاتي:

المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة و المنهج الاستنباطي لتحديد محاور البحث و وضع الفرضيات و المنهج الوصفي باستخدام استمارة استبانة و تحليلها بالطرق الاحصائية و الرياضية بالاضافة الي الاطلاع علي المراجع و المصادر العلمية ذات العلاقة المباشرة بالدراسة
تمثلت اهم التوصيات في الاتي :

علي الإدارات العليا بالمؤسسات الاهتمام بمتابعة و مراقبة انظمة المعلومات المحاسبية و مراجعتها بحيث يكون الاعداد بشكل جيد و مراكز في انتاج معلومات تتصف بالخصائص النوعية.

ضرورة اعطاء المعلومات المحاسبية و عملية جمعها اهتمام اكثر من قبل الادارة و ذلك للدور الفعال الذي تلعبه في عملية التخطيط و الرقابة.

عدم الاعتماد علي الخبرات الشخصية فقط عند وضع الخطط و كيفية متابعتها.
ضرورة توفير النظم المحاسبية التي توفر المعلومات المحاسبية الملائمة للادارة لاداء وظيفتي الرقابة و التخطيط

و تمثلت اهم نتائج الدراسة.

_ ان للمعلومات المحاسبية دورا هاما و حيويا في التخطيط و الرقابة في المؤسسات المالية السودانية تعتمد الادارة في المؤسسات الحالية السودانية علي المعلومات المحاسبية التي يتم الاعتماد عليها في عملية التخطيط و الرقابة المستخدمة من قبل الادارة في المؤسسات المالية السودانية.

امكانية اسهام المعلومات المحاسبية في تزويد الادارة بالمعلومات المحاسبية في تزويد الادارة بالمعلومات موثوق بها للتخطيط و الرقابة ركزت هذه الدراسة علي دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في رفع كفاءة التخطيط و الرقابة في المؤسسات المالية السودانية التأكد بينما ركزت هذه الدراسة علي اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية.

دراسة نبيل¹ 2013

تمثلت مشكلة الدراسة في عدم ادراك الشركات الصناعية و الخدمية بأهمية قياس تكاليف الجودة و الإفصاح عنها في القوائم المالية لأغراض مطابقة نسبتها مع المصادر الموضوعه وكذلك عدم اعتماد نظام تكلفة محددة للجودة يساعد في توفير معلومات جيدة تساعد علي القياس و الإفصاح المناسبين لأنواع تكاليف الجودة.

¹نبيل محمد حسين الخناق ، أهمية قياس تكاليف الجودة و الإفصاح عنها في القوائم المالية ، بغداد : جامعة بغداد ، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراه في المحاسبة و التمويل، المجلد السابع عشر، مجلد تقني، م2013

أهداف الدراسة : هدفت الدراسة الي تحديد الأنشطة المسببة لحدوث تكاليف الجودة مما يسهل عملية قياس التكاليف علي اساس الأنشطة والقياس المحاسبي الموضوعي والعاقل للتكاليف بشكل عام وتكاليف الجودة بشكل كما بينت أهمية الإفصاح عن تكاليف الجودة في القوائم المالية. أهمية الدراسة : نبعت أهمية الدراسة من الدور الذي تقدمه تكاليف الجودة في دعم الإدارة بمعلومات تمكنها من اتخاذ القرارات بشكل موضوعي وفعال.

مناهج الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الإستقرائي والإستنباطي في قراءة الكتب والدوريات. فرضيات الدراسة: اختبرت الدراسة فرضيتين أساسيتين هما الأولى ان قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية يساعد الإدارة في توجيه قراراتها والثانية أن قياس تكاليف الجودة بنظام التكلفة علي اساس النشاط يؤدي الي تخصيص عناصر التكاليف عن الأنشطة المسببة للتكاليف بشكل موضوعي وعاقل.

من اهم نتائج الدراسة ان تكلفة الجودة أهمية كبيرة في الشركات الصناعية خاصة في أنها تؤثر علي نوعية الخدمة المقدمة للمستهلك وتمثل تكاليف الوقاية الأهمية النسبية الأعلى من بين أنواع التكاليف لكونها تساهم بشكل فعال في الحد من حدوث التكاليف الأخرى للجودة أن التطبيق نظام التكاليف علي اساس الأنشطة في قياس تكاليف الجودة يؤدي الي تخصيص عناصر التكاليف علي الأنشطة المسببة بشكل موضوعي وعاقل.

من أهم التوصيات : ضرورة اهتمام الشركات بتكاليف الجودة من قياسها والإفصاح عنها في القوائم المالية لأن سوف يؤدي الي زيادة حصة الشركة في السوق المحلية والخارجية والعمل علي تطبيق نظام تحديد الكلف علي اساس التكلفة علي اساس النشاط وإحتساب كلف الجودة بتحليلها حسب الأنشطة كونه يمثل أفضل الأنظمة في تحديد وتحليل هذه الكلف وكذلك ينبغي زيادة الإستثمار في تكاليف الوقاية الي المستوي الذي ينبغي فيها التأثير ايجابيا في تخفيض تكاليف الجودة الأخرى.

مدي توافر متطلبات تطبيق مدخل sig sigma والدور المتوقع منه في تخفيض تكاليف الجودة في الشركات الصناعية .

ملخص الدراسة 2013م¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدا توافر متطلبات تطبيق مدخل Six Sigma كما ذكره في تخفيض تكاليف الجودة في الشركات الصناعية العاملة في قطاع غزة ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة بالاعتماد على الدراسة النظرية كالدراسات السابقة حيث توزيع (65) استبانة على الشركات الصناعية العاملة في قطاع غزة بطريقة عشوائية واستردت جميعها كاعتمدت لغايات التحليل , واعتمدت لدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

تتكفر معايير مدخل سيجما ستة (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، العمليات والأنظمة، والقياس، والتغذية العكسية والموارد البشرية والتدريب) لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة معايير مدخل سيجما ستة وتخفيض تكاليف الجودة، لا توجد فروض ذات دلالة احصائية بين اراء العينة حول مدي توفر معايير مدخل سيجما في الشركات الصناعية العامة في قطاع غزة واثر تطبيقه علي تخفيض تكاليف الجودة تعذي المتغيرات الديموغرافية والوظيفيه التالية (التخصص العلمي، المسمي الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).

وقد قدمت الدراسة عدة توصيات أهمها :

ضروره تبني معايير مدخل سيجما ستة كمنهج متكامل وترشيد تكاليف الجودة لدي الشركات الصناعية بتحقيق مستوي مرتفع من الجودة، ضرورة زيادة اهتمام الإدارة العليا للشركات الصناعية بتوفير كافة العناصر والمقومات اللازمة لمدخل سيجما ستة وتوفير البيئة المناسبة لتحقيق تطبيقه، ضرورة تبني الشركات الصناعية العامة في قطاع غزة نظام محاسبة لتكاليف الجودة ومساعدتها في عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

ركزت هذه الدراسة علي مدي توافر متطلبات تطبيق مدخل sig sigma والدور المتوقع منه في تخفيض تكاليف الجودة في الشركات الصناعية بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية

¹علي علي حميدة ، مدي توافر متطلبات تطبيق مدخل sig sigma والدور المتوقع منه في تخفيض تكاليف الجودة في الشركات الصناعية، منشوره، ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، كلية الدراسات العليا، 2013م

واقع قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بالجودة وتكاليفها، وذلك من خلال التعرف على واقع تكاليف الجودة في شركات صناعة الأغذية الفلسطينية في قطاع غزة، من حيث مدى إدراك إدارة هذه الشركات بأهمية قياس تكاليف الجودة، ومدى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة، ومدى اهتمامهم بأنواع ومسببات هذه التكاليف، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لذلك تم تصميم استبانته وتوزيعها على مجتمع الدراسة البالغ عددها 38 شركة صناعة أغذية، وتم تحليل بيانات النتائج الأولية باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية (Statistical Package for Social Science) المناسبة.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي: يوجد إدراك لدى إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت 76.48% لجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة، وتطبق إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية نظام تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت 70.16% لجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة، وتهتم إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية بسياسات تخفيض تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت 71.20% بجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة زيادة رفع مستوى إدراك إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية قياس تكاليف الجودة من خلال إعداد دورات وورش عمل تهدف لتوعيتهم بأهمية قياس تكاليف الجودة والمنافع المترتبة على ذلك، وزيادة مستوى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية من خلال إعداد دورات تدريبية للطواقم المحاسبية في الشركات الصناعية الفلسطينية لتدريبهم على كيفية التعامل مع تكاليف الجودة وزيادة القدرة على تصنيف وتويب تكاليف الجودة وإعداد التقارير للإدارة عن هذه التكاليف بالشكل الذي يساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة، وضرورة اهتمام الشركات الصناعية الفلسطينية بسياسات تخفيض تكاليف الجودة من خلال زيادة استثمار الشركات الصناعية الفلسطينية في تكاليف الوقاية والتقييم بشكل مناسب، لتتناسبها بعلاقة عكسية مع تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي

¹ خالد سامي حمودة، واقع قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية، ماجستير، منشوره، الجامعه الإسلامية غزة، كلية الدراسات العليا، 2014م

ركزت هذه الدراسة على بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف واقع قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية.

أثر قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها على القوائم المالية¹ 2015

وتأهيل أداء الموارد البشرية واستخدام النظم الحديثة في مراقبة الجودة والعمل على تطويرها وكذلك الاستجابة لتحديات المنافسة العالمية.

وعلى ضوء النتائج قدمت الدراسة عددا من التوصيات أهمها: ضرورة استمرار الشركات بتطبيق مفاهيم تكاليف الجودة، والاستمرار بإعداد نشرات وتقارير منتظمة ودورية لتكاليف الجودة .

كما يجب أن تقوم وزارة الصناعة والتجارة ومراقب الشركات وكذلك هيئة الأوراق المالية بإصدار قوانين وتشريعات تفرض قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها في القوائم المالية لدى الشركات الصناعية الأردنية. ركزت هذه الدراسة على أثر قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها على القوائم المالية بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجودة على المعلومات المحاسبية

دراسة: محمد عبدالله يوسف² 2017

تهدف الدراسة إلي التعرف علي دور تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الاداريه في خفض تكاليف الجودة بشقيها تكاليف مطابقه الجودة (تكاليف الوقايه ، تكاليف التقييم، تكاليف عدم مطابقه الجودة، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي)

وكانت دراسه حاله بمصنع دلنا للشاشات و الغسلات وهو مصنع ينتج لمجموعه شركات الشركات الوسطى ويشمل مجتمع الدراسه علي (105) شخص علي إختلاف تخصصاتهم ودرجاتهم الوظيفيه حيث تم توزيع (85) إستبانته وتم استرداد (80) إستبانته بنسبه استرداد(94.1) و قد وصلت الدراسه إلي جملة من النتائج من اهمها :

_ ان هنالك علاقه ذات دلالة إحصائيه لاعادة هندسة العمليات بخفض تكاليف الوقايه

_ ان هنالك علاقه ذات دلالة إحصائيه لاعادة هندسة العمليات بخفض تكاليف القيم

¹ انس محمد موسى الرواد، اثر قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها علي القوائم المالية، ماجستير، منشورة، جامعو الشرق الاوسط، قسم المحاسبية، 2015م.

² محمد عبدالله يوسف ، دور اعادة هندسة العمليات في خفض تكاليف الجودة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، الخرطوم ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا ، 2017م

_ ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية لاعادة هندسة العمليات بخفض تكاليف الفشل الداخلي

_لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاعادة هندسة العمليات بخفض تكاليف الفشل الخارج

و أوصت الدراسة إلي تفعيل تطبيق هندسة العمليات الاداريه علي باقي الشركات و المؤسسات التي تدرج تحت مجموعه شركات الشركات التجاربه الوسطى وفي كاهه المصانع واكاهه العمليات التي تتطبق عليها شروط تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات إجراء الدراسات المعمقه في مجال اعاده هندسة العمليات الادارية على مختلف المصانع والشركات بمجموعة شركات الشركة التجاربه الوسطى .

ركزت هذه الدراسة على دورة اعاده هندسة العمليات في خفض تكاليف الجودة بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية . ونظرا لاصاف بيئه الاعمال بالديناميكيه وسرعة التغيير وحدته تحددت مشكله الدراسة في التساؤلات الاتيه:-

1. ما دور اعاده هندسه العمليات في خفض تكاليف الوقايه بالمؤسسات التي تقدم الخدمات والمنتجات.
2. مادور اعاده هندسه العمليات في خفض تكاليف التقييم بالمؤسسات التي تقدم الخدمات والمنتجات.
3. مادور اعاده هندسه العمليات في خفض تكاليف الفشل الخارجى بالمؤسسات التي تقدم الخدمات والمنتجات.
4. مادور اعاده هندسه العمليات في خفض تكاليف الاخفاق الخارجى بالمؤسسات التي تقدم الخدمات.

ركزت هذه الدراسة على دورة اعاده هندسة العمليات في خفض تكاليف الجودة بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية
دور نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية 2017¹:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير نظام المعلومات المحاسبى في تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية في الشركة ذات الأسهم كندور، وخصوصا ان أساس قياس الموثوقية اعتمد على مقارنة التكاليف الحقيقية مع التكاليف المقدره، مع عملية تحليل الزبائن وأداة القياسالاستبانة، حيث قمنا

¹بن ناصف فيصل، دور نظم المعلومات المحاسبى في تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية، منشوره ، دكنوراه، 2017م

بتعريف المنظومة المحاسبية على مستوى دائرة المالية والمحاسبة، وقد تطرقت الى شرح مختصر لمفهوم نظام المعلومات المحاسبي والموثوقية، علاقتها والعلاقة مع الأنظمة الأخرى. ولتحقيق اهداف الدراسة تم شرح عملية معالجة نظام المعلومات المحاسبي ومكوناته ومعايير تصميمه، ثم تحليل البيانات المحاسبية لشركة كوندور المتمثلة في التكاليف المقدرة والتكاليف الحقيقية لإنتاج منتج TV49 وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

1. زيادة الرقابة في معالجة البيانات من شأنه ان يقوم برفع الموثوقية لنظام المعلومات المحاسبي
2. الرفع في مستوى التنسيق والتفاعل بين العاملين على مستوى المالية من اجل الزيادة في موثوقية البيانات المحاسبية من اجل الزيادة في تلك الأخيرة.
3. نظام المعلومات المحاسبي يساهم في تخفيض التكاليف ويزيد الموثوقية المحاسبية.
4. تعتمد شركة كوندور على نظام المعلوماتية المحاسبية في معالجة البيانات وله شكلان الي ويدوي.

الكلمات المفتاحية:

موثوقية، نظام معلومات محاسبي، تكاليف، معلومة محاسبية، بيانات، يومية. الملائمة ركزت هذه الدراسة على دور نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية.

عبدالباسط مداح¹2018

يعد موضوع الجودة في المعلومات المحاسبية أحد أهم اهتمامات المؤسسات والمنظمات والهيئات على اختلاف أهدافها وأشكالها، إذ يستوجب عرض المعلومات مالية موثوقة وملائمة تخدم الأطراف ذات الصلة، وهذا لا يتحقق إلا بوجود أسس ومعايير موحدة وملزمة للمؤسسات والممارسين المهنيين تسعى لتحقيق متطلبات القياس السليم والإفصاح المحاسبي والشفافية في عرض المعلومات المالية، ونتيجة لذلك أصبحت حوكمة الشركات من الموضوعات الواجب أخذها بعين الاعتبار من طرف المؤسسات والمنظمات والهيئات، خاصة بعد تلك الأزمات المالية المختلفة من منظور أن الفساد المالي قد يكون أحد أهم مسبباتها وذلك عبر المعلومات المظلمة التي يتم التأكيد على صحتها من طرف معدي المعلومات المحاسبية، وما تتضمنه من مخالفة للحقيقة

¹عبدالباسط مداح(2018)، أثر جودة المعلومات المحاسبية في الكشف عن الفساد المالي في ظل تبني حوكمة الشركات، دكتوراه، جامعه محمد بوضياف

الإشكالية:

لقد أثرت مظاهر الفساد المالي على إقتصاديات دول العالم ككل، فضلا عن الخلفية المحاسبية لها التبادت الى ظهور تلك المظاهر، خصوصا مع توجيه أصابع الإتهام الى شركات التدقيق العالمية بعد تلك الأزمات وحالات الفساد المالي التي عرفها العالم، على أساس أن المعلومات المحاسبية التي كانت تقدم لم تتسم بالجودة المطلوبة، ورافق ذلك تزايد الاهتمام بموضوع حوكمة الشركات والبعد المحاسبي لتجنب وقوع التلاعبات مالية ومحاسبية، وتسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على أثر الجودة في المعلومات المحاسبية في الكشف عن الفساد المالي في ظل تبني حوكمة الشركات، من خلال طرح الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى مساهمة جودة المعلومات المحاسبية في الكشف عن الفساد المالي في ظل تبني حوكمة الشركات؟

ويشتق من صميم هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية تتمحور كما يلي:

- 1) ما مدى إدراك المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بأهمية تحقيق الجودة في مخرجاتها المحاسبية؟
- 2) ما مدى توفر أساس محكم لتطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية؟
- 3) ما أثر تبني المؤسسات الإقتصادية الجزائرية لمبادئ حوكمة الشركات على مخرجاتها المحاسبية؟

4) هل يوجد تأثير لتحقيق الجودة في المعلومات المحاسبية على الكشف عن مظاهر الفساد المالي بالمؤسسات محل الدراسة؟

2) فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة ومن ثم الإشكالية الرئيسية للدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1) هناك إدراك لدى المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بأهمية تحقيق الجودة في مخرجاتها المحاسبية.
- 2) يتوفر أساس محكم لتطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية.
- 3) هناك أثر لتبني المؤسسات الإقتصادية الجزائرية لمبادئ حوكمة الشركات على مخرجاتها المحاسبية.

4) يوجد تأثير لتحقيق الجودة في المعلومات المحاسبية على الكشف عن مظاهر الفساد المالي بالمؤسسات محل الدراسة؛ وتتفرع هذه الفرضية الى الفرضيات الجزئية التالية

• 1/4 يوجد تأثير لخاصية الملائمة للمعلومات المحاسبية والكشف عن الفساد المالي بالمؤسسات محل الدراسة

• 2/4 يوجد تأثير لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية والكشف عن الفساد المالي بالمؤسسات محل الدراسة

• 3/4 يوجد تأثير لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية والكشف عن الفساد المالي بالمؤسسات محل الدراسة

• 4/4 يوجد تأثير لتوفر خاصية الثبات في المعلومات المحاسبية والكشف عن الفساد المالي،
(3) أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

• الخلفية المحاسبية للأزمات المالية الدولية التي عصفت بجل اقتصاديات العالم وضرورة الكشف عن مسبباته.

• تزايد الاهتمام بحوكمة الشركات كآلية للحد من الازمات المالية والكشف عن مظاهر الفساد المالي.

• الحاجة الماسة لتوضيح الدور الذي تلعبه حوكمة الشركات في تحقيق الجودة، الإفصاح والشفافية في المعلومات المحاسبية.

• المساعي الجزائرية الرامية لمكافحة مظاهر الفساد المالي والتي من ضمنها اصلاح المنظومة المحاسبية بالشكل الذي يحد من انتشار تلك المظاهر؛

• ضرورة دراسة دور النظام المحاسبي المالي بالجزائر في زيادة مستوى شفافية والإفصاح عن المعلومة المحاسبية، وبالتالي المساهمة في ترسيخ تثبيت قواعد الحوكمة بالجزائر؛

• المشاكل والعوائق التي تحول بين الشركات الجزائرية وتقديمها لمعلومات محاسبية ذات جودة، وأهمية البحث في سبل الحد منها؛

• أهمية حوكمة الشركات وضرورة تجسيدها على أرض الواقع كآلية للحد من الفساد المالي.
(4) أهداف الدراسة:

تكمّن أهداف الدراسة في النقاط التالية:

• إبراز أهمية تطبيق حوكمة الشركات في البيئة الإقتصادية الجزائرية.

• التأكيد على ضرورة تطبيق حوكمة الشركات لتحقيق جودة المعلومات المحاسبية.

- توضيح مظاهر الفساد المالي ذات الخلفية المحاسبية.
- تحديد العلاقة بين المعلومة المحاسبية ومختلف مظاهر الفساد المالي.
- تبيان دور النظام المحاسبي المالي في ترسيخ الإفصاح والشفافية وإرساء مقومات ومبادئ حوكمة الشركات.
- إبراز أهمية الحوكمة في محاربة مختلف أوجه الفساد المالي.

(5) أسباب اختيار الموضوع:

- الميل الشخصي لهذا الموضوع كونه من المواضيع الحديثة، التي تعرف تطورات وتحولات كبيرة تهدد استمرارية اقتصاديات الكثير من الدول ومن بينها الجزائر؛
 - الاقتناع الشخصي بضرورة بناء قاعدة محاسبية على أسس سليمة للحد من مظاهر الفساد المالي التي تدمر استقرار واستمرارية الشركات عالميا ووطنيا.
 - الانتشار الواسع لظاهرة الفساد المالي، الأمر الذي شجعنا على تشخيص وتحليل الظاهرة سلسلة الأزمات المالية التي شهدتها دول العالم والتي كان لها الأثر السلبي على تواجد واستمرار الكثير من الشركات، الأمر الذي دفعنا إلى التعمق في حيثيات تلك الأزمات والخلفية المحاسبية لها، ودور الأنظمة المحاسبية في ترسيخ وتجسيد قواعد حوكمة الشركات.
 - العديد من القضايا المتعلقة بالفساد المالي والتي لم يفصل فيها إلى يومنا هذا، والتي يشار إلى الممارسات المحاسبية الغير سليمة التي نتجت منها.
 - التغييرات التي عرفتها الساحة الجزائرية بتبنيها للنظام المحاسبي المالي وكذا الجهود المبذولة لتعزيز وترسيخ قواعد الحوكمة.
- ركزت هذه الدراسة على دورة إعادة هندسة العمليات في خفض تكاليف الجودة بينما ركزت الدراسة الحالية على اثر قياس تكاليف الجوده على خصائص المعلومات المحاسبية

الفصل الاول

تكاليف الجودة

المبحث الاول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: قياس تكاليف الجودة

المبحث الاول

ماهية الجودة

مقدمه:

شهد العالم في القرن الماضي ثوره كبيره في المجال التكنولوجي، والتي تمثل التحدي الاكبر الذي تواجهه الامم والمنظمات، ونتيجة لهذا التطور حدث تغيير كبير في كيفية اداء الاعمال، وعليه فإن المنشأه التي تكون قادرة علي ادراك اهمية هذه التغيرات وتحرر علي اساسها وتكيف لنفسها لمقابله ما يستجد من تطورات ستصبح ذات قدرة قياديه في المرحله الراهنة والمستقبلية، وعلي العكس منها تلك التي لا تأخذ تسارع التغييرات بالحسبان ولا تحاول تكيف نفسها مع هذه المتغيرات فإنها ستواجه صعوبه بالغه في البقاء والاستمرار.

من هذه المتغيرات المهمه الاهتمام المتزايد بجوده المنتجات والخدمات سواء من قبل الزبائن الذين يفضلون المنتجات عاليه الجوده عن تلك التي تكون لمستوي جوده ادني علي الرغم من انخفاض سعرها، اما من قبل الجهات الحكوميه التي بدأت بفرض رقابه علي المواد الاولي والممنتجات المصنعه التي تدخل بلدانها وضروره تمتعها بمستوي جوده معين لحماية مواطنيها بشكل مباشر او غير مباشر، لذا فإن مشاكل تطوير وتحسين جوده المنتجات نالت الاهتمام الاكبر منذ بداية الثمانينيات من القرن الماضي في الاعم الاغلب من دول العالم، اذ ان تطوير وتحسين جوده المنتج او الخدمة يمثل اهم عنصر من عناصر الاستثمار والذي نال اهتمام المتخصصين في مجال تطوير المداخل الإداريه التي تهدف الي التوصل الي اساليب وتقنيات تسهم في تحقيق هذا الهدف والذي بالنتيجه يحقق القدره علي مواجهه المنتجات المنافسه في السوق، ومن ثم البقاء والاستمرار والنمو.

لقد أخذ مفهوم الجودة أهميه استراتيجيه كبيره خاصة بعد ان برهنت الشركات اليابانية ان الجودة تمثل عامل النجاح الرئيسي لهذه الشركات، كما انها لاتعني سعر مرتفع كما اعتقد الأمريكيين، بل علي العكس ثبت لهم ان معظم التحسينات في الجودة تقود الي تخفيضات مهمه في التكاليف. إزداد اهتمام منشآت الأعمال بجوده المنتجات والخدمات التي تنتجها لما لها من اثر متزايد في تحقيق

واداء الميزة التنافسية سواء في الأسواق المحلية والعالمية، لما تحققه من منافع في تحسين سمعة المنشأ وزيادة حصتها السوقية ومن ثم زيادة الارباح¹.

مفهوم الجودة:-

تباينت وتعددت الاداء التعريفات التي اوردها المختصون بالجودة سواء اكانوا جمعيات ام معاهد ام كتاب فقد عرفها :

بأنها أنظمه غير المعيبه والتي تؤثر مباشرة في الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن
اما JURAN فقد عرفها بأنها المطابقة للإستعمال فيما عرفها Crosby: بأنها الإلتزام بالمتطلبات المحددة

ويري feigenbaum: ان الجودة هي احتياجات الزبون وليست احتياجات المصممين ولا احتياجات رجال التسويق ولا احتياجات الإدارة العامة، فهي تستند الي الخبرة الفعلية للزبون مع المنتج او الخدمة.

ونقيس مقدار مقابله المنتج لمتطلبات الزبون وإنما هدف متحرك في سوق المنافسة، إذا حدد جودة المنتج أو الخدمة.

بوصفها المزيج الكلي لخصائص المنتج او الخدمة السوقية والهندسية والصناعيه والصيانه في اثناء إستعمال المنتج أو الخدمة والتي تلبى توقعات الزبون.

وعرفتها الجمعيه الأمريكية للرقابة علي الجودة (ASQC) بأنها تعبير شخصي من ناحية الاستعمال الفني لكل شخص تعريفه الخاص، لذا فأن الجودة لها معنيان:

أ. خصائص (المنتج أو الخدمة) التي تواكب القدرة علي الحاجات الظاهرة أو الضمنية.

ب. (المنتج أو الخدمة) الخالي من العيوب.

ويري: انها توقعات الزبائن ومتطلباتهم والتي تحدد من قبل الزبون والسوق وتتضمن كل

المنتجات والخدمات المميزة أي أن الإتجاه العام في تعريف الجودة هو أنها المطابقة للمتطلبات.

ويري الباحثين ان الجودة هي قدرة المنتج او الخدمة علي الوفاء بتوقعات المستهلك .

¹د. حيدر علي المسعودي، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار النشر، الاردن-عمان، دار البارودي العلمي للنشر والتوزيع، 2007، ص ص 21-27

فيما يري أن هناك وجهة نظر إتجاه الجودة:

الأولي: نشير الي الجودة الداخلية وتعني ان المخرج النهائي " المنتج " يحمل المواصفات والمقاييس والمؤشرات جميعها التي تضمنتها خطط المنشأة بما في ذلك شكل وحجم ومتانة وقوة المنتج.

الثانية: تنادي بالجودة الخارجيه وهي تعني أن يكون المنتج متوافقا وملبيا للطموحات والقيم التي يرجوها الزبون، اي ان مستوي الجودة يتم تقديره في ضوء وجهات نظر خارجيه.

وعليه يمكن تحديد خمس مداخل اساسية تندرج فيها التعريفات الخاصه بالجودة وهي:

1. مدخل اساس المستعمل user based approach ويتبنى هذا المدخل تعريف الجمعيه الأمريكية للرقابة علي الجودة (ASQC) الذي يعرف الجودة بأنها مجمل خصائص المنتج التي لها القدرة علي اشباع الحاجات الظاهرة والضمنية للزبون، وأن الجودة تكمن في عيون المشاهد ويتفق هذا المدخل مع نظرة رجال التسويق والزبائن، فالبنسبة لهم فإن الجودة العالميه تعني اداء افضل ومظهرا أجمل وتحسينات إضافية.

2. مدخل اساس التصنيع Manufacturing based approach :

ويتماشي هذا المدخل مع نظرة "Crosby" علي أن الجودة هي الإلتزام بالمتطلبات المحددة وهذه هي وجهة نظر رجال الإنتاج اذ يرون أن الجودة تعني المطابقة للمعايير والمواصفات وأن يجري إنتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة " زين الدين.

3. مدخل اساس المنتج product based approach :

علي وفق هذا المدخل ينظر الي الجودة بوصفها المتغير الدقيق والقابل للقياس، إذ تترجم الخصائص المحددة عن طريق بحوث السوق الي مظاهر خاصة بالمنتج.

4. مدخل التفوق the transcendent approach :

وينظر هذا المدخل الي جودة المنتجات لوصفها مرادف للتفوق الفطري، بإستعمال هذا المدخل يمكن ان ننظر الي الجودة بوصفها أفضل ما يمكن تقديمه، او الشكل المتكامل "Absolute" في

خصائص المنتج أو الخدمة. Salk et 1998: 636

5. مدخل القيمة the value based approach :

بموجب هذا المدخل فإن الجودة ينبغي أن تدرك في طريق علاقتها بالسعر، فقد يرغب الزبائن في

قبول مواصفات صورته متدنيه نوعا ما، مقابل انخفاض السعر Salk et 1998: 634

ومن التعريفات السابقة يمكن القول بأن الجودة هي¹:

- مفهوم نسبي يختلف من شخص لآخر ومن زمان لآخر.
- تمثل الجودة هدفا متحركا يتغير مفهومها بمرور الزمن.
- تعددت الأوجه التي ينظر منها الي الجودة فبالنسبة الي:
المستخدم: (الزبون) هي تلبية الحاجات والرغبات والتوقعات.
المصنع: هي المطابقة للمواصفات المحددة من قبل المصمم.
المنتج: مدي تلبية الخصائص والمواصفات التي يحددها السوق.
الغنى: تقديم المنتج بمواصفات تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن.

وبناء علي ذلك يمكن تعريف الجودة : بانها القدره علي اتقان عمل الاشياء فهي تختص بالحصول علي المنتج او الخدمة تحتوي مجموعة صفات (خصائص) تلبية حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية، عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب او بأقل ما يمكن منها.

التطور التاريخي لإداره الجودة:-

تعد الجودة في عصرنا الحالي احدي اربعة اسبقيات تنافسية تستخدمها الشركات لجلب الزبائن وتحقيق تفوق في المنافسة واتجه الاهتمام بها ان يجعلها مسؤولية مختلف الافراد في الشركة من مدراء وعاملين.

ان الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي مضت به الجودة في شركات الاعمال المعاصرة، وما رافقه من مفاهيم وصيغ للتعامل مع الجودة لم يطن ابتكارا من ابتكارات العصر الحالي بل له جذوره الموغله في القدم وتطوره خلال العديد من المراحل التاريخية.

تنسب اقدم الاهتمامات، التي يمكن ان تلمسها في الجودة الي القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضاره البابلية ابان حكم اشهر ملوكها حمورابي، فقوانين حمورابي المشهورة تتضمنت(282) قانونا ضمننت بينها قانونا يخص التجاره اوجب علي من يقدم ماهو غير جيد او ناقص القيمة في السلعة او الخدمة التي يتأجر بها للقيام باصلاح العيب كما تشير الوقائع التاريخية في القرن الخامس عشر قبل الميلاد الي تاكيد الفراعنة المصريين علي الجودة في بناء ودهان جدران المعابد المصرية القديمة واشترط الالتزام بالجودة في تشييد الاهرامات.

¹ محمد عبد الفتاح ، إدارة الجودة الشاملة، المكتبة الجامعية، 2008 من ص167

نلمس التأكيد علي الجودة في الاسلام منذ بزوغ فجره علي البشرية حيث كان الرسول صلي الله عليه وسلم بحث الاهتمام بالجودة في العمل وهناك العديد من الاحاديث الشريفة ومنها قوله صلي الله عليه وسلم: (من عمل منكم عملا فليتقنه).

تعد الثورة الصناعية التي حدثت في القرن الثامن عشر بعد الميلاد حدثا مهما في تاريخ البشرية الحديثة، والي نتائجها ينسب جانبا من التطور في مفهوم الجودة وصيغ التعامل معها.¹ وقد مرت الجودة واساليب ضبطها بعدة مراحل ونستعرضها كما يلي:-

المرحلة الأولى : السيطرة علي الجودة للحرفي:

إتسم الإنتاج خلال القرون الوسطي والقرن التاسع عشر بالاعتماد علي فرد واحد او مجموعة صغيرة من الأفراد الحرفيين، يتولي الفرد او المجموعه الصغيرة جدا انتاج المنتج بكميات صغيرة كما يكون الحرفي الواحد مسئولا عن صنع المنتج ككل في الغالب، تبعا لذلك فإن مسؤوليه السيطرة علي الجودة كانت تقع علي عاتق الحرفي سواء من حيث تحديد المعيار للجودة او مطابقه الانتاج لتلك المعايير، وفي هذه المرحلة كان الاحساس بالانجاز موجودا لدي العامل للصلة الواضحة بين المنتج والحرفي.

المرحلة الثانية: السيطرة علي الجودة لرئيس العمال

تبدأ هذه المرحلة من مطلع القرن الحالي حتي اواخر العقد الثاني منه، وهي افراز نتائج الثورة الصناعية، لقد جاءت الثورة الصناعية بمفهوم الانتاج الواسع وادخلت التخصص في العمل ولم يعد العامل مسؤولا عن كل المنتج بل جزء فقط من عمليات صنعه كما اصبح العمال يجمعون تحت مسؤولية رئيس العمال يشرف علي انتاجهم، وبذلك اصبح رئيس العمال او المشرف علي العمال مسؤولا عن تحقيق انجاز الجودة المطلوبه.

المرحلة الثالثة: السيطرة علي الجودة بالفحص :-

شهدت الفترة بين 1920 - 1946م تطور جديدا في مجال السيطرة علي الجودة فالمنتجات والعمليات اصبحت اكثر تعقيدا وتزايد عدد العاملين مما اصبح معه من الصعب علي رئيس العمال السيطرة الدقيقة علي العمل المنجز من قبل كل عمل لذلك تم ايجاد وظيفة المفتش " الفاحص" الذي يقوم بتدقيق الجودة للمنتجات بعد انتهاء عمليات معينة عليها لعزل المنتجات

¹الدكتور يوسف حبيب الطائي، انظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية ،دار اليازوري للنشر و التوزيع ، الاردن-عمان ، وسط البلد ، 2009م ، ص ص 62-71 .

التي لا تتطابق مع المعايير، وقد برزت من هذه المرحلة اقسام للفحص في الشركات من اول تلك الشركات التي انشأت قسما للفحص فيها شركة WESTEM electric.

المرحلة الرابعة: السيطرة علي الجودة احصائيا:-

تمتد هذه المرحلة بين عامي 1946 - 1960م ظهرت خلالها تطبيقات السيطرة علي الجودة بإستخدام الاساليب الإحصائية الحديثة بالعينات.

ومن الجديد بالذكر ان تطوير اساليب السيطرة الاحصائية علي الجوده من بدايتها الأولي جري خلال المرحلة السابقه

ففي عام 1946 قدم W.A. Shewhart مفهوم خرائط السيطرة الإحصائية علي المتغيرات التي عرفت فيما بعد بخرائط السيطرة التي لعبت دورا مهما في السيطرة الإحصائية علي العملية الإنتاجية.

المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة:-

بدء التفكير بمفهوم الجودة عام 1956م ثم تطور بعد ذلك ليأخذ ابعاده كأسلوب فعال في مجال الرقابة علي الجودة، اعتمدت عليه ادارة الجودة الشاملة فيما بعد ويقوم هذا المفهوم علي فلسفه مفادها الاتي :

ان الوصول الي مستوي متقدم من الجودة وتحقيق انتاج بدون اخطاء zero defect يتطلب رقابه شامله علي كافة العمليات وذلك من مرحلة تصميم المنتج حتي وصوله الي الزبون، وهذا يعني وجوب تضافر جهود مشتركة من قبل جميع الادارات المعنيه بتنفيذ هذا المراحل.

المرحلة السادسة: ادراه الجودة الإستراتيجيه:-

ويرمز لها ب (S Q M) ظهرت هذا المفهوم عن الجودة ما بين عامي 1970 - 1980م وكان بسبب دخول التجاره العالميه في حاله منافسة شديدة فيما بينها للحصول علي اكبر حصة سوقية، خاصة من قبل الشركات اليابانية التي غزت اسواق العالم بمنتجاتها التي تتميز بالجودة العالية والاسعار المقبولة ولعل شركه IBM الأمريكيه هي اول شركة امريكية تبنت ادراه الجودة الإستراتيجيه للوقوف امام المد الياباني.

المرحلة السابعة: ادراه الجودة الشامله:-

خلال الثمانينات من القرن الماضي توسعت فكره مشاركة العاملين كافة في المنظمة للسيطرة علي الجودة واطلق علي هذه التطور في هذه المرحلة اسم ادراه الجودة الشامله Total

quality management الذي عرفه 1983 Feigebaum بأنه الاتفاق علي هيكل عمل موثق للمنظمة ككل بصورة اجراءات فنيه واداريه فعالة ومتكامله لتوجيه الاعمال المتناسقه للافراد، والمكائن والمعلومات الخاصه بالمنظمة والمصنع بأفضل واكثر الطرق عمليه لضمان رضا الزبون عن الجودة والكلف الاقتصاديه لها.

مراحل تطور إدارة الجودة

مرت ادارة الجودة بعدة مراحل وهي¹ :

1- مرحلة الفحص "التفتيش" 1990-1940م:-

يشير الفحص الى تلك الانشطة المصممة لتحديد او ايجاد حالات عدم التطابق الموجودة فعلاً في المنتجات او الخدمات التامة .

ان عملية الفحص لأغراض الجودة كانت مجرد ضمان ان المنتج او الخدمة المطابقة للمواصفات الموضوعية هي التي تنقل الى خارج المنشأة في طريقها الي المستهلكين .

2- مرحلة مراقبة الجودة "السيطرة النوعية " 1940 - 1960م :-

وتشير الى استعمال المواصفات والفحص ليشمل جميع مراحل الانتاج ' ان مراقبة الجودة ينبغي ان تكون ملازمة للعملية الانتاجية منذ بدا طلب المواد الاولية و استلامها و فحصها و مطابقتها مع المواصفات المحددة من قبل الدائرة الفنية في المنشاة الصناعية والي حين اكتمال صناعة المنتج و تقديمه الي المستهلك بشكله النهائي .

3- مرحلة تاكيد " الضمان " الجودة 1960-1980م :-

يعرف owen، 2002:4 ضمان الجودة بانها طريقة لضمان جودة المنتج النهائي او الخدمة النهائية و ضمان جودة العمليات و ضمان الجودة من جهه اخره هو مستوي الثقة التي تخضع لها مستويات الجودة جميعها في المنتجات.

4- مرحلة ادارة الجودة الشاملة 1980-2010م :-

قدم feigenbaum في عام 1983 م اول تعريف لادارة الجودة الشاملة في الطبعة الاولي من كتابه total Quality contral اذ عرفها بانها نظام فاعل لتكامل جهود تطوير ، و صيانة ، وتحسين الجودة بمختلف مجاميع المنشاه لتكون قادرة علي الانتاج و الخدمة في اغلب المستويات الاقتصادية والتي تسمح بأرضاء تام للزبون .

¹شاكر جاد الله ، إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية، الاردن، عمان دار النشر والتوزيع، 2005م، ص20-24

و يؤكد في سنة 1997 م conetsch ان ادارة الجودة الشاملة مدخل لاداء الاعمال يحاول تعظيم تنافسية المنشاه عن طريق استمرار التحسينات علي جودة المنتجات والخدمات والاشخاص والعمليات و البيئات¹ .

ابعاد الجودة

توجد ابعاد و مفردات لقياس الجودة و يمكن تحديد الابعاد الشائعة منها علي النحو الاتي:²

(1) الاداء :-

يشير هذا الأداء الي خصائص الاساسية في المنتج

(2) الاهمية :-

وهي الخصائص المكملة للخصائص الرئيسية والتي تضيف قيمة لجودة المنتج مثل توفير السيطرة control للتحكمين بعد في جهاز التلفزيون ، وكذلك قيام شركة Toyota بانارة اماكن مفاتيح السيارة والتشغيل، عام 1984م لكي يتم وصول المستخدم اليها بسهولة .

(3) المعولية :-

وتشير الي الاتساق و الثبات في الاداء يجب ان يكون هناك درجة من الاعتمادية و الثقة في اداء المنتج و عدم تكرار الاعطال و ان يكون جاهزاً وقت الطلب .

(4) المطابقة :-

تمثل درجة تطابق المنتج مع مواصفات التصميم

(5) المتانه :-

تشير الي معدل العمر الاقتصادي للمنتوج قبل الاستهلاك او الاستبدال .

(6) الجمالية :-

تشير الي الهيئة الخارجية للمنتوج و الشعور الذي تثيره لدي المستهلك

(7) التقمص العاطفي :-

تعبير عن درجة تمكن المجهز من فهم الحاجات البشرية للزبون و تحديدها و تلبية تلك الحاجات في المنتج .

(8) الاحترافية :-

¹ارؤي عبدالحميد محمد نور ، ادارة الجودة الشاملة ، الخرطوم ، شركة مطابع السودان للعملة ، 2008م ، ص16-17.
²ارؤي عبدالحميد محمد نور ، مرجع سابق ، صص26-28

و يقصد بها احتراف المهنة و قدرة المجهز علي تقديم منتج خالي من العيوب ، و دعم الزبون "خدمات ما بعد البيع "

(9) السلامة :-

تعني ضآلة مقدار الضرر او الاذي الذي يمكن ان يسببه المنتج الي الزبون في اثناء الاستخدام او بعده او انعدام ذلك المقدار .

(10) امكانية تقديم الخدمة :-

تعني سهولة التصليح و سرعته و حسن تصرف القائم بعملية التصليح وكفاءة .

(11) الادراك :-

تعني قدرة الزبون علي ادراك ما يراه في المنتج و اعتماداً علي خبراته السابقة وسمعة الشركة.

(12) الكمال :-

تعني درجة خلو المنتج من العيوب

أهمية الجودة:-

أصبحت الجودة احدي اهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر، اذا كانت الادارة بالماضي تعتقد بأن النجاح المنشأة يعن يتصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل اسرع وارخص، ثم السعي لتصريفها في الاسواق ، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من اجل تصليح العيوب الظاهرة فيها.¹

ويري ان نجاح المنشأة يعتمد علي دقة ملاحظتها لتوقعات الزبون وقدرتها علي ملئ الفجوة بين هذه التوقعات وقدرتها التشغيلية، اذ يفكر الزبائن بالجودة في الوقت الحاضر اكثر مما كانوا في الماضي.

وقد درس معهد التخطيط الإستراتيجي في كامبردج العلاقة بين الجودة والربحية والحصة السوقية بشكل متعمق، اذا اعتمد بيانات 3000 منشأة وتبين ان هناك عاملا واحدا يعلو العوامل الأخرى هو الجودة Quality يوجه الحصة السوقية، وعندما تحقق الجودة الفائقة والحصة السوقية الواسعه فإن الربحية تكون مضمونه فعليا.

¹ جوزيف كيلادا ، تكامل اعادة الهندسة مع ادارة الجودة الشاملة ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2004م ، ص47-48.

ويرى (93 – 91: Render & Haizer 1997) ان اهميه الجودة بالنسبة للمنشأة تظهر باربعه اوجه:

1. التكاليف والحصة السوقية **cost and market share** -:

فالجودة المضمونه يمكن ان تقود الي زيادة الحصة السوقية وتوفير التكاليف وكلاهما يؤثران في الربحية وبذات الطريقة فأن تحسين الموثوقيه والمطابقة للمواصفات يعني الحد من العيوب وتقليل التكاليف الخدمية.

2. سمعه المنشأة **Company's reputation**

اذا يمكن ان تتوقع المنشاه سمعتها من ناحية الجودة " جيدة ام سيئة " و تقوم بمتابعتها علي وفق ذلك ، فالجودة تتضح عن طريق الملاحظات عن منتجات المنشاه الجديدة ، و ممارسات العاملين ، العلاقات مع المجهزين .

3. المسؤولية القانونية للمنتج **product liability**

تحمل المحاكم المنتشات التي تقوم بتصميم و انتاج و توزيع منتجات غير جيدة المسؤولية القانونية للاضرار الناجمة عن هذه المنتجات عند استعمالها .

4. النتائج الدولية **international**

في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم فان الجودة اصبحت شاناً عالمياً فكل من المنشأة و البلد التي تدوم المنافسة بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي ينبغي ان تستوفي في منتجاتها الجودة و السعر المتوقعين .

ادارة الجودة الشاملة

ماهيه الجودة الشامله :

بات من الواضح ان تحقيق معايير الجودة الشامله لم يعد ترفا فكريا بل اصبح واقع عمليا لابد من تطبيقه في مختلف منشآت الاعمال والان يكاد لا تمضي دقيقه من الوقت الا و نسمع كلمه الجودة وحسن الاداء من شعارات و اهداف وتراءاته ولا غرابه في ذلك حيث ان التقدم الصناعي والتقني و التنافسي الشديد قدم للمنشات الاعمال و الافراد الي ذلك وذلك بفضل اطلاع بني البشر على العالم بيسر وسهوله بفضل تقنيات الاتصال عبر الاقمار الصناعي و القنوات الفضائيه فأصبح لدي الانسان من الدرايه ما يؤهله لمعرفة الصناعات وانواعها و مزاياها وكل مايولد جديدا

من الاسواق يعتبر صنعه من خلال الدعايه و الاعلان و الاخبار ولذلك فيقال ان العالم عباره عن "بيتا واحد صغير"¹

مفهوم الجوده الشامله² :

لا يوجد تعريف متفق عليه وذو قبول عام لدي المفكرين والباحثين الا ان هنالك بعض

التعاريف التي أظهرت تصور عام لمفهوم TQM

فمثلا كانت اول محاوله لوض تعريف لمفهوم اداره الجوده الشامله من قبل OAB "منظمه الجوده البريطانيه " حيث عرض TQM علي انها " الفلسفه الاداريه للمؤسسه التي تدرك من خلالها تحقيق كلا من احتياجات المستهلك وكذلك اهداف المشروع معا.

*بينما عرفها العالم جون اوكلاند "علي انها الوسيله التي تدار بها المنظمه لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي علي نطاق العمل ككل

*اما من وجه نظر امريكيه فان تعريفها " هي فلسفه وخطوط عريضه و مبادئ تدل وترشد المنظمه لتحقيق تطور مستمر وهي اساليب كمييه بلاضافه الي الموارد البشريه التي تحسن استخدام الموارد المتاحه وكذلك الخدمات بحيث ان كافه العمليات داخل المنظمه تسعي الي ان تحقق اشباع حاجات المستهلكين و المرتغبين

علما بان هنالك تواجهات فكريه يتبناها مفكرين امثال "كروسبي و جايلوتسكي و بروكاوبروكا " تركز علي النتائج النهائيه التي يمكن تحقيقها من خلال اداره الجوده الشامله و التي يمكن تلخصها في انها "الفلسفه الاداريه و ممارسات المنظمه العمليه التي تسعي لان تضع كل من مواردها البشريه وكذلك مواردها الخام لان تكون اكثر فعاليه وكفاء لتحقيق اهداف المنشآء".

ويري الباحثين ان اداره الجوده الشامله :

هي فلسفه اداريه تسعي الا الاستغلال الامثل للموارد الماديه والبشريه من اجل تلبية رغبات و احتياجات و توقعات المستهلكين الحاليين و المرتقبين و زياده الربحيه و تحقيق الثبات والاستقرار للمنظمه .

ادارة الجوده الشامله هي عمليه مستمره لتحسين جودة المنتج والخدمه من خلال :

1/ اشراك الموظفين في العمل و المسؤليه

¹محمود عبدالفتاح رضوان ، ادارة الجوده الشامله، دار اليازوري العلميه للنشر و التوزيع ، عمان- الاردن ،2008م، ص 81
² د. عمر احمد عثمان، إدارة الجودة الشاملة، الخرطوم، مطابع السودان للعملة، 2006م، ص45

- 2/ استخدام فرق العمل باختلاف الوظائف في المنظمه لحل اي مشكله تطرا علي العمل
- 3/ الاقتداء بالنماذج "اي المنشآت المميزه " وذلك من خلال دراسته ممارسه المنافسين وغير المنافسين
- 4/ معلومات مرتده عن الاداء بصفه مستمره وهى اساس برنامج التحسين المستمر في الاداء و الجودة.

لماذا الاهتمام باداره الجودة الشامله

نظام الجودة الشامله يؤدي الى تخفيض التكلفة وزيادة الربحيه¹؟

- 1- ان نظام الجودة الشامله يمكن الادارة من دراسة احتياجات العملاء و الوفاء بتلك الاحتياجات
- 2- في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الاعمال يساهم مدخل ادارة الجودة الشامله في تحقيق ميزة تنافسية
- 3- ان تطبيق مدخل ادارة الجودة الشامله اصبح امرا ضروريا للحصول علي بعض الشهادات الدولية مثل ISO 9000 .

4- المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة و يسر

5- تدعيم الطرابط و التنسيق بين ادارات المنشاة ككل

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشامله

- 1- ضرورة ايمان الادارة العليا باهمية مدخل ادارة الجودة الشامله
- 2- ضرورة وجود اهداف محددة تسعى المنشاة الي تحقيقها باعتبار ان تحديد الاهداف هو المدخل الاولي في ادارة الجودة الشامله
- 3- ان الاهداف التي تسعى الادارة الي تحقيقها يجب ان تكون موجهة باحتياجات و رغبات المستهلك في الاجل الطويل دون التركيز بدرجة اساسية علي تحقيق الربح.
- 4- التاكيد علي تعاون كافة الاقسام بالمنشاة في تبني فلسفة ادارة الجودة الشامله .
- 5- ضرورة ادخال التحسينات و التطورات علي اساليب و نماذج حل مشكلات الجودة مع ضرورة تدريب المدربين و العاملين علي كيفية استخدام هذه الاساليب و النماذج.

¹توفيق محمد عبدالمحسن ، مراقبة الجودة ، دار الفكر العربي ، مكتبة النهضة المصرية ، 2002م، ص ص120-130.

عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

اهم العقبات التي تحول دون تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة ىقد يكون من المناسب التعرض الي اهم الامراض المنتشرة و التي لا تحقق الجودة في المنظمات بصفه عامة باعتبارها اساسية و مترابطها مع هذه العقبات

اولا- انعدام التساوي في الهدف و الغرض

ثانيا - التركيز علي الارباح قصيرة الاجل

ثالثا - ادارة الشركة بالارقام و الزيادات الهامشية

رابعا- زيادة التكاليف الباهظة للاعلاج الطبي للموظفين

خامسا - اعدم استقرار الادارة و تغييرها الدائم .

مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة

تمر عملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة بخمسه مراحل اساسية

اولا: مرحلة اقتناع و تبني الادارة فلسفة ادارة الجودة

ثانيا : مرحلة التخطيط

ثالثا : مرحلة التقويم

رابعا : مرحلة التنفيذ

خامسا : مرحلة تبادل و نشر الخبرات

المبحث الثاني

قياس تكاليف الجودة

مقدمة :-

يعتقد البعض في مجال الاعمال ان هنالك تعارضا بين الجودة و الانتاجية اذا يعتقدون ان تحسين الجودة يؤدي الي ارتفاع و خفض الانتاج و الخدمات بينما الحقيقة علي عكس ذلك فتحسين الجودة يؤدي الي خفض التكاليف الكلية و رفع الانتاجية¹ و قد يعود السبب في ذلك الاعتقاد الخاطئ للتكاليف المترتبة عن جهود رقابة و تحسين الجودة و اغفال الاثار الايجابية المتحققة من هذا التكاليف علي المدى الطويل .

تعتبر التكاليف بمثابة مقاييس حقيقة لجهود الجودة و ذات تاثير ايجابي علي المنظمة في المدى الطويل و يمثل تحلل تكاليف الجودة اداة مهمة للمنظمة تزودها بما يلي :-

1- اسلوب لتقييم مدي فعالية ادارة الجودة

2- وسيلة لتحديد مجالات المشاكل و فرص التحسين و اولوية الاجراءات الواجب اتخاذها.

تعريف و مفهوم تكاليف الجودة

تكاليف الجودة هي مجموع التكاليف التي يتم انفاقها في المنشأة و المنظمة الانتاجية او الخدمية لتقديم الخدمة الي المستهلك حسب متطلباته و رغباته .

اذن هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج او الخدمة المتعلقة بتحديد مستوي لجودة المنتج او الخدمة و تحقيقه و التحكم فيه و تقييم مدي و مطابقة مواصفات المنج او الخدمة مع متطلبات و رغبات المستهلك

و هي ايضا حسب المواصفات البريطانية BS6143 هي التكلفة من اجل تاكيد و ضمان الجودة بالاضافة الي الفقدان و الخسارة الحاصلة عند عدم انجاز او الحصول علي الجودة².

- هي التكاليف المرتبطة بما ينبغي ان ينفق للحصول علي مستوي جودة معين
- هي التكاليف المرتبطة او المتعلقة بعدم الحصول علي المنتجات او الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذ المرة الاولى

¹ ادارة الجودة الشاملة - اروي عبد الحميد محمد نور - الخرطوم - شركة مطابع السودان للعملة المحدودة - ص 43

² نزار عبد المجيد البروراري - الحسن ، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة ، عمان - الاردن ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، 2011 م ، ص 427 .

- اي كلفة سوف لن تتحملها المنشأة اذا كانت جودة منتجاتها او خدماتها مثالية ، فهي ذلك الجزء من التكاليف التشغيلية الذي يرافق توفير منتج او خدمة لا تتطابق مع معايير الاداء و تكاليف الجودة وهي ايضا الكلف المرتبطة بمنع الجودة الرديئة .
- يلاحظ الباحثين من خلال التعاريف السابقة للتكلفة الجودة ، ان تكاليف الجودة عبارة عن التكاليف المرتبطة بالحصول علي مستوي معين من جودة الانتاج او الخدمات.

لماذا ندرس تكاليف الجودة؟؟

تعتبر دراسة تكاليف الجودة من بين اهم الافكار في ادارة الجودة الشاملة (TOM) وهي جزء هام و تكاملي لاي برنامج جودة في المنظمات و المنشآت الانتاجية و الخدمية. اهمية دراسة تكاليف الجودة

يقول احد مديري الادارة العامة في شركة صناعة الحاسب (كلما اكتشفت الخطأ مبكرا او قبل حدوثه يكون التوفير اكثر) فمثلا اذا تكتشفت خطأ في مقاوم تكلفته 2قرش و قررت التخلص منه فقد فقدت 2قرش و لكن اذا لم يتم اكتشاف الخطأ و استخدمت هذا المقاوم في صناعة الحاسب فقد يكلفك 10 جنيهاً ثمن تكلفة اصلاح الجزء ، و اذا لم يكتشف الجزء الذي به عيب وتم بيع الحاسب و اصبح في يد المستهلك فان تكلفة الاصلاح تصبح مئات الجنيهاً و حسب عدد الحواسيب المنتجة بهذا الطريقة والتي يجب اصلاحها فان تكافة الاصلاح سوف تتعدي تكلفة التصنيع¹

اهمية تكاليف الجوده والمنافع المتحققه من قياسها

مع تطور الفكر الاداري و ظهور مفاهيم جديده في ادارته العمليات و المحاسبه الاداريه تطور مفهوم تكاليف الجودة في عام 1951 استعمل (j. juran) في مؤلفه مراقبة الجودة المثال المشهور "ذهب في المنجم" دلالة ع تكاليف الجودة ، اذا اقترح أن المستوى الامثل للجودة يمكن ان يتحقق عندما تكون الخسائر المتحققة نتيجة العيوب مساوية لكلفه الرقابة على الجودة. ثم توالى الدراسات و البحوث على مستوى الباحثين و المختصين و الجمعيات المتخصصة ومنها الجمعية الامريكية لمراقبة الجودة (ASQC) بسبب اثر هذه التكاليف و اهميتها في نشاط المنشآت²

¹مرجع سابق – نزار عبدالمجيد – الحسن عبدالله – ص431

²حيدر علي المسعودي، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن – عمان وسط البلد – شارع الملك حسين، 2010م ، ص78.

ويمكن اختصار أهمية تكاليف الجودة في الأمور الآتية

1/ أشارت العديد من الدراسات التي تتضمنها الفكر المحاسبي إلى أهمية المحاسبه عن تكاليف الجودة خاصة للمنشآت التي ترغب بالتميز على المستوى العالمي ، وقد أكد معهد المحاسبين الإداريين الأمريكي (IMA) في دراسة له أن الشركات التي تهتم بإدارة تكلفه الجودة والمحاسبه عنها لديها ميزه تنافسيه عن غيرها من الشركات

2/ كبر حجم التكاليف المتعلقة بالجودة إذا قدرت عام 1987 في المملكة المتحده بمبلغ 10 مليار جنيه استرليني وهي تساوى 10% من الناتج القومي الاجمالي ، و قدرت الدراسات ان هذا التكاليف تمثل نسبة 12-20% من قيمة المبيعات الاجمالية للمنظمات ، ولهذا السبب توجب علي المنظمات القيام بدراسات موسعة لتكاليف الجودة لغرض معرفة سلوكها و تأثيرها في انشطتها و ارباحها زمن ثم القيام بعملية التخطيط و الادارة السليمة لها¹

3/ تشمل علي كلف الجودة علي عنصري (الكلفة و الجودة) اللذين يعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الاربعة (الكلفة ، الجودة، الوقت، الابتكار) للمنشأة و التي تؤثر بشكل مباشر في قابلية النمو الاقتصادي لها

4/ تستعمل الادارة في مساعيها لتحسين الجودة ، و رضا الزبون ، و الحصة السوقية و تحسين الربح كلف الجودة كقاسم مشترك اقتصادي ، فهي تشكل البيانات الاساسية للادارة الجودة الشاملة ، و يوفر برنامج تكاليف الجودة تحذيرات مسبقة ضد اي خطر مستقبلي في الوضع المالي ،

5/ يمكن استعمال معلومات تكاليف الجودة لتقرير اي المشاريع ستحقق عائد استثمار اعظم ، و ايها كانت اكثر فاعلية في تحفيض كلف الفشل و كلف التقويم ، فنظام قياس تكاليف الجودة ينبغي ان يستعمل هذا التكاليف كاداء للمساعدة علي سببير اجراءات التحسين

جمع البيانات و التقرير عن تكاليف الجودة :-

توجد معظم البيانات المستعملة في تحضير التقارير التشغيلية لتكاليف الجودة في المنشأة نفسها و في النظام المحاسبي لها فضلا عن سجل الدوام ، و قوائم النفقات ، و طلبات الشراؤ ، و تقارير اعادة العمل ، و مذكرات القيد و الائتمان ، و العديد من المصادر المماثلة الاخرى ، و اغلب الاحيان تسحب البيانات التي يتم الحصول عليها من مثل هذا المصادر مرة ثانية لتجهيز مختلف بنود كلف الجودة و وضعها في الفقرات و الاصناف السابق مناقشتها .

¹مرجع سابق ص 79-80.

و تلخص معلومات تكاليف الجودة بشكل دوري في تقارير تسمى تقارير الجودة تحتوي هذه التقارير علي معلومات عن تكاليف الجودة تتجاوز حدود المنشأة الي معلومات ترتبط بالانشطة و التسهيلات الخاصة بتطوير معلومات تكاليف الجودة لغرض توفير المرجعية اللازمة لاجراء المقارنة بين الفترات المختلفة ، لمستويات مختلفة من الانشطة ، وغالبا ما توضع تكاليف الجودة علي اساس نسبة من المبيعات او اجمالي تكاليف التصنيع ، و يمكن ان تحضر معلومات تكاليف الجودة في اي مدة زمنية ، و لاي غرض كلفة، cost objective، كالمكائن، الاقسام، المصنع، الشعب، المنشأة ، المنتج او الخط الانتاجي، بالاعتماد علي حاجة الادارة من المعلومات، و تقارير تكاليف الجودة تتضمن اي فقرة من فقرات تكاليف الجودة الاربعة، و كذلك معلومات موضوعية مثل الخسائر المقدرة عن فقدان المبيعات الناتجة عن مشاكل الجودة .

كذلك يتضمن تقرير تكاليف الجودة تحليلات للكلفة الفرصية عن هامش المساهمة و الدخل الضائع عن المبيعات الضائعة و الانتاج الضائع و تخفيض الاسعار الناتج عن ضعف الجودة ، ذلك لان الكلفة الفرصية لا تسجل في انظمة المحاسبة المالية ، ولذلك يقوم قسم بحوث السوق بتخمينها .

فوائد التقرير عن تكاليف الجودة

تساعد انظمة المحاسبه الاداريه المنشأة علي انجاز اهداف الجودة بتوفير مختلف التقارير و المقاييس والتي تحفز و تقوم الجهود المبذولة لتحسين الجودة ، و يتضمن ذلك المقاييس المالية و غير المالية ، اذ لا تدرك العديد من الشركات كم تنفق علي الجودة ، لذا ينبغي اعداد تقارير تكاليف الجودة لتأشير الكلفة الكلية للمنشأة عند انتاجها منتجات او خدمات لا تتطابق مع متطلبات الجودة.¹

و تحقق تقارير كلف الجودة العديد من الفوائد للمنشأة منها :-

1/ تساعد معلومات تكاليف الجودة المدراء علي تحديد الاهمية المالية للجودة ، و ذلك لصعوبة تحديد هذه التكاليف لاندماجها مع تكاليف الاقسام الاخرى ، اذ لا تحتسبها انظمة التكاليف .

2/ تقدم معلومات تكاليف الجودة الاساس لوضع موازنة تكاليف الجودة كداء لمساعدة الادارة علي خفض اجمالي التكاليف و تقزيم الاداء من سنة لآخري .

3/ تساعد علي تحديد الاهمية النسبية لمشاكل الجودة التي تواجه المنشأة و من ثم توجيه الجهود الادارة الي المناطق التي تحتاج الي الاهتمام .

¹مرجع سابق ص 82-85

العلاقة بين انواع تكاليف الجودة

1/ العلاقة بين مستوي الجودة و تكاليف التصنيع

ان مستوي الجودة تاتي مباشرة علي تكلفة تصنيع المنتج او الخدمة و علي قيمته و ان ضمان مستوي عال للجودة يتطلب تكاليف تصنيع و تفتيش عالية " (تكاليف الحفاظ علي الجودة) في حين يقلل من تكاليف الاخفاق في الجودة (تصنيع منتجات و خدمات معينة) و العكس صحيح ، واما المستوي الاقتصادي للجودة هو المستوي الذي يحقق اقل قيمة للتكاليف الكلية .

2/ العلاقة بين مستوي الجودة و تكاليف التصميم

ان زيادة مستوي الجودة يتطلب استخدام حوامل جيدة ومعدات انتاج متطورة و عمالة فنية مؤهلة، و هذا ما يؤدي حتما الي رفع تكلفة انتاجه و بالتالي سعر بيعه، و هذا ما نطلق عليه مفهوم قيمة الجودة و المستوي الاقتصادي لجودة التصميم .

تصنف تكاليف الجودة للاثي :-

1- تكاليف الوقاية¹

وهي المصروفات التي تنفقها المنظمة على الجهود التي تبذل لغرض السيطرة على الجودة ومصروفات التحسين المستمر ، ومصروفات مراجعة مواصفات السلع الجديدة في السوق والغرض منها هو ان يكون انجاز العمل بشكل صحيح منذ البداية ومنع حدوث الاخطاء وانتشارها في عملية الانتاج وتتضمن الاتي :

أ- كلفة خطط الجودة :

وهي الكلف الخاصة بتطوير الجودة في المنظمة وتنفيذها

ب- كلف تصميم الخدمات :

وهي تلك المصروفات التي تنفق لغرض تحقيق الجيد والخالي من العيوب وتحديد خواص عملية السيطرة على الجودة

ج- كلف العمليات :

وهي الكلف التي تنفق على العمليات والتي تهدف الي جعل الفاعليات الانتاجية والخدمية مطابقة لمواصفات الجود المحددة مسبقا

¹يوسف حبيب الطائي ، ليث ، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية ، عمان -الاردن ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 2009م ، ص ص82-87.

د- كلف التدريب :

وهي كلف تطوير العالمين واعداد البرامج التدريبية لهم في المنظمة بهدف نشر الوعي في مجال الجودة وتعميمه

ه- كلف المعلومات :

وهي كلف البيانات المتعلقة بالجودة والمحافظة عليها وتحديثها باستمرار، لغرض استخدامها بعد ذلك في مجتال تقارير اداء الجودة وتحليلها .

2- تكاليف التقييم :-

وهي اجمالي المصروفات التي تنفقها المنظمة من اجل تحديد مستوى الجودة ، التي يقدمها النظام الانتاج والخدمات والتشغيل فيها ، وتتضمن مصروفات قياس الاجزاء والمواد واختبارها في مختبرات خاصة ، وتزود تلك المختبرات بالادوات والمعدات اللازمة واستخدام الاساليب في ضبط العملية وتسليم نتائج تالفحص وتقاري الجودة الي المسؤولين ، وتتضمن ما يلي :

أ- كلف الفحص والتفتيش :

هي الكلف المتعلقة بعمليات الفحص والتفتيش والاختيار لمواد والاجزاء الجديدة القادمة من المجهز ، وللمنتوج تحت صنع ما بين العمليات الانتاجية والخدمية وللمنتوج النهائي تام الصنع.

ب- كلف المعدات واجهزة الفحص :

وهي الكلف المتعلقة بشراء المعدات والاجهزة المستخدمة في عمليات الفحص و الاختيار و نصها واستخدامها و ادامتها و التحقق من مواصفات الجودة

ج-كلف المشغلين

و هي كلف الاجراءات التي تقوم بها المنظمة من اجل التحقق من فاعلية برنامج الجودة فيها مثل تكلفة الزمن الذي يستغرقه العاملون في جمع بيانات الجودة

3/ كلف الفشل الخارجي :-¹

وهي اجمالي التكاليف المرتبطة بفضلات الانتاج و التخلص منها ، لاصلاح المنوجات المعيبة قبل ان ترسل الي السوق و يتوقف المكائن ، بخسارة الانتاج الضائع و ذلك لانها تمثل نقاط الضعف .

¹ يوسف حبيب الطائي ، مرجع سابق، ص 90

و تحاول المنظمة القضاء عليها من اجل استمرارها في المنافسة و البقاء في بيئة الاعمال ، فهدف المنظمة الاساسي هي تقديم منتج ذو جودة عالية باقل كلفه بما يلبي حاجة الزبون، و تتضمن هذا الكلف ما يأتي :

أ- كلف الخردة :

ب- وهي اجمالي تكاليف المنتجات المعيبة التي لايمكن اصلاحها و تتضمن كلف المواد والعمل و الكلف غير المباشرة .

ج- كلف المعاد غمله و هي كلف معالجة المنتجات المعيبة التي يمكن اصلاحها و ازالة عيوبها من اجل تطابقها مع مواصفات الجودة المرغوب فيها .

د- كلف فشل العملية :

وهي الكلف التي تنشأ عن تحديد اسباب الفشل المودية الي انتاج منتجات رديئة او متدنية ه- كلف توقف العملية الانتاجية

هي كلف توقف عملية التصنيع بسبب تصليح المعدات الانتاجية او ضبطها او تغير المشغل او تدريبه او احلال المواد المسببة لظهور الجودة الرديئة

و- كلف خفض سعر البيع

وهي النفقات التي تنشأ عن بيع المنتجات العيبة او المتضررة او ذات الجودة المتدنية بسعر اقل من سعر صنفه او مسيره

4/ كلف الفشل الخارجي :-¹

وهي الكلف المترتبة عن شحن المنتج ذي الجودة الرديئة الي السوق مثل كلف عدم رضا المستهلك و تعاد عملية تحديد تكلف الفشل الخارجي و احتسابها عملية صعبة ، و ذلك لانها ترتبط بكل من المنظمة و المستهلك .

و هذا ما يجعلها تختلف عن كلف الفشل الداخلي التي ترتبط بالمنظمة فقط ، و لكن هذا العملية مهمة للمنظمة لانها توضح العلاقة بين الجودة المتحققة بمنتجاتها و رضا الزبون الذي تسعس المنظمات كفه لاكتسابيه من اجل ازدهارها و تعظيم الارباح و تتضمن هذا الكلف الاتي :

أ- كلف شكاوي الزبائن

¹الدكتور رعد عبدالله الطائي - عيسى قدارة ، ادارة الجودة الشاملة ، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2008م ، ص41-42

ب- وهي الكلف الناتجة عن استجابته المنظمة لشكاوي الزبائن بشكل دائم و التي ترتبط بمنتجات و يلاغا الطلبيات و تعويض المستهلكين .

ج- كلف اعادة المنتج

د- وهي كلف اصلاح او استبدال المنتجات الرديئة التي ارجعها الزبون و كلف فحص المعادة مرة اخري

ه- كلفه المسائل القانونية

وهي كلف النشاطات القانونية التي تقوم بها المنظمة من اجل التسوية مع المستهلكين و- كلف فقدان المبيعات

وهي كلف عزوف الزبون عن شراء منتجات المنظمة نتيجة لاقتناعه بان هذا المنظمة تقدم منتجات ذات جودة متدنية واللجو الي منظمات اخرة اي هي (المبيعات المفقودة = المبيعات المخططة - المبيعات الفعلية) وان كلف الفشل الخارجي تتناقص مع مرور الزمن و تطور نظم الجودة بالمنظمة.

مداخل قياس تكلفة الجودة:¹

مدخل النشاط و مدخل العملية من اكثر المداخل التي تناولها الباحثون في مجال قياس الجودة ، ومع ذلك توجد مداخل اخري منها

1/ المدخل الكمي :-

يتاسس علي الرقابة الاحصائية علي جودة تنفيذ العمليات و مخرجاتها ، ثم حصر نتائج الرقابة و ترجمتها الي قيم نقدية، ويطبق علي عمليات التصنيع التجميعية التي تتالف من مجموعة من المراكز الالية، حيث يتم اجراء فحص عينات في كل مركز خلال عمليات التصنيع ، مع القيام يفحص كامل للمنتج التام في المركز الاخير و يلاحظ علي هذا المدخل :-

أ- صلاحيته للتطبيق علي صناعات ذات طبيعة خاصة ، وهي الصناعات التحويلية

ب- تركيزة علي تكاليف التقييم و الفشل فقط و هي جزء من تكاليف الجودة.

¹ مدي توافر متطلبات تطبيق مدخل سيجما ستة والدور المتوقع منه في تخفيض تكاليف الجودة، رساله ماجستير، منشوره، فلسطين ، غزة، 2013م، ص14

2/ المدخل التصوري :-

ينظر هذا المدخل الي تكاليف المنع و التقييم و الفشل PAF كتكاليف مباشرة اما التكاليف الناشئة عن عدم ارضاء العميل ، او انخفاض سمعة المنظمة في السوق فيعتبرها تكاليف غير مباشرة و يتم تطبيقها علي مرحلتين :-

المرحلة الاولى :-

تحديد المتغيرات المؤثرة في تكاليف الجودة و العلاقة بينها .

المرحلة الثانية :-

تحويل هذا الهيكل الي رسم بياني معرف بشكل جيد و يوضح العلاقة بين المدخلات والمخرجات وفقا لخصائص كل منهما

3/ مدخل النشاط :-

يربط مدخل النشاط بين عناصر تكاليف الجودة والانشطة المسؤلة عن احدثها و يعتمد علي تبويب عناصر التكاليف وفقا لانشطة الجودة الي تكاليف منع و تقييم و فشل PAF ، وانه نادرا ما يتم مناقشة كيفية تنفيذ عملية القياس و الاجراءات الواجبة لاتباع في هذا الصدد .

ان الجزء الاكبر من تكاليف الجودة يحتاج الي جهد كبير لقياسها و بصفة خاصة تكاليف الفشل الخارجي غير الملموسة و الناشئة عن انخفاض المبيعات بسبب عدم ارضاء العميل .

اما تكلفة المنع فان معالجتها تتطلب ضرورة اجراء تقسيمات خاصة لوقت العمالة غير المباشرة . و يهدف مدخل ABC في مرحلة الاولى الي تحسين عملية تخصيص التكاليف غير المباشرة لوحدات المنتج .

ولتطبيق هذا المدخل يجب توفير البيانات المتعلقة بالنشاط متمثلة في السبب في وجوده، و التكلفة المترتبة علي استهلاكه للموارد و كيفية استهلاكه لهذا المورد ، و كذا تحديد كل من موجهات الموارد و موجهات النشاط .

و تمثل الموارد العناصر الاقتصادية المستخدمة في انجاز النشاط و تشمل العوامل التي تستهلكها الانشطة خلال عملية تحويل المدخلات الي مخرجات مئا المواد و الطاقة، و كذا العوامل التي تنجز النشاط و تمثل الافراد و الالات .

4/مدخل العملية:

نظرا لتركيز مدخل النشاط علي الربط بين تكاليف الجوده والانشطه المتسببيه في احداثها في حين يتطلب تحقيق الجوده الشامله ضروره التركيز علي العمليه لحصر فرص التحسين الممكنه اضافته الي ان اداء اي نشاط بشكل جيد يؤدي الي تحقيق الجوده لذا ظهرت العديد من الاراء التي تنادي بضروره الانتقال من التركيز علي الانشطه الي التركيز علي العمليات ؛ وهو مايعني الاتجاه الي تبويب التكاليف من منظور العمليه الي تكاليف توافق وعدم توافق ، بما يمكن معه حصر الانشطه الحقيقيه للقيمه وغير الحقيقيه داخل العمليه لتوفير المعلومات اللازمه لمساعدة الاداره علي تفادي الانشطه الحقيقيه للقيمه بما يؤدي الي ضبط التكلفة من ناحيه وتوفر المعلومات الملائمه لاتخاذ القرار المتعلقة بأجراء تحسين مستمر فب العمليات لتحقيق الجوده المنشوده من ناحيه اخري،وهو مما أيدته هئية المعايير البريطانيه .

مقارنة بين المدخل التقليدي و المدخل الحديث في تكاليف الجودة :-

لزيادة فهم فلسفة كلا المدخلين السابقين جرت المقارنة بينهما علي وفق الاتي:-

1/ يشير المدافعين عن المدخل التقليدي الي تحسين الجودة المشار اليه في جوائز الجودة، لم يمنع فشل هذه الشركات ولا يضمن النجاح الاخري ، فقد انخفضت ارباح بعض الشركات التي تبنت هذا المدخل و نجحت في تحسين جودة منتجاتها و حصلت علي جوائز لجهودها في هذا المجال بشكل مخيف ، اذا اجبر البعض منها علي اعلان افلاسها

2/ يركز المدخل التقليدي علي كلفة التلف و اعادة العمل ، بينما يركز المدخل الحديث علي كلفة الفشل الخارجي لان الخسارة الناتجة علي الفشل الخارجي طويلة الامد تتمثل في خسارة المبيعات و فقدان ولاء الزبائن

3/ يفترض المدخل لان تعظيم الربح ينتحقق بزيادة مستوي الجودة لان الايرادات الكلية من زيادة مستوي الجودة غالبا ما تنمو اسرع من التكاليف الكلية بينما يفترض المدخل التقليدي انه كلما قل الحد الاعلي للجودة زادت الارباح .

خطوات تحديد تكاليف الجودة

يتم تحديد تكاليف الجودة وفقا للاتي :-¹

1/ الخطوة الاولى :-

¹مرجع سابق ص52-53

تبدأ المرحلة الأولى بتكوين فريق تحسين العملية لاعداد نموذج تكلفة العملية و جمع البيانات
2/ الخطوة الثانية :-

يتم فيها تعريف العمليات المراد تحديد تكاليف جودتها

3/ الخطوة الثالثة :-

فيها تجزئة العملية الي الانشطة المكونه لها و تحديد التكاليف المرتبطة بكل نشاط علي حده مثل
الافراد ، المعدات ، المواد والبيئة .

الخطوة الرابعة :-

فيها يتم تصنيف تكاليف الجودة الي

أ/ تكاليف مطابقة

ب/ تكاليف عدم المطابقة

و ربما تكون التكاليف التي قد تم تجميعها عبارة عن تكاليف حقيقية مصدرها التقارير المالية او
تكاليف تم جمعها و استخراجها من البيانات الاساسية

انواع تكاليف الجودة :-

يتم تصنيف تكاليف الجودة الي صنفين رئيسين هما¹ :-

1/ تكاليف ضبط الجودة او تكاليف المطابقة

2/ تكاليف الاخفاق في ضبط الجودة او تكاليف عدم المطابقة

تتضمن تكاليف المطابقة مجموعة تكاليف الوقاية و تكاليف التقييم اي كل التكاليف الوقائية التي
تتضمن بان الخدمة ستنتج بدون عيوب تؤثر علي مستوي جودته

تتضمن تكاليف عدم المطابقة مجموعة تكاليف الاخفاق الداخلي وتكاليف الاخفاق الخارجي والذي
يتضمن كل التكاليف الحاصله بسبب وجود عيوب في الجوده .

مقارنة بين المدخل التقليدي و المدخل الحديث في تكاليف الجودة:-

لزيادة فهم فلسفة كلا المدخلين السابقين جرت المقارنة بينهما علي وفق الاتي :-²

1/ يشير المدافعين عن المدخل التقليدي الي تحسين الجودة المشار اليه في جوائز الجودة ولم يمنع
فشل هذه الشركات ولا يضمن النجاح لشركات الاخرى ، فقد انخفضت ارباح بعض الشركات

¹ جودة ، محفوظ احمد ،ادرة الجودة الشاملة ، عمان دار وائل للنشر، 2004م ص63

² حسن ناظم ، محاسبة الجودة الشاملة، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص85

التي تبنت هذا المدخل و نجحت في تحسين جودة منتجاتها و حصلت علي جوائز لجهودها في هذا المجال بشكل مخيف، اذ اجبر البعض منها علي اعلان افلاسها .

2/ يركز المدخل التقليدي علي كلفة التلف و اعادة العمل، بينما يركز المدخل الحديث علي كلفه الفشل الخارجي، وان الخسارة الناتجة عن الفشل الخارجي طويلة الامد تتمثل في خسارة المبيعات، وفقدان ولاء الزبائن .

3/ يفترض المدخل الحديث ان تعظيم الربح يتحقق بزيادة مستوي الجودة لان الايرادات الكلية من زيادة مستوي الجودة غالبا ما تنمو اسرع من التكاليف الكلية ، بينما يفترض المدخل التقليدي انه كلما قل الحد الاعلي للجودة زادت الارباح .

الفصل الثاني

خصائص المعلومات المحاسبية

المبحث الاول: المعلومات المحاسبية والقوائم

المالية

المبحث الثاني: الخصائص النوعية للمعلومات

المحاسبية

المبحث الاول

المعلومات المحاسبية و القوائم المالية

تمهيد:-

تمثل المعلومات المحاسبية الاداه المحركة لأي مشروع اقتصادي كما تعد عنصر ربط وتنسيق بين المؤسسات وفروعها كوسيله اتصال بين الفعاليات والاحداث الإقتصادية التي تمارسها المؤسسه ومستخدمي المعلومات عند عمليه اتخاذ القرارات، ان وجود اي قرار يتم اتخاذه يعتمد علي جوده المعلومات المحاسبية المقدمة من خلال التقارير الماليه من معالجة احداث الماليه داخل المنشأة وتدقيقها كمخرجات لنظام المعلومات المحاسبي بهدف الإفصاح عنها وتقديمها للجهات المستفيدة منها سواء أكان ذلك داخليا او خارجيا وتعد القوائم الماليه بغرض تقديم المعلومات الماليه اللازمة لمستخدمي تلك القوائم ومن بينهم إدارة المنشأه والمساهمين وحملة السندات والمحللين الماليين والموردين والبنوك والهيئات الرقابيه فضلا عن الجهات الحكوميه الأخرى والمستثمرين والمرقبين.

يتناول هذا المبحث تقديم اطار متكامل عن المفهوم المعلومات بشكل عامه مع اشارة خاصه للمعلومات المحاسبية من ناحيه المفهوم والخصائص والفئات المستخدمة ثم عرض لمصادر المعلومات المحاسبية والقوائم المالية واهدافها.

مفهوم وأهميه المعلومات المحاسبية:-

عرفت المعلومات تمثل النتائج التي يتم الحصول عليها من عمليه معالجه البيانات بعض خضوعها لعدة عمليات معالجه¹ وعرفت بانها بيانات تم ادخالها في نظام المعلومات وبعد تشغيل النظام يتم الوصول للمعلومات²

تعرف العلوم المحاسبية بانها كل المعلومات الكميه وغير الكميه التي تخص الاحداث الاقتصادية التي تتم معالجتها و التقرير عنها بواسطه نظم المعلومات المحاسبية في القوائم الماليه المقدمه للجهات الخارجية وفي خطط التشغيل و التقارير المستخدمه داخليا و بذلك فهي تمثل نتائج العمليات التشغيليه التي تجري علي البيانات المحاسبية والتي تستخدم من قبل الجهات الداخليه

¹ احمد حلمي واخرون (نظم المعلومات المحاسبية) عمان- دار المعلومات للنشر، 2003، ص13
² د. الهادي آدم (نظرية المحاسبية) الخرطوم جي تاون، 2003، ص63

والخارجية التي لها علاقه بالوحدة الاقتصادية وبما يحقق الفائدة من استخدامها، يقصد بالمعلومات المحاسبية تلك المعلومات التي تقدمها القوائم المالية المنشورة حيث تهدف المعلومات المحاسبية الى مساعدة كل من المحللين والمستثمرين في فهم قيمة الوحدة الاقتصادية .

تعرف المعلومات المحاسبية علي انها سجل تاريخي لعمليات الوحدة الاقتصادية من خلال الاستعانة بالاساليب الرياضية بعض القيام بعمليات الحسابية والاحصائية والتقديرية لامكانية تبويبها وفق اسس معينة لخدمة أهداف التلخيص وتفسير النتائج لتحديد الاعمال.¹

عرفت ايضا بانها مخرجات نظام المعلومات المحاسبي والتي تتميز بملائمة والموثوقية و الموضوعية والدقة.

عرفت ايضا المعلومات المحاسبية وفقا لمدخل نظرية المحاسبة باعتباره سلعه اقتصادية لها تكلفه و منفعه و عائد لخلاف ماكان متعارف عليها وعرفت ايضا بانها الوسيله التي تقدم بها الشركات وصفها المالي وادائها و نفقاتها النقدية.²

يعرفها الباحثون بأنها ايضا بانها مجموعه من البيانات التي جمعت واعدت بطريقة جعلتها قابلة للاستخدام (مفيده) بالنسبة لمستخدميها وهي تمثل المخرجات من نظام المعلومات ولها تاثير في اتخاذ القرارات المختلفة كما انها تمثل النتائج التي تحصل عليها من عملياته معالجة البيانات فالبيانات بعد ان يتم ادخالها الى النظام المعلومات تخضع لعدة عمليات مثل التبويب والتحليل و التلخيص و العرض في تقارير تناسب غرض الاستخدام الذي طلبت من اجله وفي الوقت المناسب وبذلك تتحول البيانات الى معلومات.

انواع المعلومات المحاسبية:

تتمثل في الآتي³

1. معلومات مالية تاريخية :-

هي معلومات تختص بتوفير سجل الاحداث الاقتصادية نتيجة للعمليات الاقتصادية التي تمارسها الوحدة الاقتصادية لتحديد مقياس نتائج النشاط من ربح او خساره عن فتره ماليه معينه.

¹ قاسم ابراهيم الحبيتي وزياد يحي السقا (نظم المعلومات المحاسبية) الموصل، الحدياء للطباعة والنشر ، 2003م ، ص25

² سناء علي القباني ، نظم المعلومات المحاسبية والحاسوبية ، عمان ، دار الثقافة للنشر ، 1998م ، ص15

³ مرجع سابق السقا ص 26-27

2. معلومات عن التخطيط و الرقابة :-

هي معلومات تختص بتوجيه الادارة الى مجالات و فرص تحسين الاداء و مجالات انخفاض الكفاء لتشخصها واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها.

3. معلومات لحل المشكلات :-

هي تتعلق بتقييم بدائل القرارات و الاختيار بينها و تعتبر ضروريه للامور غير الروتينية (أي تتطلب اجراء تحليلات محاسبية خاصه او تقارير محاسبية خاصة) وهي بذلك تتسم بعدم الدورية وعادة ما تستخدم هذه المعلومات في التخطيط الطويل الأجل مثل قرار تصنيع اجزاء معينة من السلعة داخليا او شراء او استبعاد منتج معين من خط الانتاج او شراء موجودات ثابتة جديدة.

وهناك انواع اخري للمعلومات المحاسبية تتمثل في :¹

1. المعلومات المحاسبية الإجبارية :

معلومات مطلوبة بقوة القانون ممثلة في الزام القانون والوحدات الإقتصادية بسمك الدفاتر وحفظ السجلات والمستندات ونتاج التقارير المالية هناك معلومات محاسبية اجبارية تستلزم طبيعة العمل في الوحدات الإقتصادية خاصة في مجال الأعمال مثل المعلومات عن المرتبات والعملاء والموردين.

2. المعلومات المحاسبية الإختيارية:

معلومات توفرها أنظمة المعلومات وأنظمة محاسبة المسؤولية والتقارير الخاصة بالإدارة الداخلية .

والمعلومات من حيث ارتباطها بالزمن تنقسم الي:-²

1. معلومات جامدة : اذا عبرت عن حالة التغيرات التي حدثت خلال فترة زمنية معينة.
2. معلومات ديناميكية : اذا عبرت عن حالة التغيرات التي حدثت في قيمة الحدث خلال فترة زمنية معينة.

¹ احمد حسين علي ، نظم المعلومات ، الاسكندرية ، مطبعة الاشعاع الفنية ، 1997م ، ص 48
² سمير جمعه صبان ، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ، الاسكندرية ، الدا الجامعية ، 2003م ، ص 23

والمعلومات من حيث المصدر تتمثل في :¹

أ. معلومات داخلية : تعبر عن أحداث ووقائع داخل المنشأة وتم الحصول عليها من الأفراد والأقسام الداخلية وهي المعلومات في التقارير والكشوفات اليومية والموازنات التخطيطية وتقارير الإداء وكل ما يتعلق بالعمليات الإعتباريه للمنشأة .

ب. معلومات خارجية :

لا يتم الحصول عليها من مصادر خارجية كالعلاء والممولين والجهات الحكومية وغيرها تتضمن معلومات عن البيئة المحيطة وظروف السوق وتحتوي علي مؤشرات تنبؤية تمكن من اتخاذ الإحتياجات اللازمة.

ثانيا : مستخدمو المعلومات المحاسبية :

يتمثل مستخدمو المعلومات المحاسبية في:-²

(1) المستثمرون :

يحتاج المستثمرون للمعلومات المحاسبية لتعينهم في اتخاذ القرارات الشراء او الإحتفاظ بالاستثمار او البيع ويهتم المساهمون بالمعلومات التي تعينهم علي توزيع الأرباح .

(2) الموظفون :

يهتمون بالمعلومات المتعلقة باستقرار ربحية اعمال الأعمال ويهتمون بالمعلومات التي تمكنهم من تقييم قدرة المنشأة علي دفع مكافائتهم وتعويضهم.

(3) المقرضون :

يهتمون بالمعلومات التي تساعد علي اذا ما كانت قروضهم والفوائد المتعلقة بها سوف تدفع عند الإستحقاق .

(4) الموردون والدائنون والتجارىون الآخرون :

يهتمون بالمعلومات التي تمكنهم من تحديد اذا ما كانت المبالغ المستحقة لهم سوف تدفع عند الإستحقاق ويهتم الدائنون التجارىون علي الاغلب بالمنشأة علي مدي اقصر من اهتمام المقرضين إلا اذا كانوا معتمدين علي استقرار المنشأة كعمل رئيسي لهم.

¹ سمير صبان مرجع سابق ص 27

² مرجع سابق ص 28

5) العملاء : يهتمون بالمعلومات المتعلقة بإستمرارية المنشأة خصوصا عندما يكون لهم ارتباط طويل المدى معها أو الاعتماد عليها .

بالإضافة الي:-

1) الجمهور علي قرارهم المنشآت المتنوعه ، قد تقدم مساعدات كبيرة للإقتصاد المحلي بطرق مختلفة منها عدد الأفراد الذين تستخدمهم وتعمل معهم من الموردين المحليين ، يمكن للقوائم المالية ان تساعد الجمهور بتزويدهم بمعلومات حول الإتجاهات والتطورات الحديثة .

2) الإدارة يهتمون بالمعلومات لإتخاذ القرارات وإصدارها .

ثانيا أهمية المعلومات المحاسبية :-

تكمّن أهمية المعلومات المحاسبية في :¹

• عمل تقديرات مستقبلية مما يتيح الفرصة لمتحذي القرارات الإقتصادية المفاضلة بين التدفقات النقدية الحالية والمستقبلية.

• تحديد موارد والتزامات الشركة والتغيرات التي تطرأ عليها.

• تحديد درجة السيولة وتدفق الاموال.

ونستطيع اضافة الأهمية الآتية:

• تحديد درجة المخاطرة والتباين لعائد السوق.

• رفع مستوي وفعالية كفاءة الأنشطة الفنية في قطاعات الإنتاج والخدمات

ثالثا أهداف المعلومات المحاسبية:-

تهدف المعلومات المحاسبية للآتي :-²

1) تقديم معلومات تساعد في قياس كفاءة الاداء

2) إجراء عمليات الاداء المالي.

3) تقديم المعلومات اللازمة عن مدي تحقيق الإدارة لمستوياتها.

4) توفير المعلومات التي تتعلق بالموقف المالي.

¹ احلام عباس ، اثر الحصاص النوعية للمعلومات المحاسبية علي جودة التقارير المالية ، الجزائر ، جامعة قاصدي مرباح ، كلية العلوم الإقتصادية ، 2012م ، ص 12
كمال الدين الدهراوي ، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية ، الاسكندرية ، الدار الجامعية للنشر ، 2003م ، ص 17²

ونستطيع اضافة الأهداف الآتية:-

- توفير المعلومات عن اعمال المنشأة اليومية وموقفها المالي.
- تدعيم الإستراتيجيات لتحقيق مزايا تنافسية.
- توفير معلومات لها القدرة علي التعامل مع المستقبل وتشخيص المشكلات المحاسبية القائمة وذلك حتي تمكن مستخدميها من اتخاذ القرارات الصحيحة.

مصادر المعلومات المحاسبية:-¹

يمكن الحصول علي المعلومات المستخدمة في المؤسسة من مصادر مختلفة ومن المهم بالنسبة للمدربين أن يكونو منتبهين لمصادرهما المختلفة لتفادي حدوث المشاكل ، وهناك نوعان من مصادر المعلومات وهما:

1. المصادر الأولية وتتمثل في:

• الملاحظة :

الحصول علي أجوبة جزئين لمشكلة معينة عن طريق الملاحظة الأحداث المرتبطة بها، وتعد الملاحظة معرفة اولية تجنب تحيز المستفيد.

• التجربة :

في بعض الحالات قد يكون من المناسب ادخال مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات، والمعدات) في تجربة تخضع للحكم، وبهذه الطريقة يمكن فرض تحكم اكبر في المصادر بالتحكم في المتغيرات للتعرف علي اثارها .

• المسح :

يعتبر احد الطرق الشائعة في تجميع المعلومات الاولية وهذه الطريقة تمكنه من الوصول الي عدد كبير من مصادر المعلومات مع معرفة أن المسح الجيد يحتاج الي تخطيط جيد.

• التقدير الشخصي :

يحصل عليه من الخبراء، وقد يأتي الخبراء من داخل المؤسسة مثل رؤساء الإدارات أو القطاعات، أم خارجها مثل المستشارين أو العاملين في المؤسسات المهنية، ويتم تجميع المعلومات عن طريق التقدير الشخصي مصحوبة بالخبرة والمعرفة في ميدان معين .

¹د/ محمد الفيومي ، نظم معلومات المحاسبية في المنشآت المالية ، القاهرة المكتب الجامعي الحديث ، 1999م ، ص،ص 47،48

2. المصادر الثانوية :¹

يتم تجميع المعلومات الأولية ويحتاج الي تكلفة قد تكون كبيرة ولتجنبها يحاول مستخدمو المعلومات استخدام المصادر الثانوية :-

أ. المعلومات بالمؤسسة :

تكون المعلومات الموجودة بالمؤسسة اقيم المصادر المعلومات بالنسبة للمديرين بالمؤسسة ، فغالبا ما توفر التقارير المنتظمة وغير المنتظمة التي تعدها الإدارات المختلفة كمية كبيرة من المعلومات، وهذه المعلومات محددة وفقا للموقف الموجود فيه وهي معلومات جاهزة .

ب. المصادر الخارجية :

من الضروري قيام المديرين بالحصول علي المعلومات من خارج المؤسسة وتنفيذ في إجراء دراسات المقارنة وتلقي مزيدا من الضوء علي المركز التنافسي، ويمكن شراء المعلومات من المؤسسة المختصة في هذا الميدان بما في ذلك مكاتب البحوث والإستشارات ومكاتب تجميع الرأي العام، وهي شخصية وغير متميزة ولها حجم كبير من المعلومات .

ت. النشرات والوكالات الحكومية :

يتاح كم كبير من النشرات في ميدان المعاملات في المؤسسات المختلفة الطبيعيه وغالبا ما تحاول أن تكون موضوعية ، اما الوكالات الحكومية فهي تجمع حجما كبيرا من المعلومات عن قضايا متنوعه، وتتاح بعض من هذه المعلومات وفقا للطلب .

القوائم المالية:

تمهيد:

تعد القوائم المالية الختامية لأية مؤسسة الخطوة الأخيرة في سلسلة خطوات المحاسبة المالية، والهادفة إلى تصنيف وقياس أنشطتها الإقتصادية المختلفة خلال فترة معينة، ومن ثم عرضها على الأطراف المستفيدة منها لمساعدتهم في إتخاذ قراراتهم المختلفة باختلاف مصالحهم الحالية أو المستقبلية، وعلى الرغم من تعدد وتنوع مصادر المعلومات حول المنشآت الإقتصادية إلا أن التقارير المالية الختامية تحنل المركز الأول منبين هذه المصادر، وذلك لعدة أسباب أهمها:

¹مرجع سابق محمد الفيومي، ص49

1- مصداقية هذه القوائم وما تحتويه من معلومات، حيث تتم مراجعتها من قبل محاسب قانوني لإجازتها قبل النشر.

2- التكلفة البسيطة المتكبدة جراء الحصول على هذه التقارير مقارنة مع غيرها من مصادر المعلومات.

إلا أن من أبرز المشاكل التي تواجهها الفئات المستخدمة للمعلومات المالية السنوية في أنها لا تلبى المتطلبات المختلفة، الأمر الذي قد يؤدي إلى وجود بعض نواحي القصور في هذه البيانات من حيث اشتمالها على المعلومات الملائمة، وهي تلك التي يحتاجها المستخدمون لاتخاذ قراراتهم المختلفة، وقد يكون سبب مثل هذا القصور تنوع الجهات المستخدمة للقوائم المالية، أو قد يكون بسبب عوامل أخرى أهمها تكلفة إعداد هذه المعلومات المالية أو تعارض المصالح فيما بين الإدارة من جهة، والأطراف الخارجية الأخرى المستخدمة للمعلومات المالية من جهة أخرى. و تبقى القوائم المالية الختامية لأي مؤسسة من أهم المؤشرات الرئيسية في الحكم على سلامة وضعها المالي ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، والوسيلة الرئيسية لأطراف مختلفة في عملية ترشيد اتخاذ القرارات المختلفة.

القوائم المالية: الماهية، المكونات، المستخدمين:

يوفر نظام المعلومات المحاسبية عددا من المخرجات أو التقارير لتلبية احتياجات مجموعة من المستخدمين من خارج الوحدة ومن داخلها، حيث تهتم المحاسبة المالية كنظام فرعي لنظم المعلومات المحاسبية بإنتاج مجموعة من القوائم المالية، التي تلبى احتياجات مجموعة من المستخدمين الخارجيين، وهذا بالإضافة إلى كونها ذات منفعة لإدارة الوحدة الإقتصادية بمستوياتها المختلفة. وتعتبر القوائم المالية من أهم مصادر المعلومات التي يعتمد عليها المستثمرون والمقرضون والمحليون والماليون وغيرهم من الأطراف المعنية بأمر المنشأة في عملية اتخاذ القرارات الإقتصادية المتعلقة بالمنشأة لأن القوائم المالية تمثل المصدر الرئيسي للمعلومات عن نتيجة نشاط المنشأة خلال فترة مالية سابقة، وتعتبر من أهم مخرجات النظام المحاسبي، فهي عرض منظم للبيانات والمعلومات المالية التي تقدم للمستخدمين منها بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم، بما في ذلك من لهم قدرة محدودة على فهمها.

إن العلاقة بين القوائم المالية الأساسية - الميزانية العامة وقائمة الدخل وقائمة التغير في حقوق الملكية وحتى قائمة التدفقات النقدية - مبنية على أساس مبدأ الترابط مع بعضها البعض، كما أنها

مكاملة لبعضها البعض، لذلك لا يمكن لأي قائمة من تلك القوائم بمفردها أن تلبى كافة احتياجات مستخدمي التقارير المالية.

تعريف وخصائص القوائم المالية ومكوناتها:

تعتبر القوائم المالية منتج نهائي من منتجات المحاسبة، ووسيلة من وسائل توصيل المعلومات للمستفيدين، فهي إحدى الوسائل التي يمكن من خلالها توفير متابعة مستمرة لكل التطورات المالية في الشركة؛ ولكي تعبر القوائم المالية بعدالة ووضوح عن الوضع المالي الحقيقي للشركة، وضمان وصول المعلومات بشكل دقيق وملائم للفئات المستخدمة، ومساعدتهم على اتخاذ معظم القرارات بشكل كفؤ، لا بد أن تتميز بمجموعة من الخصائص.

أولاً: تعريف القوائم المالية:-

هناك الكثير من التعاريف عن القوائم المالية، نذكر منها:

" تمثل القوائم المالية الوسيلة الأساسية لتوصيل المعلومات المحاسبية للأطراف الخارجية، وعلى الرغم من أن القوائم المالية قد تحتوي على معلومات مصادر خارج السجلات المحاسبية¹.

كما يمكن القول بأنها عرض هيكلي للمركز المالي للمنشأة وأدائها خلال فترة معينة، حيث تكون ملائمة لمختلف فئات مستخدمي القوائم لإتخاذ القرارات الإقتصادية الراشدة وتساعد أصحاب المنشأة في تقييم كفاءة إستغلال الإدارة لموارد المنشأة.

حيث تشكل القوائم المالية أحد المصادر الرئيسية للمعلومات وذلك بعد أن يتم تدقيقها من قبل المدقق الخارجي ليتم الإعتماد عليها في اتخاذ العديد من القرارات الإقتصادية من قبل مستخدميها².

كما تعد القوائم المالية المنتج النهائي للنظام المحاسبي، فهي تلخص جميع العمليات المالية التي حدثت في المنشأة خلال الفترة المالية، وتخضع عملية إعدادها لعدد من المبادئ المحاسبية المتعارف عليها وهذه المبادئ تحدد المعلومات التي يجب أن تشملها القوائم المالية.

يمكن القول أن التقارير المالية هي المنتج النهائي الذي يصدر في نهاية السنة أو الفترة المالية للنظام المحاسبي، ويشتمل على معلومات مالية وغير مالية، التي تعتبر إحدى وسائل توصيل المعلومات للأطراف ذات العلاقة، والقوائم المالية لاي جزء من التقارير المالية، حيث هناك بعض

¹ طارق عبد العال حماد، التقارير المالية، الدار الجامعية مصر، 2005م، ص 35
² سمير محمد الشاهد، وطارق عبدالعال حماد، قواعد اعداد وتصوير القوائم المالية لبنوك وفقا لمعايير المحاسبة الدولية، اتحاد المصارف العربية، 2000م، ص 20

المعلومات المهمة التي يمكن الحصول عليها من القوائم المالية، وتحتاج إلى معلومات تكميلية يمكن الحصول عليها من التقارير المالية.

ثانياً: الخصائص النوعية للقوائم المالية ومكوناتها: -

تتمثل القوائم المالية الرئيسية في كل من قائمة المركز المالي، قائمة الدخل، قائمة التدفقات النقدية، قائمة التغيرات في حقوق الملكية، ولزيادة منفعتها ترفق هذه القوائم بعدد من الإيضاحات أو الكشوفات التفصيلية، ولكي تعبر هذه القوائم عن مدى صدق نتائج الأعمال والمركز المالي لا بد أن تمتاز بمجموعة من الخصائص، وقد نصت عليها لجنة معايير المحاسبة الدولية.

الخصائص النوعية للقوائم المالية :

هي صفات تجعل المعلومات الواردة في القوائم المالية مفيدة لمستخدمين، حيث أن تطبيق الخصائص النوعية الأساسية ومعايير المحاسبة المناسبة يجعل القوائم تظهر بصورة صادقة وعادلة،

وتتمثل هذه الخصائص النوعية الأساسية في:

1. القابلية للفهم والإستيعاب تتمثل في :

- لا تكون معقدة.
- يجب ان تكون ملائمة لحاجات صانعي القرارات الإقتصادية ومن السهل فهمها لأغلبية المستخدمين.

2. الملائمة تتمثل في :

- حتي تكون المعلومات مفيدة لابد أن تكون ملائمة وذات منفعة لصناع القرار حيث تؤثر علي القرارات الإقتصادية للمستخدمين خاصة فيما يخص المركز المالي والأداء وتعتبر مهمة اذا كان هدفها يؤثر علي القرار.
- تساعد علي تقييم الماضي والحاضر والمستقبل وكذلك تمكنهم من التأكد من تقييمهم السابق او تصحيحه .

3. المصدقية والعدالة تتمثل في :

- يجب أن تكون موثقة فيها ويعتمد عليها ويجب ان تكون خالية من الأخطاء الهامة والتحيز ، وتعبر بصدق عما يقصد أن تعبر من عمليات واحداث .
- أن تكون كاملة خالية من الأخطاء والحذف حتي لا تصبح مضللة وتعبر عن المركز المالي بشكل عادل.

4. القابلية للمقارنة تتمثل في :

- قابلة للمقارنة عبر الزمن من أجل تحديد الإتجاهات في المركز المالي وفي الأداء ومقارنتها مع القوائم المالية لمنشآت اخري مختلفة حتي يمكن تقييم مراكزها المالية والتغيرات الحاصلة في المركز المالي.

انواع القوائم المالية:-

أ. القوائم المالية الأساسية:-¹

تعتبر القوائم المالية بمثابة تقارير لقياس كفاءة عمل الإدارة، فهي تحدد مدي تجاهها أو فشلها، كما أنها تلخص المشاكل والصعاب التي تتعرض لها الوحدة الإقتصادية حالياً مع امكانية الإعتماد عليها لوضع تصور عن مستقبلها، إلا أن الأراء قد تعارضت حول اي القوائم المالية اكثر اهمية فمن المحاسبين من يري ان قائمة الدخل اكثر اهمية (لأنها تظهر الارباح الحالية مما يسهل التنبؤ بالارباح المستقبلية ، الارقام التاريخية الفعلية تعتبر الاساس للتنبؤ بالمستقبل كما تساعد قائمة الدخل علي امكانية تقييم كفاءة الادارة في استخدام الموارد الاقتصادية المتاحة ويرى البعض الاخر ان قائمة المركز المالي هي الهم لانها تعكس حقيقة المركز المالي للمنشأة، كما انها تمثل الموارد المتاحة لسداد الالتزامات اتجاه الدائنين وهناك من يري ان قائمة التدفقات النقدية هي الاكثر اهمية حيث يستطيع مستخدمو البيانات المالية، تقييم مدي قدرة المنشأة علي اجراء توزيعات للارباح ومقابلة متطلبات التوسع والاستثمار لذلك فإن القوائم المالية تتمثل في:

1. قائمة الدخل:-

يطلق عليها مسميات مختلفة، فبجانب قائمة الدخل يمكن ان يطلق عليها ايضا قائمة المكاسب او قائمة التشغيل وتفصح عن ايرادات المنشأة ناقصا مصروفاتها خلال الفترة الماليه المعينة² او

¹ محمد سمير صبان ورجب السيد راشد، المحاسبة المتوسطة وقواعد القياس المحاسبي، الإسكندرية، مصر، 2000م، ص85
² د. طارق عبدالعال، الإتجاهات الحديثة في التقارير المالية، الدار الجامعيه، مصر، 2010م، ص125

هي قائمة تعرض كافة المصروفات وإيرادات المشروع بهدف بيان نتيجة أعماله خلال الفترة من ربح أو خساره¹ أو هي تبين نتيجة أعمال المنشأة من ربح أو خسارة وذلك من خلال المقابلة بين الإيرادات التي تحققت والمصروفات التي ساهمت في تحقيق هذه الإيرادات أي كان الشكل القانوني للشركة.²

2. قائمة المركز المالي:-

الغرض من اعداد الميزانية هو عرض الوضع المالي للمنشأة معينة أي قيم الأصول الخصوم، حقوق الملكية في نقطة معينة³ من وجهة نظر اصحاب المشروع يتمثل المركز المالي في مجموع الأصول التي تمتلكها المنشأة وما عليها من التزامات تجاه الآخرين فإن الفرق بين الأصول والالتزامات (الخصوم) يمثل المركز المالي ويعبر عن حقوق اصحاب المشروع⁴ وعرفت ايضا بأنها كشف بأصول وخصوم المنشأة بالقيمة الحقيقية ليعبر عن المركز المالي للمنشأة بتاريخ معين.⁵

3. قائمة التدفقات النقدية:-

الهدف الرئيسي من اعداد قائمة التدفقات النقدية هو تزويد مستخدمي البيانات الحسابية بمعلومات عن النقد المستلم والنقد المدفوع خلال الفتره المالية، وبالتالي يمكن الإعتماد علي مثل هذه المعلومات لتوقع قدرة الشركة، في الحصول علي التمويل اللازم من نقد او مايشابهه ، حيث ان التدفقات النقدية التاريخية تساعد كأساس لتوضيح التدفقات النقدية المستقبلية⁶ وايضا عرفت بأنها تبين النقد المستلم والنقد المدفوع فقط خلال الفترة

وايضا عرفت بأنها تظهر التدفقات الداخلة (المقبوضات والتدفقات النقدية الخارجة "المدفوعات" وحسب النشاطات التشغيليه " النشاط الرئيسي للمشروع" التمويلية الإقتراض والإئتمان والإستثمارية " من الإستثمارات في الأصول المختلفة خلال فترات مالية معينة.

4. قائمة حقوق الملكية:-⁷

¹ د. احمد صلاح عطية ، مبادئ المحاسبة المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003م، ص35

² محمد سمير صبان وعبدالله هلال، الدار الجامعية، مصر، 2000م، ص225

³ طارق عبدالعال، التقارير المالية، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2005م، ص117

⁴ عبدالناصر ابراهيم نور وايهاب نظمي ابراهيم، المحاسبة المتوسطة، دار المسيره للنشر، عمان، ص55

⁵ حنان رضوان حلوه، نظرية المحاسبة، حلب مديرية الكتب والمطبوعات، 1991م، ص218

⁶ عبد الناصر ابراهيم نور وايهاب نظمي ابراهيم، المحاسبة المتوسطة، دار المسيره، عمان، 2011-2014، ص72

⁷ عباس مهدي الثيرازي، نظرية المحاسبة، الكويت ذات السلاسل للطباعة والنشر، 1990م، ص210

وتعرض فيه ملخص التغيرات التي حصلت علي حقوق الملكية خلال فترة معينة وتظهر التغيرات في حقوق الملكية من اضافات او تخفيضات (ارباح او خسائر او توزيعات للأرباح او مسحوبات علي الرصيد المحتجز اول المدة والرصيد غير الموزع في نهاية فترة مالية معينة¹ وايضا عرفت بأنها قائمة توضح مقدار الزيادة أو النقص الذي طرأ علي رصيد حقوق الملكية خلال الفترة.

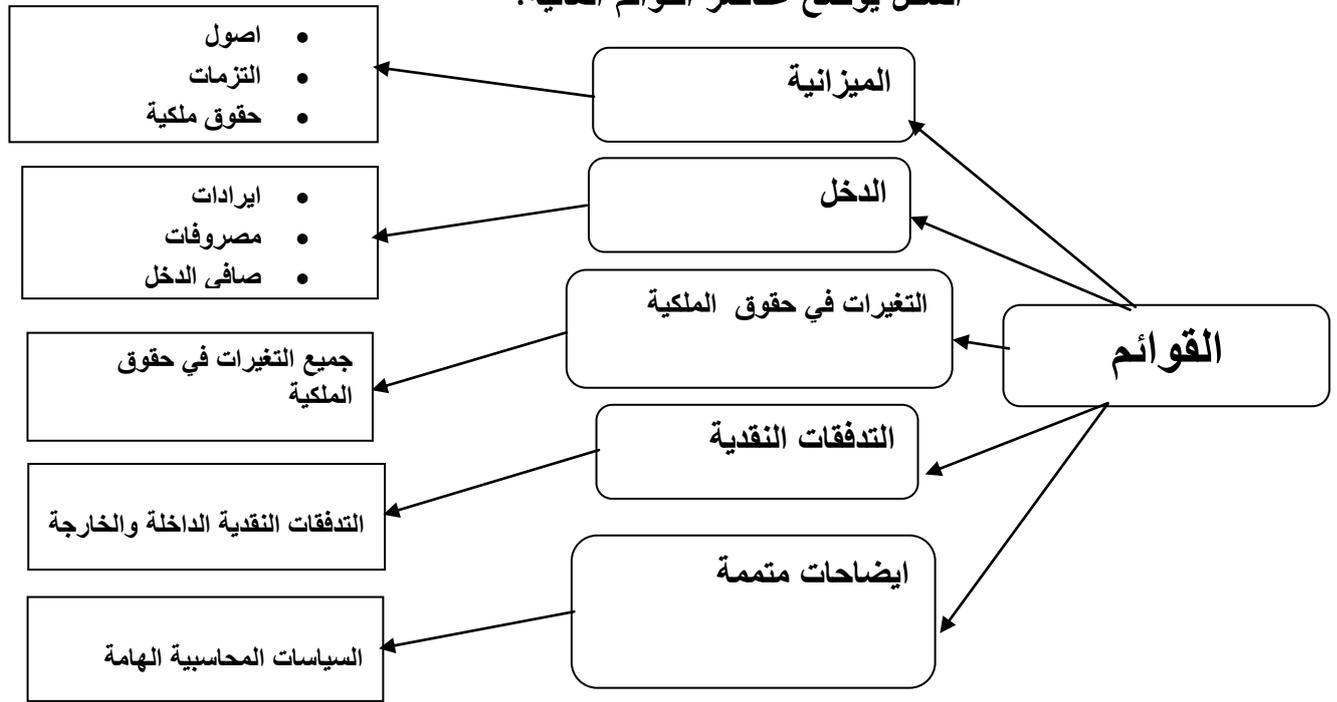
ب. القوائم المالية الإضافية (الملحقة):-

هي قوائم مالية تقوم الوحدات المحاسبية بإعدادها بصورة تطوعية "اختيارية" أو بناء علي توصيات محاسبية لمقابلة ظروف معينة أو لتنظيم أوضاع خاصة بها.

ومن امثلتها:

١. قوائم مالية لبيان تفاصيل بعض الإجماليات العامة الواردة بالقوائم الأساسية.
٢. قوائم عن القيمة المضافة وعناصرها الأساسية.
٣. قوائم مالية معدلة بالتغير في مستويات الأسعار.

الشكل يوضح عناصر القوائم المالية:



المصدر: طارق عبد العال حماد، دليل تطبيق معايير المحاسبة الدولية والمعايير العربية ، الدار الجامعية ،

الاسكندرية، 2008م، ص5

¹ عبدالستار الكبيسي، الشامل في مبادئ المحاسبة، دار وائل للنشر، مصر، 2003م، ص424

أهداف القوائم المالية:-

- الهدف الأساسي من القوائم المالية توصيل المعلومات لأصحاب المصلحة في المنشأة عن المركز المالي لها، ونتائج أعمالها وتدفقاتها النقدية، والتغيرات في حقوق الملكية ويجب أن تكون مفيدة لهم لإتخاذ القرارات ويستق من هذا الهدف العام اهداف محددة يمكن إيجازها في الآتي¹:-
- تفصح عن نتائج الوكالة الإدارية بإعتبارها الأداة المالي الخاصة لإدارة المنشأه كوكيل عن اصحاب المصلحة في المنشأة (المساهمون).
 - توصيل المعلومات مما يزيد من ثقة الملاك في الإدارة نفسها، بإعتبار ان القوائم المالية مسؤلية ادارة المنشأة.
 - تساعد مستخدميها علي التقييم قدرة المنشأة علي توليد النقدية وما في حكمها وتوقيت درجة التأكد من هذه القدرة.
 - توصيل المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات اقراض المنشأة وبصفة خاصة تلك المتعلقة بهيكل تمويل المنشأة.
 - ان القوائم المالية بشركات الأموال سيتم مراجعتها وابداء الرأي الفني عليها من قبل مراجع الحسابات المستقل وبالتالي تخدم كوسيلة للإتصال التأثيري في سلوك متخذي القرارات مثل المستخدمين الحاليين والمرقبين.

¹ بن فرج زوينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية وتحديات التطبيق، الجزائر، رساله دكتوراه، منشوره، 2014، ص57

المبحث الثاني

الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

مدخل إلى نظم المعلومات:-

أصبحت نظم المعلومات تلعب دورا هاما في نجاح العديد من المنظمات، حيث تعتمد عليها العديد من الشركات في الوقت الحاضر في اتخاذ القرارات المناسبة. ويتم تصميم أنظمة المعلومات بما يتلائم مع ظروف الوحدة الاقتصادية كل على حدة، وذلك من أجل تمكينها من القيام بالتخطيط واتخاذ القرارات والرقاب ، وسنحاول في هذا المبحث التعرض لها بما يخص نظام المعلومات بداية بتعريف النظام.

تعريف النظام:-

وعرف النظام على أنه "مجموعه من العناصر والأجزاء المتحددة وظيفيا و مترابطة مع بعضها البعض لتحقيق اهداف معينة ويوجد النظام في إطار بيئة توفر الموارد وتتلقى منه النتائج، ويتصف هذا النظام بالحركة المستمرة والمرونة.¹

كما يمكن تعريف النظام على أنه: "مجموعة موحدة من الأجزاء المتفاعلة والتي تؤدي سوية وظيفة لتحقيق اهدافه"²

ثانيا: تعريف نظم المعلومات:

تعتبر نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر المترابطة المؤلفة من الأفراد والآلات التي تعالج البيانات، وتحولها إلى معلومات تتخذ الأغراض: إدارة، تشغيل، تخطيط، والرقابة، والجهات المختلفة حيث تعد نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الإداري الرشيد، وتساعد المعلومات بذلك في زيادة قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة، ويجاد التنسيق المتكامل بين العوامل البيئية الداخلية والخارجية واحتياجات المنظمة ومواردها.³

¹ حسام القاضي ومأمون حمدان، نظرية المحاسبة دار الثقافة للنشر، الأردن ، 2007م، ص129

² ابراهيم الجزراوي و عامر الجنابي، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار الياورى للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص19

³ كمال الدين مصطفى الدهرواي وكامل، نظم المعلومات المحاسبية، الاسكندرية، 1998، ص15

عناصر نظم المعلومات:

يتضمن نظام المعلومات مجموعة من الفعاليات والأنشطة التي يجب القيام بها، حتى يتمكن من الحصول على المعلومات الدقيقة والملائمة، وهي: المدخلات، المعالجة، المخرجات، التدقيق والرقابة والتغذية العكسية أو الراجعة.

ويمكن شرح العناصر الأساسية لنظام المعلومات كالتالي:

المدخلات: هي مفردات ومعطيات تصف الأحداث والموجودات التي تدخل النظام أو جميع العوامل التي تؤثر على النظام، وهي الموارد التي تدخل تمهيدا لتحويلها إلى شيء جديد، وقد تكون موارد مالية وبشرية أو مادية أو بيانات أو غيرها¹.

المعالجة أو العمليات: تمثل مجموعة النشاطات التشغيلية التي تجري على المدخلات، بغرض تحويلها من صورتها الأساسية إلى صورة جديدة أي هي مجموعة العمليات²، سواء الحسابية أو عمليات المقارنة المنطقية والتلخيص والتصنيف والفرز التي تجري على البيانات المدخلة لغرض تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائي، فهي تمثل الجانب الفني من النظام.

المخرجات: هي المعلومات التي يتم إيصالها إلى المستفيدين بأشكال مختلفة كالتقارير والجدول والقوائم والأشكال البيانية، أي النتائج النهائية المترتبة على إجراء العمليات والنشاطات التحويلية للنظام فالمخرجات هي جميع المعلومات التي تنتج بعد إخضاع المدخلات إلى عملية المراجعة، فالهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين النهائيين³.

الرقابة: هي مجموعة الإجراءات والقواعد بهدف التحقق من أن تشغيل النظام وفق ما هو مخططة عند تصميمه، وأنه يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية لضمان صحة المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات، كذلك الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وفق المعايير المفترضة عند تصميمه.

التغذية العكسية أو الراجعة: هي عملية قياس رد فعل المستفيدين على عمل النظام، أو إنها المخرجات التي ترسل إلى النظام ثانية كمصادر للمعلومات، ويمكن أن تكون التغذية الراجعة داخلية أو أنتكون خارجية، فطلبات المستفيدين لإحداث تغييرات في النظام التي تتطلب في أحيانا كثيرة إجراء تعديلات على مدخلات النظام وطرق المعالجة حتى تتمكن من إشباع حاجات

¹ حكمت الراوي نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999م، ص33

² ابراهيم الجزراوي وعامر الجنابي، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009م، ص33

³ محمد مطر، التأصيل النظري للممارسات المهنية المحاسبية في مجالات القياس والإفصاح، مجله منشوره، 2001م، ص22

المستفيدين من المعلومات، إذن التغذية الراجعة تمثل مدى استجابة النظام كما هو مطلوب منه، ولمتطلبات البيئة المحيطة به ولأية أحداث مستجدة فالتغذية الراجعة هي نظام تحكم¹.

نظام المعلومات المحاسبي:

تطور تعريف المحاسبة لتطورها الوظيفي الذي شهد تحولها من مجرد نظام لمسك الدفاتر إلى نظام المعلومات، ولعل من أبرز مظاهر التطور الوظيفي للمحاسبة هو ما نشيده حالياً من تفرعها إلى فروع متعددة يختص كل منها بوظيفة من الوظائف مثل : المحاسبة المالية، المحاسبة الإدارية، محاسبة التكاليف، المحاسبة الحكومية، وتدقيق الحسابات، محاسبة الموارد البشرية و المحاسبة الإجتماعية وغيرها، كذلك تستند مهنة المحاسبة في أدائها على مجموعة من المبادئ والفروض المحاسبية والتي تبدو واضحة مف خلال مخرجات هذه المهنة من المعلومات المحاسبية، وتتلخص المبادئ المحاسبية في أربعة مبادئ رئيسية: مبدأ التكلفة التاريخية، مبدأ الاعتراف بالإيراد، مبدأ مقابلة المصروفات بالإيرادات، ومبدأ الإفصاح.

أما فيما بعد فقد نظر مجمع مبادئ المحاسبة (APB) المنبثق من المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين في نشرته الصادرة برقم 04 سنة 1970م الي أن المحاسبة على أنها نشاط خدمي، حيث عرفها في الكلمات التالية : "إن المحاسبة هي نشاط خدمي، وتتمثل وظيفتها في توفير معلومات كمية في الوحدات الاقتصادية، وهي بصفة أساسية ذات طبيعة مالية بهدف أن تكون مفيدة في عملية اتخاذ القرارات الاقتصادية وفي القيام بالاختيارات المنطقية".

وفيما بعد عرفت المحاسبة على أنها نظام يختص بقياس وتوصيل المعلومات الاقتصادية بقصد تمكين مستخدمي هذه المعلومات من اتخاذ القرارات، إذن تجاوز في هذا الإطار اهتمام المحاسبة وأصبح يتركز على التأكيد علي الأهداف التي تسعى إليها، وهي توفير وتوصيل المعلومة لمتخذ القرار.

أولاً: تعريف نظام المعلومات المحاسبي:

يعتبر النظام المحاسبي على أنه ذلك النظام الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات²، التي تعبر عن الأحداث الاقتصادية المتعلقة بالوحدة الاقتصادية وإتاحة إمكانية تشغيلها وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة للمستفيدين بالوحدة الاقتصادية. حيث تشكل مجموعة من الأنشطة محور

¹ ابراهيم الجزراوي وعامر الجنابي، مرجع سابق، ص21

² حسين القاضي ومأمون حمدان، نظريه المحاسبة، المحاسبة الدولية ومعاييرها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2008م ص130

عمل النظام المحاسبي¹، الذي يقوم باستلام هذه المستندات ومعالجتها واصدار التقارير عن هذه الأنشطة والفعاليات ونتائجها.

يمكن تعريف نظام المعلومات المحاسبية بأنها " أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحميل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الخارجية (كالجهات الحكومية والدائنين والمستثمرين وادارة المؤسسة)².

ويعرف نظام المعلومات المحاسبي على أنه " هيكل متكامل من الوحدة الاقتصادية يقوم باستخدام الموارد المتاحة والأجزاء الأخرى لتحويل البيانات الاقتصادية إلى معلومات محاسبية بهدف إشباع احتياجات المستخدمين المختلفين من المعلومات"³.

نظام المعلومات المحاسبي هو مجموعة من العناصر المادية والمعنوية المستخدمة في تنفيذ العمل المحاسبي وتنظيم وانجاز الدورة المحاسبية، فنظام المعلومات المحاسبي يتمثل في مجموعة الأعمال والإجراءات والترتيبات التي يتم عن طريقها تجميع وتسجيل وتبويب وتلخيص وتفسير البيانات المتعلقة بالمعاملات الاقتصادية ذات الصلة المالية، والتي تقيم عمليا المنشأة خلال الفترة المحاسبية.

تؤدي المحاسبة دورها كنظام معلومات متكامل يزود أطراف كثيرة بالمعلومات من خلال عمليات مترابطة ومتسلسلة ومتكاملة، يمكن تحديد معالمها الرئيسية في أربعة خطوات متتالية، هي:⁴

1. حصر العمليات المالية المتعلقة بشأن المؤسسة وتمثيلها في صورة بيانات أساسية أولية وتسجيلها في الدفاتر والسجلات المحاسبية بكفاءة وفعالية.

2. تشغيل ومعالجة البيانات الأولية وفي مجموعة من المبادئ المحاسبية المتعارف عليها لتتحول هذه البيانات بعد تشغيلها في النظام المحاسبي إلى معلومات مالية تحدد أغراض مستخدميها .

3. توليد معلومات مفيدة لاتخاذ القرار وتوفيرها للمستخدمين .

4. إيصال المعلومات التي تتم معالجتها إلى الأطراف ذات المصلحة وذلك بواسطة مجموعة من التقارير المالية.

¹ عبدالرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلزومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م، ص44

² كمال الدين سعيد، تصميم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات، دار المريخ ، السعودية، 2002م، ص25

³ السيد عبد المقصود ديبان وناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات،الدار الجامعية ، مصر،

2004م، ص17

⁴ الأميرة ابراهيم عثمان واحمد عبدالمالك، الأنظمة المحاسبية المتخصصة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2004م، ص16

ثانياً: خصائص نظام المعلومات المحاسبي:

تتميز نظم المعلومات بعدة خصائص إذا توافرت تجعله نظاماً معلوماتياً حيويًا في المنشأة المتواجدة فيها، ويمكن ذكر أهمها في¹:

- ❖ يجب أن يحقق نظام المعلومات المحاسبي درجة عالية جداً من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها لمعلومات محاسبية.
- ❖ أن يزود الإدارة بالمعلومات المحاسبية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة.
- ❖ أن يزود الإدارة بالمعلومات الملائمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنشأة الاقتصادية.
- ❖ أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط وطويل الأجل لأعمال المنشأة المستقبلية .
- ❖ أن يكون نظام المعلومات المحاسبي في حركة دائمة ومستمرة لإنجاز مهامه و تحقيق أهدافه، لأن حالة السكون فيه تؤدي به إلى التلاشي والذوال .
- ❖ أن تتوافر في النظام المحاسبي درجة مناسبة من المرونة، حيث يمكن تطويره وتعديله لمواكبة التغيرات والاحتياجات المتتالية.
- ❖ يتم تصميم النظام المحاسبي بحيث يخدم المهام والاحتياجات الإدارية المختلفة، وتبرز أهمية ذلك في وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات والتنسيق بين الوحدات والأقسام التنظيمية لتحقيق أكبر قدر من المنفعة.

وظائف ومراحل نظام المعلومات المحاسبي:-

تلعب نظم المعلومات المحاسبية دوراً رائداً وهاماً في تزويد المنشآت بالمعلومات اللازمة لضمان حسن الأداء وجودة الخدمات، ومع كبر حجم المنشآت وزيادة المنافسة ظهرت الحاجة إلى إنتاج المعلومات كمطلب رئيسي ومهم لدى مختلف الأهداف لذلك اتجهت المنشآت إلى تصميم أنظمة معلومات قادرة على السيطرة على الكم الهائل من المعلومات لضمان وصول المعلومات الموثوقة والصحيحة والدقيقة إلى المستويات الإدارية كافة بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ قرارات رشيدة تساهم في تحقيق أهداف المنشأة وتعتبر نظم المعلومات المحاسبية أهم أنواع النظم المستخدمة في المنشأة، والسبب في ذلك هو امتداد تأثير نظم

¹ محمد يوسف الحناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل للنشر، الأردن، 2001م، ص ص "58،59"

المعلومات المحاسبية إلى الأنشطة كافة وتفاعلها مع سائر نظم المعلومات الأخرى وتداخلها بها، وانما تسهم في عملية اتخاذ القرارات المختلفة من قبل إدارة المنشأة والأطراف الخارجية، وأنها تحقق وفوارا كبيرة في الوقت والجهد والمال وزيادة ملحوظة في سرعة الأداء ودقة وكفاءة العمل.

أولاً: الوظائف:¹

يؤدي النظام المحاسبي مجموعة من الوظائف ضمن المنظمة، تتلخص الوظائف الرئيسية في الأربع التالية:

- ❖ جمع وتخزين البيانات المتعلقة بأنشطة وعمليات المنشأة بكفاءة وفعالية، حصر أي عمليات وأحداث متعلقة بنشاط المنشأة في صورة مواد أولية (بيانات) تمثل مدخلات النظام.
- ❖ تشغيل ومعالجة البيانات عبر عمليات الفرز والتصنيع والتلخيص.
- ❖ توليد معلومات محاسبية مفيدة إلى الأطراف المستفيدة ذات العلاقة لاتخاذ القرار مع إعداد تقارير إدارية.

❖تأمين الرقابة الكافية التي تؤكد تسجيل ومعالجة البيانات المتعلقة بأنشطة الأعمال بدقة، وتؤكد أيضا حماية هذه البيانات وأصول المنشأة الأخرى.

مراحل نظام المعلومات المحاسبي :

يتكون نظام المعلومات المحاسبي كأى نظام من مجموعة من المكونات لتحقيق الهدف الذي قام لأجله، والتي تتمثل في الأحداث المالية (مدخلات)، التسجيل والتبويب والتلخيص[معالجة] القوائم المالية مخرجات و نظام يتألف من ثلاث مراحل: الإدخال، المعالجة، المرحلة الثالثة هي مرحلة الإخراج.

المدخلات: هي عبارة عن المعاملات ذات الطبيعة المالية التي تتم في المنشأة والموتقة بمستندات تثبت وقوعها بتاريخ محددة، مدخلات نظام المعلومات المحاسبية تمثلت في البيانات الأولية²، هذه المدخلات تخضع للمعالجة من خلال عملية تسجيل قيود ذلك المعاملات المالية في سجل خاص يدعى بدفتر اليومية، ويتم ترحيل القيود المحاسبية من السجل المذكور إلى حساباتها المختصة في سجل آخر يسمى بسجل الأستاذ العام، ثم يتم ترصيد الحسابات واستخراج

¹ محمد يوسف الحفناوي ، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل للنشر، عمان، 2001م، ص60
² حسين القاضي ومأمون حمدان، نظريه المحاسبة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م، ص113

أرصدها حسب طبيعة الحساب، وذلك خلال فترات زمنية تتبع لطبيعة الحساب ولطبيعة الوحدة الاقتصادية.

والمستندات هي عبارة عن أوراق مكتوبة عن الأحداث الاقتصادية يتم إثباتها في المحاسبة من خلال القيود المحاسبية، ويجب أن تكون أصلية ومرتبطة بالعملية التي يتم توثيقها من حيث النوعية والتاريخ والقيمة والمبلغ، البيانات الواردة في المستندات تعتبر المدخلات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبي، لذلك يجب تصميم المستندات وإثباتها بشكل يضمن جعلها الدليل الموضوعي على صحة مدخلات المحاسبة.

المعالجة: هي عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات قابلة للاستفادة منها على شكل معلومات. **المخرجات:** تتم من خلال عرض المعلومات المحاسبية التي تتم الحصول عليها من المرحلة السابقة، وذلك من خلال إعداد القوائم المالية والتقارير الأخرى التي تهدف بمجملها إلى تحقيق الهدف الأساسي للمحاسبة في توصيل المعلومات المحاسبية إلى الأطراف ذات العلاقة أو المهتمين.

حيث يهدف نظام المعلومات المحاسبي إلى إنتاج معلومات عن المشروع تفيد المستخدمين المختلفين داخل المشروع وخارجه، فهو يوفر بيانات ومعلومات تختلف من حيث الاستفادة منها في مجال التخطيط أو التنفيذ والتشغيل والرقابة وتقييم الأداء. ويمكن القول بأن المحاسبة توفر الأساس لتمكين الأطراف المختلفة المهتمة بالمشروع من الحصول على المعلومات التي تعتبرها مفيدة لها .

مكونات نظام المعلومات المحاسبية:-

يتكون نظام المعلومات المحاسبية من عدة وحدات¹:

❖ **وحدة تجميع البيانات :-**

❖ تقوم بتجميع البيانات من البيئه المحيطة بالمؤسسة او عن طريق التغذية العكسية بالملاحظة والتسجيل، وتشمل هذه البيانات في الأحداث والوقائع التي يهتم بها المحاسب ويرى أنها مفيدة ويجب الحصول عليها وتسجيلها.

¹ كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، القاهرة، المكتب الجامعي 2007م، ص، ص "61-59"

❖ وحدة تسجيل البيانات:-

البيانات المجمعة بواسطة نظام المعلومات قد يتم استخدامها اذا ما وجدت بأنها مفيدة لمتخذي القرار في لحظة تجميعها.

❖ وحدة تخزين واسترجاع البيانات:-

تختص هذه الوحدة بتخزين البيانات في حالة عدم استخدامها مباشرة والحفاظ عليها للإستخدام في المستقبل او ادخال بعض العمليات عليها قبل ارسالها الي متخذ القرار .

❖ وحدة توصيل المعلومات " قنوات المعلومات":-

وهي الوسيلة التي يتم بها نقل وتوصيل البيانات والمعلومات من وحدة الي اخري داخل النظام المحاسبي حتي تصل الي متخذي القرار .

الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية

تعتبر الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية من موضوعات المحاسبه الماليه الهامة من وجهة نظر المفكرين نظريات المحاسبه والمهتمين بالمحاسبه الماليه بصوره عامه ، حيث يؤدي تحديد هذه الخصائص الي مساعد المسؤولين عند اعداد القوائم الماليه في تقييم المعلومات المحاسبية التي تنتج تطبيق اساليب محاسبية بديله، وهناك عدده محاولات لتحديد الخصائص النوعية لجود المعلومات المحاسبية التي تنتج تطبيق اساليب محاسبية بديله وهناك عدة محاولات لتحديد خصائص النوعية لوجده المعلومات المحاسبية بذلت من الهيئات والمنظمات ومن اهم المحاولات الدراسه التي قام بها مجلس المحاسبه الامريكيه والتي ميزت بين المعلومات الاكثر فائده والاقل فائد لاغراض قرارات الاستثماريه.

مفهوم الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية :-

عرفت بانها صفات تجعل المعلومات الوارده في القوائم الماليه مفيدة لمتخذي القرارات الاستثمارية، وايضا توصف بأنها تظهر المركز المالي بصورة عادلة وصادقة ، والاداء والتغيير في المركز المالي للمنشأة وعرفت بأنها الصفات التي يجب توافرها في المعلومات المقدمة بالقوائم الماليه التي يستفاد منها وعرفها مجلس المعايير المحاسبية الأمريكية بأنها المعلومات المحاسبية التي تميز المعلومات الأفضل عن المعلومات الأقل نفعا لغرض اتخاذ القرارات، ولتوفير المعلومات المحاسبية المناسبة والمفيدة للقرارات الإستثمارية يتطلب ذلك ضرورة استقرار الرأي

علي الطرق المحاسبية الواجب اتباعها ، وكمية ونوعية هذه المعلومات وطريقة عرضها وتصنيفها
بالقوائم المالية

وتتمثل الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية في الآتي :-

1. القابلية للفهم :-

ان تكون المعلومات المحاسبية مفهومة من جانب متخذ القرار ، وتتأثر القابلية للفهم من زاويتين
من زاوية من يعد المعلومات وخبرته من جهة ومن زاوية مهارة المستخدم وخبرته من جهة
اخرى.

يتضح من المفهوم ان القابلية للفهم انها تعد نسبيا لا مفهوما مطلقا مما يترتب عليه مشاكل متعددة
عند تقييم الأهمية النسبية للمعلومات ضرورة ان تكون المعلومات المحاسبية واضحة وخالية من
اي غموض فيها حتي يستفيد من المعلومات الواردة بالقوائم المالية المستثمر الماهر و غير الماهر ،
لصناعة واتخاذ القرارات مما يساعد ذلك لجذب مزيد من المستثمرين للمنشآت .

2. الملائمة :

هي قدرة المعلومات المحاسبية علي تغيير قرار مستخدم المعلومات وتأثيره عليه وانها نتجت
لوجود علاقة وثيقة بين المعلومات المستمدة من المحاسبية المالية والأغراض التي تعد من اجلها،
وعرفت بأنها المعلومات المحاسبية ذات القدرة الفعاله في تغيير اتجاه القرار من خلال تقييم
محصله احدي البدائل التي تعلق بها القرار .

وحتي تكون المعلومات ملائمة فلا بد من توفر الخصائص الفرعية التالية :-

أ. القدرة علي التنبؤ بالمستقبل : مساعدة مستخدم المعلومات في تقييم مدي صحة توقعاته
السابقة.

ب. التوقيت الملائم : توفر المعلومات في وقتها او عند الحاجة اليها واذا لم تتوفر المعلومات عند
الحاجة اليها فلن يكون لها تأثير علي القرار .

ج. التقييم الارتدادي مساعدة مستخدم المعلومات في تقييم مدي صحة توقعاته السابقة .

وبالتالي فإن المعلومات المحاسبية الملائمة تساعد متخذ القرار علي تحسين قدرته علي التنبؤ، وان
تكون للمعلومات قيمة تنبؤية حتي تساعد متخذ القرار علي التنبؤ بالنتائج مستقبلا.

وتتفق خاصية القدرة علي التنبؤ والتقييم الإرتدادي مع الهدف الذي يتعلق بتقديم معلومات تساعد مستخدميها في التنبؤ بالتوقعات المستقبلية .

ومن خلال التعريفات السابقة تعرف الملائمة بأنها تلك المعلومات التي تتوفر في الوقت المناسب حتي لو كان علي حساب الدقة في عملية القياس او مدي التأكد من صحة المقاييس الناتجة .
3. عرفت بأنها المعلومات التي يمكن الإعتماد عليها من قبل المستخدمين لأنها تعكس الظروف والأحداث الأقتصادية التي تحدث في المنشأة .

وعرفت بأنها المعلومات الخالية من الأخطاء الهامة والتحيز ، ويمكن الإعتماد عليها من قبل المستخدمين كمعلومات تعبر بصدق عما يقصد ان تعبر عنه او من المتوقع ان تعبر عنه بشكل معقول.

ويمكن لهذه الخاصية ان تتوقع بالمعلومات المقدمة للمستخدم اذا توفرت بها الخصائص الثانوية التالية :-

أ. امكانيه التحقق والتثبيت : تشير امكانية التحقق والتثبيت الي درجة الإتفاق بين الأفراد المستقلين الذين يقومون بعملية القياس باستخدام نفس اساليب القياس .
ب. حيادية المعلومات : هذه الخاصية تصف عدم التحيز ، وتضع هذه الخاصية واجبا علي عاتق المسؤولين عن اعداد القوائم المالية ، فيما يتعلق بشأن الاختيار ما بين البدائل والأساليب والقياس والإفصاح.

4. القابلية للمقارنة :-

امكانيه مقارنة المعلومات المماثلة عن المنشآت الأخرى بنفس المعلومات لنفس المنشأة بالمقارنة لفترات سابقة ، وهناك معوقات للمقارنة منها استخدام عدة طرق واساليب محاسبية للقياس ووجود عدة فروض محاسبية غير واقعية والهدف الرئيسي للمقارنة هو تحديد وتفسير اوجه التشابه والإختلاف بين البدائل الحالية.

نستنتج من خاصية القابلية للمقارنة الأتي :-

- يتم المقارنه القوائم الحالية منة اجل تحديد الإتجاهات في المركز المالي والأداء.
- يستخدم الاعلام المستخدمين عن السياسات المحاسبية المستخدمة لغرض تحقيق الإختلافات في السياسات والعمليات المالية المتشابهة بين المنشآت المختلفة.

الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية:-

- بالإضافة الي الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية هنالك خصائص ثانوية لتحديد المعلومات المحاسبية التي يجب ان تفصح عنها كالأهمية النسبية بين الوحدات الإقتصادية ، وان يكون هنالك اتساق وانتظام في تطبيق نفس الأساليب والقواعد المحاسبية داخل المنشأة الإقتصادية ويمكن تفصيل الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية من خلال :-

❖ الاتساق:

الثبات والإنتظام في تطبيق الأساليب والقواعد المحاسبية من فتره الي اخري داخل المنشأة وهذا بدوره يحقق امكانية المقارنة بين نتائج المنشأة علي حقب زمنية مختلفه ويحول دون ظهور تغيرات تنتج عن تغيير الأساليب والقواعد المحاسبية.

❖ الأهمية النسبية:

تعني التقدير عن البنود حسب اهميتها في بنود مستقلة منفصله والتي ليس لها تأثير فيتم دمجها في بنود متشابهة مع طبيعتها " الوظيفة او الغرض " .

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الاول: نبذة تعريفية عن البنوك

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفروض

المبحث الأول

نبذة تعريفية عن البنوك السودانية

بنك ادمرمان الوطني¹

شركة مساهمة عامة ذات مسؤله محدودة وهو من المؤسسات الوكنية الرائدة وركيزة عامة ودعامة هامة من دعامات الاقتصاد الوطني في مجال الصرفه الإستثمارية والتجارة الخارجية وذلك عبر شبكة من المراسلين المنتشره في معظم انحاء العالم . بدأت المرحلة التأسيسه في يناير 1993م وزارو نشاطه المصرفي في اغسطس 1993م وذلك بتقديم كافة الخدمات المصرفية والاستثمارية وفقا لاحكام الشريعة الاسلاميه . يمارس البنك نشاطه من خلال الرئاسة و15 فرع منها 8 داخل ولاية الخرطوم بالاضافة الي التواكيل التالية:-

- توكيل برج المعاشيين.

- توكيل السوق الجنوبي.

رأس المال الاسمس او المصرح به واحد مليار جنيهه سوداني والمدفوع 800 مليون جنيهه سوداني.

أهداف البنك :-

إستراتيجيه المصرف وتطلعاته المستقبليه :

تأتي استراتيجيه البنك تحقيقا برسالته بأنه يسهم بقوة في بناء وطنه انطلاقا من موروث شعبه الحضاري وقيمة لتحقيق الخير ومساهمي البنك والامة جمعاء وكذلك انزالا لرؤيته في تقديم خدمة متميز لعملائه بما يحقق تطلعات المودعين والمستثمرين والمساهمين علي حد سواء استخدام افضل التقنيات والادوات المصرفية الحديثة وبكادر مؤهل استشرافا لمستقبل مشرق للسودان.

¹ منشورات بنك ادمرمان الوطني، 2018م

وقد وضع مجلس الإدارة خطة خمسية اولي انتهت في عام 2011 وتم وضع خطة خمسية ثانية في 2012 - 2016 تنسق مع خطط وبرامج الدولة الإقتصادية وكافه المغيرات الإقتصادية والإقليمية والعالمية.

وفي سبيل تحقيق الرسالة والرؤية السابقتين فيما يلي اهم ملامح استراتيجية البنك:-

- تأكيد الالتزام في ضبط مناشط البنك المختلفة لاحكام الشريعة الاسلامية
- استخدام احدث نظم التقنية المصرفية المتاحة في سبيل تطوير مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك ارضاء للعملاء
- تطوير المهارات والخبرات لرأس المال عبر التدريب والتأهيل المستمر .
- التوظيف الامثل للموارد لزيادة الايرادات وتعظيم الارباح والمحافظة علي معدل تكلفة منخفضة.
- تمكين وتوسيع علاقات البنك الخارجية.

تطلعات البنك المستقبلية :-

يسعي مجلس ادارة البنك وادارته العليا لزيادة رأس المال والتدرج ليصل به لمبلغ مليار جنيه سوداني.

كما يتطلع المصرف الي مواصلة الاهتمام والتركيز علي تطوير التقانه المصرفية ايماناً بأنها الطريق الصحيح الذي يجب ان يسلك في سبيل الاحتفاظ بريادته بين المصارف السودانية.

يسعي البنك لترقية جود الخدمات المصرفية ودرجات رضاء العملاء يعمل البنك للمحافظة علي موقعه الريادي من حيث استحوازه علي النصيب الاكبر من الودائع والتمويل في الجهاز المصرفي السوداني

قصه نجاح :-

خلال اكثر من 20 عاما استطاع بنك امدرمان الوطني تحقيق توسعا شاملا رأسيا وافقيا بحيث غطت خدماته كل انحاء السودان وقد بدأ البنك نشاطه في اغسطس من العام 1993م بفرعين هما فرع الخرطوم وامدرمان وبدأت بعد ذلك ثورة الانتشار بفروع بورتسودان والقيادة العامه والابيض وسنار والدمازين والسجانة ونيالا وهجليج والمقرن وسوق ليبيا والسوق المحلي وامدرمان فرع الصناعات الصغيرة وبرج المعاشيين واخيرا فرع عطبره وفرع مدني الجديد

بالإضافة الي هذه الفروع التي غطت معظم انحاء البلاد هنالك توكيل عامله في كل من برج المعاشيين بالخرطوم والسوق الجنوبي بنبالا بالإضافة الي عشره فروع مقترحة في مدن كبيرة وهامة علي خارطة البلاد جاري السعي والاعداد والمتابعه لقيامها واهمها فروع ربك وكسلا وعلي المستوي الرأسي استطاع البنك الوفاء بالسياسات البنك المركزي حيث انه يعتبر الاول بين المصارف السودانية في توفيق اوضاعه وتقويه رأس المال والمركز المالي والذي يجعله من اقوي المرشحين لمجابهة المنافسة الخارجية في عالم جعلته التكنولوجيا قريه صغيره والنشاط فيها مفتوح علي مصراعيه كما زار البنك خطوات واسعه في طريق التقنيه المصرفيه حتي اصبح الاول في ادخال خدمات الصراف الوطني الآلي وحزمة اخري من التقنيات المصرفيه الحديثه والمتميزة.

جوائز وتصنيفات نالها البنك:-

1. حافظ البنك علي المرتبه الاولى ضمن تصنيف المصارف العاملة بالسودان وفقا لتصنيف المؤسسه البريطانيه times cialanfin عبر the banker مجلتها الصادره عام 2014 م
 2. تم تصنيف البنك ضمن المرتبه "81" ضمن اكبر مؤسسه افريقيه.
 3. حافظ البنك علي صداراته للبنوك السودانيه ضمن قائمه اكبر 150 مصرفا عربيا ، حيث وردت 5 بنوك من السودان ضمن هذا التصنيف وتصدرها بنك امدرمان الوطني حسب مجله " الإقتصاد والأعمال " في العام 2014م .
 4. احتل البنك المرتبه "80" في قائمه ضمت 349 مؤسسه ماليه اسلامية بإعتبارها المؤسسات الأكبر في مجال الصناعات المصرفية الإسلامية.
 5. جاء البنك في المرتبه رقم 74 في تصنيف اكبر المصارف التجارية الإسلامية.
- نبذه عن بنك التضامن الإسلامي¹:-

اولا : النشأة والتأسيس:

انعقد الإجتماع الاول للمؤسسين في 24 من جمادى الثاني 1401هجرية الموافق 28 ابريل 1981م في الخرطوم بهدف انشاء بنك يزاول نشاطه ومعاملاته علي هدي الإسلام واحكام الشريعة الإسلامية ولا يتعامل بالربا بإعتباره محظورا شرعيا ولاحقا كونت الجمعيه العمومية رأس المال الي الدينار السوداني من ثم تعديله لمبلغ 5 مليار دينار سوداني في العام 2000م

¹ منشورات بنك التضامن 2018م

تم الإجتماع التأسيسي اختيار مجلس الادارة لقيام بمهمة انشاء البنك وقد تمكن مجلس الإدارة التمهيدي خلال الفتره من تاريخ انعقاد الإجتماع التأسيسي وحتى انتهاء 28 اكتوبر 1983م من تحقيق الانجازات التي ارسى الدعائم الأساسية لقيام البنك والمتمثلة في الآتي:-

- وضع وقرار التأسيس والنظام الأساسي.
 - تسجيل البنك كشركة مساهمة عامة ومحدودة تحت الرقم (2074)
 - وضع خطة الاكتتاب العام والإصرار علي تنفيذها.
 - اختبار وحدات مقر البنك.
 - اختيار الأداره التنفيذية للبنك.
- وفي مارس 1983م مما يجدر ذكره أن مجلس الإدارة التمهيدي يشكل من السادة الآتية اسمائهم:-

السيد/ خضر حسن كمبال "رئيساً".

السيد/ عبدالرحيم محمد مكايي " نائب رئيس".

السيد/ التجاني حسن هلال " نائب الرئيس (الشركات) ".

السيد/ عبدالله محمد بدري " عضو".

السيد/ ابراهيم حامد عبدالسلام " عضو " .

السيد/ محمد الحسن كمبال " عضو " .

السيد/ عبد القادر حسين جعفر " عضو".

السيد/ احمد النور محمد علي " عضو".

السيد/ عثمان ابو زيد " عضو " .

السيد/ احمد عمر عبدالسلام " عضو".

السيد/ هاشم الياس بشير " عضو".

السيد/ الشيخ عبدالباسط علي " عضو " .

السيد/ صديق محمد مضوي حدوب " عضو".

وقد كلف هذا المجلس السيد عبدالله محمد بدري مديرا تنفيذيا خلال فترة التأسيس وبعد اكتمال هذه المرحلة تم اختيار السيد محمد الخير عبدالقادر كأول مدير عام للبنك حتي يوليو 1984م ثم اعقبه السيد صلاح الدين ابو النجا اعتبارا من 7/4 / 1984م وحتى 3/31 / 2002م ثم تلاه السيد عبدالله نقد الله اميدي المدير العام 2002/4/9م وهو المدير العام للبنك .

الاعراض التي من اجلها تأسس البنك حسب ما رود في عقد تأسيسه ونظامه الأساسي هي :-
أ. القيام بجميع الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والمساهمة في التنمية الصناعية والزراعية والعمرانية ومشروعات التنمية الاقتصادية الأخرى من كل الأقاليم والمديريات والمناطق والمدن داخل السودان وخارجه.

ب. قبول جميع الودائع بالعمله المحلية وبالعملات الأجنبية وفتح الحسابات ومنح القروض المختلفة الآجلة مقابل مختلف انواع الضمانات وكل ذلك وفقا لقواعد الشريعة الإسلامية
ج. المساهمة والمشاركة والمضاربة والمرابحة في جميع انواع المعاملات المالية والتجارية والاقتصادية.

د. ان يوفر رأس المال الخبرة المصرفية وكافة انواع الخدمات والدراسات اللازمة لإنجاح مشروعات عملاء البنك وغيرهم.
هـ. القيام بكافة انواع التعامل للنقد الأجنبي وفق ما تسمح به القوانين واللوائح وقواعد الشريعة الإسلامية.

و. العمل كمنفذ وامين لوصايا والتسويات الخاصه بالعملاء البنك.
ز. اصدار واستخراج وسحب وقبول وتحصيل وتظهر وتنفيذ الشيكات والكمبيالات والمستندات. وتحقيقا للأغراض يجوز للبنك القيام بالأعمال الآتية :-

1) ان يوزع البنك ناتج الربح الحلال علي عملائه المستثمرين وفقا لأحكام الشريعة.
2) ان يمنح مكافئات او اعانات او تبرعات للمديرين والعاملين السابقين او لمن يلونهم او ان يتبرع للمؤسسات الخيرية او الصحية او التعليمية وغيرها.
فروع وشركات البنك ومساهماته الرأسمالية :-

أ. فروع البنك بلغ عدد فروع البنك حوتي اخر ديسمبر 2003 ثمانية عشر فرعا ،
ب. الشركات التابعة انشأ البنك خلال هذه الفترة اربعة شركات تابعة تعمل في مختلف المجالات وهي :

- 1) شركة التضامن للتجارة والاستثمار المحدودة .
- 2) شركة التضامن للخدمات المحدودة.
- 3) شركة التضامن للتنمية الزراعيه المحدودة .
- 4) شركة التضامن العقارية المحدودة .

ح. المساهمات الرأسمالية شارك البنك كمؤسسه ومساهمة في اربعة عشر شركة ومؤسسة تعمل

في مختلف الأنشطة الاقتصادية وهي :

- شركة مستشفى السلام
- شركة التنمية الإسلامية
- الشركة السودانية للثروة الحيوانية " انعام " .
- شركة الطوب الحراري.
- شركة الخدمات الطبية الحديثة المحدودة.
- شركة وفرة التخزين والتبريد المحدودة.
- البنك الإسلامي الدولي لكسمبورج .
- الشركة الوطنية للبترول الشركة السودانية للاتصالات " سوداتل " .
- شركة تنمية شرق جبل اولياء " مشروع سندس الزراعي " .
- شركة كهرباء كجبار .
- شركة الدار الوطنية للإعلام .
- شركة الخدمات المصرفية الالكترونية " شامح " .
- الشركة السودانية للمناطق المحدودة والأسواق الحرة .

الهيكل الإداري:-

اولي البنك اهتماما خاصا بعملية هياكله الإدارية بحسب الحاجة التي تقتضيها ظروفه في التوسع الرأسي والأفقي في مناشط البنك وذلك تفاديا لأي تعقيدات إدارية وتنظيمية تنتج عن التوسع غير الضروري أو الإنكماش المخل ، ولقد انعكس هذا الأسلوب بصورة ايجابية علي عملية اتخاذ القرار وفق الصلاحيات الممنوحة لكل جهة مع مراعاة التدرج اللازم لإتخاذ القرارات .

وقد اتبع البنك انموذجا فريدا في المؤسسة بعد أن رفع شعار البنك الأكثر التزاما بالشرعية وقوانين النظام المصرفي ، فكانت التقديرية تتبع من الخطة المجازة خمسية كانت او ثلاثية ، مع بعض التعديلات التي تقتضيها متغيرات البيئة الأسس التي بنيت عليها .

كما أن الإجتماع الشهري لمديري الإدارات والفروع لمتابعة الموازنة السنوية والوقوف علي اداء الموازنة في المحقق من المقدر سالبا او موجبا مع تبيان الأسباب والنقاش حولها يعد جانبا مهما في مسار المؤسسة بالبنك ، بالإضافة الي برامج المتابعة الدوري المفصلة لمديري الإدارات

والفروع وملفات المسائل المتعلقة والملفات السيارة التي تؤدي الي تبادل المعلومات بين مختلف قيادات البنك.

تتدرج سلطات اتخاذ القرار في البنك بدءا بالجمعية العمومية للمساهمين وانتهاءا بالإدارات المتخصصة وفقا للهيكل الإداري للبنك وفيما يلي نستعرض بإيجاز سلطات الجمعية العمومية ومجلس إدارته والإدارة التنفيذية بالإضافة الي استعراض موجز الوظائف الرئيسية لإدارات البنك المختلفة.

اولا الجمعية العمومية :

تتكون الجمعية العمومية من مساهمي البنك ، وهي اعلي سلطة في البنك ، وتقوم بعقد اجتماع عادي مرة واحدة في العام تناقش فيه وتجزئ الميزانية السنوية وحساب الارباح والخسائر وتصحيح المراجع القانوني ، واي موضوعات أخرى يري مجلس الإدارة عرضها عليها . كما تنتخب الجمعية العمومية في اجتماعاتها العادية اعضاء مجلس الإدارة مره كل ثلاث سنوات ويجوز دعوة الجمعية العمومية لأي اجتماعات فوق العادة تنظر فيها الموضوعات التي تداعي من اجلها .

الإدارة التنفيذية والمكتب التنفيذي للمدير العام:-

يشتمل الهيكل الإداري الحالي للبنك علي وظيفة المدير العام ونائبه ويتم اختيارهم وتحديد صلاحيتهم بواسطة مجلس الإدارة كما يشتمل علي اربع وظائف مساعدي مدير عام من شاغلي الدرجة الأولى الخاصة من الهيكل الوظيفي.

❖ الإدارة التنفيذية:

يشكل الهيكل الهرمي للإدارة التنفيذية علي النحو التالي :

(1) المدير العام:

وهو علي قمة السلطة التنفيذية للبنك وينتهي اليه في اتخاذ القرار في شكله النهائي مع تحويل بعض الصلاحيات للمسؤولين بالبنك كل علي حسب موقعه ودرجته بما يفضي لتسهيل الإجراءات وتسيير العمل.

(2) النائب الأول للمدير العام:

له صلاحيات مالية وادارية محددة ومسؤل عن بعض الإدارات و الفروع بصفة مباشرة.

3) النائب الثاني للمدير العام:

له صلاحيات مالية وإدارية محدودة ومسؤولة عن بعض الإدارات والفروع بصفة مباشرة.

4) مساعد المدير العام :

يطلع كل واحد منهم علي بالإشراف المباشر علي عدد من الإدارات والوحدات ويقم بمتابعة تنفيذ المهام الخاصة بها ولهم صلاحيات مالية وإدارية محددة.

➤ المكتب التنفيذي للمدير العام:

يتكون من :

- مدير المكتب.
- قسم التسويق والإعلام.
- قسم العلاقات العامة .
- السكرتارية.

مهام مدير المكتب :

تجهيز واعداد ومتابعة البيانات التي تتطلب بواسطة المدير العام التي تتكون بغرض المتابعة للأعمال اليومية او التي ترسل لجهات خارجية حسب التوجيهات والمنشورات الصادرة في هذا المجال بجانب تنزيل قرارات مجلس الإدارة للإدارات المختصة عبر نائب ومساعد المدير العام.

متابعة تنفيذ القرارات والتوجيهات الصادرة من المدير العام واعمال اللجان التي يكونها:

الإشراف علي مهام بقية أقسام المكتب التنفيذي:

مهام قسم التسويق والإعلام :

وضع الخطط المستقبلية ورسم السياسات اللازمة لتطوير البنك ومواكبة التقنية الحديثة في مجال التسويق المصرفي والاعلامي.

استخدام الوسائط الإعلامية المختلفة للترويج للخدمات البنك .

مهام قسم العلاقات العامة :

القيام باعمال المراسم والبرتوكولات في المناسبات المختلفة للبنك.

القيام بإجراءات السفر الخارجي والداخلي والمأموريات الرسمية.

الإدارات والوحدات :

ادارة الإستثمار:

هي الإدارة المكلف بها توظيف اموال البنك والمستثمرون (والدائع الاستثمارية) ي مختلف اوجه الإستثمار بالعملة المحلية وذلك اما بطريقة مباشرة عبر نافذة مصلحة استثمارات الرئاسة مع الشركات والمؤسسات والأفراد بالشراء المباشر .

أو عن طريق التطور الذي شهدته الإدارة منذ انشائها في عام 1983م نموامضطردا نتج عنه تطوير في التنظيم الداخلي والهيكلية للإدارة فأصبحت تضم مصلحتين هما:

مصلحة السياسات والتخطيط والمتابعة :

وتتكون من الاقسام التالية :

قسم المعلومات ومخاطر التمويل :

يعني هذا القسم بتوفير حفظ وتحليل كافة المعلومات الإستشارية والتجارية المتاحة والتي يستقيها من مختلف المصادر الداخلية والخارجية ومن ثم يقوم بتنبيه الفروع من خلال النشرات الدورية التي يصدرها الي المخاطر الخاصة بالسلع (الممولة والمقدمة كضمان) والعملاء ، كما يعد البنك المركزي والجهات الأخرى ذات الصلة بالمعلومات التي تطلبها .

قسم الاشراف علي الفروع:

يتولي هذا القسم مهم مراجعة وتحليل الأداء الاستثماري للفروع والتأكد من مطابقة التدفقات للسياسات الإستثمارية المجازوة من قبل البنك والتمثلية مع السياسة التمويلية الصاجرة من البنك المركزي.

مصلحة استثمارات الرئاسة:

تقوم بتوظيف سقف محدد بصفة اساسية في الاستثمارات الكبيرة ذات الطبيعة للفئات المعقدة وتتكون من اربعة اقسام فرعية هي:

قسم الدراسات :

يتولي هذا القسم التعامل مع طلبات العملاء واعداد الدراسات للعمليات الإستثمارية المقدمة لمصلحة الإستثمارات الرئاسة او المرفوعه من الفروع بغرض التصديق عليها خصما علي

سقوفها المقدمة خارج السقف او تلك التي تتميز بمواصفات ذات طبيعة فنية واقتصادية لا تسمح
امكانات الفرد بدراسات وتصديقتها.

قسم التنفيذات :

يقوم بتنفيذ العمليات المصدقة وفقا للشروط الواردة في التصديق وفتح الملفات وصياغة العقود
والتوقيع عليها وتكملة جميع الإجراءات الخاصة بإستلام الضمانات والمستندات المؤيدة لذلك
استلام الكمبيالات والشيكات حسب متطلبات أسس وضوابط منح التمويل.

قسم المتابعة:

يشرف هذا القسم علي تسجيل وتحصيل الكمبيالات حسب تاريخ استحقاقها وتصفية العمليات
الإستثمارية في المواعيد المحدد لها ويتابع ايضا الإجراءات القانونية بالتنسيق مع الإداره المختصة
لتحصيل الشيكات المرتردة واسترداد مستحقات البنك واعداد تقارير دورية لذلك .

قسم الأوراق المالية والمحافظ :

هذا القسم من الأقسام التي انشأت حديثا بغرض اعداد الدراسات والتنفيذ والمتابعة وتصفية
مشتروات البنك في مجال الأوراق المالية وفقا للأسس العملية المتبعة في هذا المجال من اجل
الإستفادة من البنية التحتية المتوفرة لهذا النوع من العمليات المتمثلة في سوق الخرطوم للأوراق
المالية.

قسم الميزانية:

ويقوم بإعداد الميزانية الشهرية المجمعه لرئاسة البنك وفروعها وارسالها لبنك السودان ومراقبة
الصرف وفقا للميزانية المجازه وبجانب ذلك اعداد البيانات الدورية المطلوبة من بنك السودان
والجهات الأخرى واعداد التحليل الشهري للبنك من حيث الإيرادات والمصروفات واجمالي
الارباح وامداد الاداره العامه للبنك بالبيانات الماليه التي تساعد علي اتخاذ القرار .

قسم التحليل يقوم بإعداد تقارير توفق للأوضاع ، وتحليل البيانات المالية الواردة من الفروع
ومتابعة وضبط حركة الأصول .

قسم الاسهم : يهتم بحفظ سجل المساهمين وتحديث والرد علي استفساراتهم بجانب الإحتفاظ بملف
خاص لكل مساهم واستخراج شيكات ارباح المساهمين ومتابعة سدادها وعمل المعالجات اللازمة
في هذا الخصوص ومتابعه حركة البنك واصدار الشهادات الخاصة بها.

ادارة العلاقات الخارجية للنقد الأجنبي : تعتبر ادارة العلاقات الخارجية للنقد الأجنبي من ادارات البنك المهمة اذ انها انشأت منذ مباشرة البنك لأعماله المصرفيه وهي تعني ادارته ارسدة البنك للنقد الأجنبي وربطه بشبكة واسعه مع المراسلين لإجراء عملياته المصرفية الخارجية بيسر ولزيادة نشاطه واسهامه في مجال التجارة الخارجية واستثمار ارسدته الأجنبية .

إدارة الكمبيوتر والنظم:

بدأ استخدام الحاسوب في أداء اعمال البنك عام "86/85" وذلك لمواكبة التطور في مجال العميل المصرفي لتجويد الخدمات المقدمة حيث تم انشاء قسم الكمبيوتر بقسم يتبع لإدارة الشؤون المالية وكان العمل وقتها محصورا بفرع الخرطوم الرئيسي ثم بدأ بعدها إدخاله تبعا بالفروع المختلفة للبنك مع زيادة حجم العمل وتوسيع دائرة استخدام الحاسوب ثم تحويل القسم الي ادارة في عام 1991م .

مهام الإدارة :

المساهمة في التخطيط والإشراف علي المشروعات التقنية والمصرفية لمواكبة التغيرات المتسارعه في هذا المجال .
اصدار المواصفات والمعايير والاجراءات المنظمة للعمل بالأنظمة المعتمدة علي الحاسوب واستخدام التقنيات للبنك وتطويرها ، والتأكد من جودة ومطابقة الأجهزة والتركيبات والبرامج للمواصفات الفنية المطلوبة.

المساهمة في التخطيط لبرامج تأهيل وتدريب كادر فني ومصرفي مع الإدارات المعينة ولكي تقوم الإدارة بمهامها وتقسيمها الي اربعة اقسام مع التنسيق التام :

- قسم البرمجة والتحليل.
- قسم الصيانة والشيكات.
- قسم امن وتقنية المعلومات.
- قسم التشغيل والمساندة

المبحث الثاني

تحليل البيانات و اختبار الفرضيات

يتناول الباحثين في هذا الفصل وصفا للطريقة و الاجراءات التي اتباعتها في تنفيذ هذه الدراسة ويشمل ذلك وصفا لمجتمع الدراسة و عينته ، وطريقه اعداد اداتها ، و الاجراءات التي اتخذت للتأكد من صدقها و ثبوتها ، و الطريقة التي اتبعت لتطبيقها ، و المعالجات الاحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات و استخراج النتائج ، كما يشمل هذا الفصل تحديدا ووصفا لمنهج الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعه الكليه من العناصر التي يسعى الباحث ان يعمم عليها النتائج ذات علاقه بالمشكله المدروسه . ويتكون مجتمع الدراسة الاصلى من جميع الافراد المنتمين للبنوك التجاريه .

أما عينه الدراسة فقد تمت بطريقه عشوائيه من مجتمع الدراسة . حيث قام الباحث بتوزيع عدد "50" على المستهدفين من موظفين "البنوك التجاريه"، و قد تم استرداد "45" استباينه منها "33" صالحه لدراسه أي بنسبه "73.3" وتم استبعاد "12" استبيانات فارغه أي غير صالحه لدراسه من المستهدفين و للخروج بنتائج دقيقه قدر الامكان حرص الباحث علي تنوع عينه الدراسة من حيث شمولها على الاتى:

1- الافراد مختلف الفئات العمريه .

2- الافراد من مختلف المؤهلات العلميه .

3- الافراد من مختلف التخصصات .

4- الافراد من مختلف المراكز الوظيفيه .

5- الافراد من مختلف سنوات خبره و العمليه .

وفيما يلي وصفا لافراد عينه الدراسة وفقا للمتغيرات أعلاه:

كما وضع الجدول توزيع مفردات العينة العمر. يلاحظ من الجدول أن الفئة 30 سنة فأقل شكلت نسبة (24.2%)، بينما شكلت من 31 - 40 سنة بلغت نسبة بلغت (24.2%)، اما من

41 - 50 سنة بلغت نسبة (30.3%)، حيث بلغت نسبة 51 سنة فأكثر (21.2)

أما التخصص العلمي يوضح الجدول أن تكاليف و محاسبة ادارية يشكلون نسبة (9.1%) من العينة، تليها نسبة بنوك و مصارف بنسبة (27.3%)، تليها نسبة محاسبة و تمويل بنسبة (15.2%) ، تليها نسبة إدارة أعمال بنسبة (27.3%) ، تليها نسبة اقتصاد بنسبة (21.2%).

*أما المؤهل العلمي : الجدول يوضح توزيع مفردات العينة أن بكالوريوس يشكلون نسبة بلغت (51.5%) ، والتي تليها دبلوم عالي بنسبة (9.1%)، ثم ماجستير بنسبة (30.3%)، والتي تليها دكتوراه بنسبة (9.1%) .

*وقد كان زمالة المحاسبين القانونيين: من الجدول أن الذين يحملون الزمالة الامريكية يشكلون نسبة وهي (3%)، تليها من لا احمل زمالة بنسبة (96.9%).

* وقد كانت المركز الوظيفي: مدير فرع شكلوا نسبة (9.1%)، اما مدير اداري بلغت نسبة (6.1%) ، اما موظف بلغت نسبة (78.8%) ، اكثر مراقب صالة شكلوا نسبة (6.1%).

* سنوات الخبرة يلاحظ من الجدول أن الفئة أقل من 5 سنوات شكلت نسبة (30.3%)، بينما شكلت من 5 - 10 سنة بلغت نسبة بلغت (9.1%) ، اما من 11 - 15 سنة بلغت نسبة (21.2%)، حيث بلغت نسبة أكثر من 15 سنة فأكثر (39.4%).

جدول رقم(1): الخصائص الديمغرافية لعينه الدراسة

النوع	العدد	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	8
	من 31 الى 40 سنة	8
	من 41 الى 50 سنة	10
	اكثر من 51 سنة	7
المجموع	33	100%
التخصص العلمي	تكاليف و محاسبة ادارية	3
	بنوك و مصارف	9
	محاسبة و تمويل	5
	ادارة أعمال	9
	اقتصاد	7

المجموع	33	%100
المؤهل العلمي	بكالوريوس	17
	دبلوم عالي	3
	ماجستير	10
	دكتوراة	3
المجموع	33	%100
زمالة المحاسبين القانونيين	زمالة امريكية	1
	لا أحمل زمالة	32
المجموع	33	%100
المركز الوظيفي	مدير فرع	3
	مدير اداري	2
	موظف	26
	مراقب صالة	2
المجموع	33	%100
	أقل من 5 سنوات	10
	من 5 - 10 سنوات	3
	من 11 - 15 سنة	7
	أكثر من 15 سنة	13
المجموع	33	%100

المصدر: اعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

اختيار الصدق والثبات:-

يقصد بصدق الاداة أن وسائل جمع المعلومات الجوانب التي وضعت لقياسها ، لذا تم اجراء الاستبانه قبل صياغته النهائيه للتأكد من ملائمه لقياس أهداف الدراسه ، و التأكد من صياغة الفقرات الوارده فيه ومدى و ضوحه بالنسبه للمبحوثين ، وذلك عن طريق تحكيمها من قبل أساتذة مختصين حيث أبدوا ملاحظتهم علي فقرات الاستبانه وتمت دراسة هذه الملاحظات وأخذت بعين الاعتبار لاجراخ الاستبانه بصورتها النهائيه ، ومن اجل اختبار ثبات الاداة المستخدمه (الاستبانه) نحو اعطاء نفس النتائج أو نتائج قريبه منها فيما لو كررت عمليه القياس في ظروف مشابهه علي

نفس العينة أو علي عينه ممثله فقد تم استخدام معامل الارتباط من اجل اختيار ثبات الاجابات علي فقرات الاستبانة حيث يقيس هذا المعامل مدى الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة و مقدرته علي اعطاء نتائج متوافقه لردود المبحوثين تجاه فقرات الاستبانة وتتراوح قيمه معامل الارتباط (0 - 100) ، وتكون مقبولة احصائيا اذا زادت عن (60%) فعندها يكون ثبات الاداة جيدا ويمكننا تعميم النتائج. للتأكد من درجة الاعتمادية تم اختبار أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس الاعتمادية حيث يوضح الجدول اعلاه ان معامل الاعتمادية (كرونباخ ألفا) كان بدرجة عالية من الاعتمادية حيث بلغ معامل الاعتمادية بالنسبة للعبارات المكونة لمتغيرات المستقل الفشل الداخلي (0.94) ، تكاليف التقييم (0.84) ، المنع (0.72) ، الفشل الخارجي (0.81) ، اما المتغير التابع خصائص المعلومات المحاسبية (0.90) أدناه .

جدول رقم(2): معامل الإعتمادية

Cronbach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات	
0.94	8	الفشل الداخلي	المتغير المستقلة
0.84	5	تكاليف التقييم	
0.72	4	المنع	
0.81	3	الفشل الخارجي	
0.90	5	خصائص المعلومات المحاسبية	المتغير التابع

المصدر: اعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

ثالثا: أداة الدراسة

أداة البحث عباره عن الوسيله التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمه عن الظاهره موضوع الدارسة. ويوجد العديد من الادوات المستخدمه في مجال البحث العلمي للحصول علي المعلومات و البيانات اللازمه للدراسه . وقد اعتمد غلي الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينه الدراسه ، حيث ان للاستبانة مزايا منها :

1. يمكن تطبيقها للحصول علي معلومات عن عدد من الافراد.
2. قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها .
3. سهوله وضع أسئلة الاستبانة و ترسيم ألفاظها و عباراتها .
4. توفر الاستبانة وقت المستجيب و تعطيه فرصه التفكير .

5. يشعر المجيبون علي الاستبانة بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقه الاخرين عليها.

وصف الاستبانة:

أرفق مع الاستبانة خطاب للمبحوث تم فيه تنويره بموضوع الدراسة وهدفه وغرض الاستبانة ، وتم تعريف المصطلحات الواردة في الاستبانة ، واحتوت الاستبانة ، واحتوت الاستبانة علي قسمين رئيسين

القسم الاول :

تضمن البيانات الشخصية لافراد عينه الدراسه ، حيث يحتوى هذا الجزاء علي بيانات حول (العمر ، المؤهل الاكاديمي ، سنوات الخبرة، التخصص ، المؤهل المهني ، المركز الوظيفي) .

القسم الثاني :

يحتوي هذا القسم على (25) عباره ، طلب من افراد عينه الدراسة أن يحددوا استجابتهم عن ماتصفه كل عباره وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (موافق بشدة، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة) . وقد تم توزيع هذه العبارات علي محاور الدراسة الخمسة

المحور الاول : تتضمن العبارات (1-5) و عددها 5 عبارات

المحور الثاني :يتضمن العبارات (6-10) و عددها 5 عبارات

المحور الثالث :يتضمن العبارات (11-15) و عددها 5 عبارات

المحور الرابع : يتضمن العبارات (16-20) و عددها 5 عبارات

المحور الخامس :يتضمن العبارات (21-25) و عددها 5 عبارات

البيانات الشخصية :

التحليل العاملي:

أخضعت بيانات الاستبيان للتحليل العاملي بغرض فهم الاختلافات بين مجموعة كبيرة من متغيرات الاستجابة. حيث أن التحليل العاملي يستعمل متغيرات معيارية لتوزع عليها بنود المتغيرات بحسب انحرافاتهما عن الوسط الحسابي وتكون العلاقات بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول، 2003).

تستند متغيرات هذه الدراسة بواسطة التحليل العاملي على الافتراضات التي تقدمت دراسة (Hair et al 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي :

- 1 - وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في المصفوفة
- 2 - ألا تقل قيمة (KMO) عن (0.6)
- 3 - ألا يقل اختبار (Bartlett's) عن (0,05)
- 4 - أن تكون قيم الاشتراكات الأولية (Communalities) للبنود أكثر من (0,50)
- 5 - ألا يقل تشبع (Loading) العامل عن (0,50). مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0,50) في العوامل الأخرى.
- 6 - ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد

* التحليل العاملي للمستقل قياس تكاليف الجودة:

اجري التحليل العاملي لعدد (20) عبارة تستخدم لقياس دوافع العملاء . الجدول يعرض ملخص نتائج التحليل العاملي الذي اجري على المتغير المستقل (قياس تكاليف الجودة). في الاختبار الأول من التحليل العاملي وجدت عبارات لها قيم الاشتراكات الأولية (Communalities) أقل من (0,50) تم استبعادها.

جاءت المصفوفة في (5) أعمدة، اشتمل النموذج الأول علي (6) عبارات شكلت سهولة الاستخدام ، اشتمل النموذج الثاني علي (4) عبارات شكلت الفائدة المدركة ، اشتمل النموذج الثالث علي (3) عبارات شكلت الثقة ، اشتمل النموذج الرابع علي (3) عبارات شكلت تكلفة الخدمة ، اشتمل النموذج الخامس علي (3) عبارات شكلت سرعة الانجاز .

جدول رقم(3): التحليل العاملي للمتغير المستقل (قياس تكاليف الجودة)

4	3	2	1	تكاليف الفشل الداخلي
-0.12	.168	.107	.882	يهتم البنك بقياس تكلفة سعر الخدمة
.051	.273	.339	.802	يهتم البنك بقياس تكلفة العملية الخدمية
.333	.213	.335	.755	يهتم البنك بقياس تكاليف تصحيح الخدمات
.347	.356	-.120	.739	يهتم البنك بقياس تكاليف شكاوى الزبائن
.148	.226	.470	.727	يهتم البنك بقياس تكلفة قياس المسائل القانونية
.407	.082	.220	.725	يهتم البنك بقياس تكاليف فشل العملية

.410	-.004	.471	.590	يهتم البنك بقياس تكاليف فحص المدخلات اللازمة لانتاج الخدمة
.524	.273	.270	.544	يهتم البنك بقياس تكاليف معدات و اجهزة الفحص
تكاليف التقييم				
.076	.280	.813	.406	يهتم البنك بقياس تكاليف المتعلقة بتكلفة بالخدمة
.144	.395	.736	.205	يهتم البنك بقياس تكاليف الفحص اثناء العمليات الخدمية
.408	.244	.714	.024	يهتم البنك بقياس تكاليف خطط انتاج الخدمات
.333	.093	.596	.406	يهتم البنك بقياس تكاليف دفع التعويضات للعملاء
.299	-.478	.569	.293	يهتم البنك بقياس تكاليف الجودة
المنع				
.366	.807	.182	.253	يهتم البنك بقياس تكاليف التدريب و التطوير
-.005	.725	.175	.325	يهتم البنك بقياس تكاليف الخردة
.456	.723	.286	.266	يهتم البنك بقياس تكاليف اعادة الخدمة للزبون
.345	.639	.466	.263	يهتم البنك بقياس تكاليف الجودة و المعلومات
تكاليف الفشل الخارجي				
.853	.120	.152	.274	يهتم البنك بقياس تكاليف اختبار الاداء
.664	.347	.390	.050	يهتم البنك بقياس تكاليف العمليات
.545	.244	.486	.389	يهتم البنك بقياس تكاليف فقدان الخدمات
			78.664	Cumulative %
			.690	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.
			697.944	Bartlett's Test of

المصدر اعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2018م

التحليل العاملي للمتغير التابع (خصائص المعلومات المحاسبية):-

اجري التحليل العاملي لعدد (5) عبارة تستخدم الثقة . الجدول يعرض ملخص نتائج التحليل العاملي الذي اجري على المتغير التابع (خصائص المعلومات المحاسبية) .
في الاختبار الأول من التحليل العاملي وجدت عبارات لها قيم الاشتراكيات الأولية (Communalities) أقل من (0,50) تم استبعادها .
جاءت المصفوفة في (1) أعمدة، اشتمل النموذج الأول علي (3) عبارات شكلت الاتجاهات .

جدول رقم (4): التحليل العاملي للمتغير التابع (خصائص المعلومات المحاسبية)

1	خصائص المعلومات المحاسبية
.898	يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال ملائمتها لاتخاذ القرار
.864	يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال قابلية المعلومات للمقارنة
.857	يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال الثبات في إعداد و عرض المعلومات
.854	يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال درجة الموثوقية
.819	يهتم البنك بإنتاج معلومات محاسبية قابلة للفهم من قبل المستخدمين
73.735	Cumulative %
.685	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.
117.613	Bartlett's Test of

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2018

المتوسطات والانحرافات المعيارية:-

الجدول أدناه يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لابعاد المتغير المستقل (الفشل الداخلي، تكاليف التقييم، المنع ، تكاليف الفشل الخارجي). يلاحظ من الجدول أن الوسط الحسابي للفشل الداخلي (وسط حسابي = 1.92، انحراف معياري = 0.76) ، يليه الوسط الحسابي تكاليف التقييم (وسط حسابي = 1.80، انحراف معياري = 0.64) ، يليه الوسط الحسابي المنع (وسط حسابي = 1.97، انحراف معياري = 0.63) ، يليه الوسط الحسابي تكاليف الفشل الخارجي (وسط حسابي = 1.93، انحراف معياري = 0.79). ويلاحظ أن جميع هذه الأوساط الحسابية تقل عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي. ومن جانب آخر ومن ذات يتضح أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لابعاد المتغير التابع خصائص المعلومات المحاسبية هو (الوسط حسابي = 1.68، الانحراف معياري = 0.60).

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة :-

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الفشل الداخلي	مستقل	1.90	0.76
تكاليف التقييم	مستقل	1.80	0.64
المنع	مستقل	1.97	0.63
الفشل الخارجي	مستقل	1.93	0.79
خصائص المعلومات المحاسبية	تابع	1.68	0.60

المصدر إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

الارتباطات بين متغيرات الدراسة :

اجري تحليل الارتباطات على بيانات الدراسة الميدانية للوقوف على الصورة المبدئية للارتباطات البينية بين متغيرات الدراسة. فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فان ذلك يعنى أن الارتباط قويا بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباطين (0.30) إلى (0.70) وتعتبر العلاقة قوية إذا كان معامل الارتباط أكثر من (0.70) والجدول أدناه يوضح الارتباطات بين متغيرات الدراسة.

من ذات الجدول نجد أن بعد الفشل الداخلي يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع تكاليف التقييم حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.737). نجد أن الفشل الداخلي يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع المنع حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.732). نجد أن الفشل الداخلي يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع الفشل الخارجي حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.683) ، ونجد ان الفشل الداخلي يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع خصائص المعلومات المحاسبية حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.762)، ونجد ان تكاليف التقييم يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع المنع كانت قيمة (الارتباط = 0.850) ، ونجد ان تكاليف التقييم يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع الفشل الخارجي حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.734) ، اما البعد تكاليف التقييم يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع خصائص المعلومات المحاسبية حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.840) ، اما البعد المنع يرتبط ارتباط

ايجابي معنوي مع الفشل الخارجي حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.818) ، اما المنع يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع خصائص لمعلومات المحاسبية حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.745) ، اما الفشل الخارجي يرتبط ارتباط ايجابي معنوي مع خصائص المعلومات المحاسبية حيث كانت قيمة (الارتباط = 0.607).

جدول رقم (6):

الارتباطات بين متغيرات الدراسة : Person's Correlation Coefficient for All

Variable

المتغيرات	الفشل الداخلي	تكاليف التقييم	المنع	الفشل الخارجي	خصائص المعلومات المحاسبية
الفشل الداخلي	1				
تكاليف التقييم	.737(**)	1			
المنع	.732(**)	.850(**)	1		
الفشل الخارجي	.683(**)	.734(**)	.818(**)	1	
خصائص المعلومات المحاسبية	.762(**)	.840(**)	.745(**)	.607(**)	1

المصدر إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

اختبار علاقة مكونات قياس تكاليف الجودة على خصائص المعلومات المحاسبية :

الجدول التالي يوضح الانحدار لمكونات قياس تكاليف الجودة على خصائص المعلومات

المحاسبية (Beta coefficient)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير أبعاد قياس تكاليف الجودة على خصائص المعلومات المحاسبية . تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على

مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل على انه توجد علاقة ايجابية بينالفشل الداخلي و خصائص المعلومات المحاسبية حيث بلغت بيتا(0.342) مستوى المعنوية (0.027) ، بينما توجد علاقة بين تكاليف التقييم و خصائص المعلومات المحاسبيةحيث بلغت بيتا (0.624) مستوي المعنوية (0.002) ، بينما توجد علاقة بين المنع و خصائص المعلومات المحاسبيةحيث بلغت بيتا (0.632) مستوى المعنوية (0.032) ، بينما توجد علاقة بين الفشل الخارجي و خصائص المعلومات المحاسبيةحيث بلغت بيتا (0.319) مستوى المعنوية (0.018) كما موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم(7) العلاقة بين أبعاد قياس تكاليف الجودة و خصائص المعلومات المحاسبية:-

جدول رقم (1):

اختبار الفرضية الاولى:توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الوقاية(المنع) وخصائص المعلومات المحاسبية

<i>Sig</i>	خصائص المعلومات المحاسبية	المتغير المستقل
.032	.632*	المنع
	.758	R ²
	.724**	Adjusted R ²
	.758	Δ R ²
	21.980	F change

ومن خلال التحليل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الوقاية (المنع) و خصائص المعلومات المحاسبية التي بلغت بيتا (0,632) و المستوي المعنوي (0,032).

جدول رقم (2):

اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف التقييم و خصائص المعلومات المحاسبية

المتغير المستقل	خصائص المعلومات المحاسبية	Sig
تكاليف التقييم	.624**	.002
R ²	.758	
Adjusted R ²	.724**	
Δ R ²	.758	
F change	21.980	

المصدر اعداد الباحثين من الدراسة الميدانية 2018م

ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الي انه توجد علاقة ايجابية بين تكاليف التقييم و خصائص المعلومات المحاسبية حيث بلغت بيتا (0,629) ومستوي المعنوي (0,002)

جدول رقم (3):

اختبار الفرضية الثالثة:-

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الفشل الداخلي و خصائص المعلومات المحاسبية

المتغير المستقل	خصائص المعلومات المحاسبية	Sig
الفشل الداخلي	.342*	.027
R ²	.758	
Adjusted R ²	.724**	
Δ R ²	.758	
F change	21.980	

المصدر إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2018)م

ومن خلال التحليل يتضح انه توجد علاقة ايجابية بين تكاليف الفشل الداخلي و خصائص المعلومات المحاسبية حيث بلغت بيتا (0,342) و المستوي المعنوي (0,027)

جدول رقم (4):

اختبار الفرضية الرابعة :-

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الفشل الخارجي و خصائص المعلومات المحاسبية

Sig	خصائص المعلومات المحاسبية	المتغير المستقل
.018	.319*	الفشل الخارجي
	.758	R ²
	.724**	Adjusted R ²
	.758	Δ R ²
	21.980	F change

المصدر إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2018م)

ومن خلال تحليل يتضح انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكاليف الفشل الخارجي و خصائص المعلومات

المحاسبية حيث بلغ معامل بيتا (0,319) و المستوي المعنوي (0,018).

جدول رقم(8):

إختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات	
حالة الإثبات	هناك علاقة إيجابية بين قياس تكاليف الجودة و خصائص المعلومات المحاسبية كليا
دعمت	الفشل الداخلي يؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية
دعمت	تكاليف التقييم يؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية
دعمت	المنع يؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية
دعمت	الفشل الخارجي يؤثر على خصائص المعلومات المحاسبية

المصدر إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2018)

النتائج:

- 1- قياس تكاليف الوقاية (المنع) لها تأثير علي خصائص المعلومات المحاسبية
- 2- قياس تكاليف التقييم تؤثر علي خصائص المعلومات المحاسبية
- 3- قياس تكاليف الفشل الداخلي تؤثر علي خصائص المعلومات المحاسبية
- 4- قياس تكاليف الفشل الخارجي تؤثر علي خصائص المعلومات المحاسبية
- 5- هي التكلفة المرتبطة بما ينبغي ان ينفق للحصول علي مستوي جودة معينة
- 6- هناك اربعة خطوات لتحديد تكاليف الجودة
- 7- هناك مداخل لقياس تكلفة الجودة ، المدخل الكمي ، المدخل التصويري ، مدخل النشاط ، مدخل العملية .

التوصيات :

- 1- ضرورة اهتمام البنك بقياس تكاليف خطط الانتاج او الخدمات
- 2- ضرورة اهتمام البنك بتكاليف التطوير التدريب
- 3- ضرورة اهتمام البنك بقياس تكاليف اختبار الاداء
- 4- ضرورة اهتمام البنك بتكلفة العملية الخدمية و سعر الخدمة
- 5- ضرورة اهتمام البنك بقياس تكلفة المسائل القانونية
- 6- ضرورة اهتمام البنك بانتاج معلومات محاسبية قابلة للفهم من قبل المستخدمين

توصيات ببحوث مستقبلية :

1. أثر قياس تكاليف الجودة على الكفاءة الانتاجية
2. أثر قياس تكاليف الجودة على الإفصاح المحاسبي
3. أثر قياس جودة المعلومات المحاسبية في الكشف عن الفساد المالي

قائمة المراجع والمصادر

القران الكريم

اولا: الكتب

1. ابراهيم الجزراوي و عامر الجنابي، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار الياوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
2. ابراهيم الجزراوي و عامر الجنابي، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009م.
3. احلام عباس، اثر الحوائص النوعية للمعلومات المحاسبية علي جودة التقارير المالية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الإقتصادية ، 2012م.
4. احمد حسين علي، نظم المعلومات، الاسكندرية، مطبعة الاشعاع الفنية، 1997م ، سمير جمعه صبان، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ، الاسكندرية ، الدا الجامعية، 2003م.
5. احمد حلمي واخرون (نظم المعلومات المحاسبية) عمان- دار المعلومات للنشر، 2003، ص13 احمد صلاح عطية، مبادئ المحاسبة المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003م.
6. ادارة الجودة الشاملة - اروى عبدالحميد محمد نور -الخرطوم -شركة مطابع السودان للعملة المحدودة .
7. ارؤي عبدالحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة، الخرطوم، شركة مطابع السودان للعملة، 2008م.
8. الأميرة ابراهيم عثمان واحمد عبدالملك، الأنظمة المحاسبية المتخصصة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2004م.
9. جوزيف كيلادا، تكامل اعادة الهندسة مع ادارة الجودة الشاملة، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004م .
10. حسام القاضي ومأمون حمدان، نظرية المحاسبة دار الثقافة للنشر، الأردن، 2007م.
11. حسين القاضي ومأمون حمدان، نظريه المحاسبة، المحاسبة الدولية ومعاييرها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2008م .
12. حسين القاضي ومأمون حمدان، نظريه المحاسبة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م.

13. حكمت الراوي نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999م.
14. حنان رضوان حلوه، نظرية المحاسبة، حلب مديرية الكتب والمطبوعات، 1991م.
15. حيدر علي المسعودي، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن - عمان وسط البلد - شارع الملك حسين، 2010م .
- حيدر علي المسعودي، ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار النشر، الاردن-عمان ، دار البارودي العلمي للنشر والتوزيع، 2007م.
16. د. طارق عبدالعال، الإتجاهات الحديثة في التقارير المالية، الدار الجامعيه، مصر، 2010م.
17. د/ محمد الفيومي، نظم معلومات المحاسبية في المنشآت المالية، القاهرة المكتب الجامعي الحديث ، 1999م .
18. الدكتور رعد عبدالله الطائي - عيسي قداة، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2008م .
19. الدكتور يوسف حليم الطائي، انظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية ،دار اليازوري للنشر و التوزيع، الاردن-عمان، وسط البلد ، 2009م.
20. سمير محمد الشاهد، وطارق عبدالعال حماد، قواعد اعداد وتصوير القوائم المالية لبنوك وفقا لمعايير المحاسبة الدولية، اتحاد المصارف العربية، 2000م .
21. سناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية والحاسوبية، عمان، دار الثقافة للنشر، 1998م.
22. السيد عبد المقصود دبيان وناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، مصر، 2004م.
23. طارق عبد العال حماد، التقارير المالية ، الدار الجامعية مصر، 2005م .
24. طلال محمد الحجاوي ريان يوسف نعوم،عباس مهدي الشيرازي، نظرية المحاسبة، الكويت ذات السلاسل للطباعة والنشر، 1990م.
25. عبد الناصر ابراهيم نور وايهاب نظمي ابراهيم، المحاسبة المتوسطة، دار المسيرة، عمان، 2011-2014م
26. عبدالرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008م.
27. عبدالستار الكبيسي، الشامل في مبادئ المحاسبة، دار وائل للنشر، مصر، 2003م.

28. عبدالناصر ابراهيم نور وايهاب نظمي ابراهيم، المحاسبة المتوسطة، دار المسيره للنشر، عمان1990.
29. قاسم ابراهيم الحبيتي وزياد يحي السقا (نظم المعلومات المحاسبية) الموصل، الحدباء للطباعة والنشر، 2003م.
30. كمال الدين الدهراوي، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية، الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر ، 2003م .
31. كمال الدين سعيد، تصميم المعلومات المحاسبية لإتخاذ القرارات، دار المريخ، السعودية، 2002م.
32. كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، القاهرة، المكتب الجامعي 2007م. "
33. كمال الدين مصطفى الدهراوي وكامل، نظم المعلومات المحاسبية، الاسكندرية، 1998م.
34. محمد سمير صبان ورجب السيد راشد، المحاسبة المتوسطة وقواعد القياس المحاسبي، الإسكندرية، مصر، 2000م.
35. محمد سمير صبان وعبدالله هلال، الدار الجامعية، مصر، 2000م.
36. محمد مطر، التأصيل النظري للممارسات المهنية المحاسبية في مجالات القياس والإفصاح، مجله منشوره، 2001م.
37. محمد يوسف الحفناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل للنشر، عمان، 2001م.
38. محمد يوسف الحناوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار وائل للنشر، الأردن، 2001م.
39. نزار عبدالمجيد البرواري - الحسن، ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة ، عمان -الأردن ،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2011م .
- الهادي آدم (نظرية المحاسبية) الخرطوم جي تاون ،2003م.
40. يوسف حجيم الطائي، ليث، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، عمان - الاردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009م .
- ثانيا الرسائل والمجلات العلمية:-**
1. انس محمد موسي الرواد، اثر قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها علي القوائم المالية، ماجستير، منشورة، جامعة الشرق الاوسط، قسم المحاسبة، 2015م.

2. بدرالدين فاروق احمد سالم، دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في رفع كفاءة التخطيط والرقابة في المؤسسات المالية السودانية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2013م
3. بن ناصف فيصل، دور نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق موثوقية المعلومات المحاسبية، منشوره ، دكتوراه، 2017م
4. جليلة عيدان حليحل، اثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الارباح و تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير* ، منشورة ، مجلة دنانير / العدد الثامن
5. خالد سامي حمودة، واقع قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية، ماجستير، منشوره، الجامعه الإسلامية غزة، كلية الدراسات العليا، 2014م
6. عبدالباسط مداح(2018)، أثر جودة المعلومات المحاسبية في الكشف عن الفساد المالي في ظل تبني حوكمة الشركات، دكتوراه، جامعه محمد بوضياف
7. علي علي حميدة، مدي توافر متطلبات تطبيق مدخل sig sigma والدور المتوقع منه في تخفيض تكاليف الجودة في الشركات الصناعية، منشوره، ماجستير، الجامعه الاسلاميه غزة، كلية الدراسات العليا، 2013م
8. محمد عبدالله يوسف، دور اعادة هندسة العمليات في خفض تكاليف الجودة، رسالة ماجستير، غير منشورة، الخرطوم، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017م
9. محمد موسي فرج الله، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات ظل ظروف عدم التأكد، منشوره، ماجستير، المحاسبة والتمويل، 2011م
10. نبيل محمد حسين الخناق ، اهمية قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية، بغداد: جامعة بغداد، كليه الدراسات العليا، رسالة دكتوراه في المحاسبة والتمويل، المجلد السابع عشر، مجلد تقني، 2013م.
11. بن فرج زويينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية وتحديات التطبيق، الجزائر، رساله دكتوراه، منشوره، 2014.

الملاحق

ملحق (1): الاستبانة

ملحق (2): محكمو الاستبانة

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات التجارية

قسم التكاليف والمحاسبة الإدارية

الموضوع: استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

السيد.....المحترم

تمثل هذه الدراسة جزء من الدراسة الميدانية يجريها الباحثون لنيل درجة البكالوريوس في التكاليف والمحاسبة الإدارية.

بعنوان:

"اثر قياس تكاليف الجودة علي خصائص المعلومات المحاسبية"

"دراسة ميدانية علي عينة من البنوك داخل ولاية الخرطوم"

نظرا لما تتمتعون به من دراسة علمية وخبرة عملية بحكم موضعكم في البنك ، الذي تعملون به نرجو من سيادتكم بملء استمارة الإستبانة المرفقة وذلك بالإجابة علي العبارات في الإستثمار، ونؤكد لكم ا، البيانات التي تدلون بها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلو بقبول فائق الشكر والتقدير،،

الباحثون:

الطيب الصديق موسي خيرالله

عبدالباقي الصديق الطاهر

محمد الفاتح عبدالله

محمد عطا المنان محمد مختار

موسي محمد حسين زكريا

أولاً: البيانات الشخصية:-

أرجو وضع علامة (صح) داخل المربع أمام الإجابة التي تختارها.

1/العمر:

- | | |
|---------------------|---------------------|
| () أقل من 30 سنة | () 30 سنة - 40 سنة |
| () 41 سنة - 50 سنة | () أكثر من 50 سنة |

2/ المؤهل العلمي:

- | | |
|---------------|----------------|
| () بكالوريوس | () دبلوم عالي |
| () ماجستير | () دكتوراه |

3/ التخصص العلمي:

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| () تكاليف ومحاسبة إدارية | () بنوك ومصارف |
| () محاسبة وتمويل | () إدارة أعمال |
| () اقتصاد | |

4/ زمالة المحاسبين القانونيين:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| () زماله سودانية | () زمالة عربية |
| () زمالة أمريكية | () زمالة بريطانية |
| () لا احمل زمالة | |

5/ المسمى الوظيفي:

- | | |
|----------------|---------------|
| () مدير عام | () مدير فرع |
| () مدير إدارة | () مدير مالي |
| () مراقب صالة | () موظف |
| () اخري | |

6/ سنوات الخبرة:

- | | |
|--------------------|--------------------|
| () أقل من 5 سنوات | () 5 سنة - 10 سنة |
| () 11 سنة- 15 سنة | () أكثر من 15 سنة |

التعريف الإجرائية لأبعاد ومتغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: تكاليف الجودة

البعد الأول: تكاليف المنع (الوقاية)

هي التكاليف التي تحصل لمنع انتاج المنتجات التي لا تطابق المواصفات.
البعد الثاني: تكاليف التقييم:

هي التكاليف التي تحصل للتأكد من أن المواد الأولية والمنتجات تتطابق مع معايير جودة المطابقه.

البعد الثالث: تكاليف الفشل الخارجي:

هي التكاليف المصاحبة للعيوب التي يتم اكتشافها قبل وصول المنتج الي المستهلك.

البعد الرابع: تكاليف الفشل الخارجي

هي التكاليف المترتبة بالخطأ الذي يخرج خارج حدود المنشأة اي بعد شحن المنتجات الي الزبون.

المتغير التابع:

خصائص المعلومات المحاسبية:

القابلية للفهم: أن تكون المعلومات المحاسبية مفهومة من جانب متخذ القرار.

الملائمة: قدرة المعلومات المحاسبية علي تغيير قرار مستخدم المعلومات .

الثقة: عرفت بأنها المعلومات الخالية من الأخطاء الهامة والتحيز، ويمكن الإعتماد عليها.

القابلية للمقارنة: امكانية مقارنة المعلومات المتماثلة عن المنشئات الأخرى بنفس المعلومات لنفس المنشأة لفترات سابقة.

الثبات: استمراريه المنشأة في اتباع نفس الطرق والأساليب والسياسات المحاسبية خلال

الفترات المالية المتتالية حتي يمكن المقارنة بين الفترات.

ثانيا: عبارات الإستبانة :

نرجو التكرم بوضع علامة (صح) امام ما تراه مناسباً

المتغير المستقل: تكاليف الجودة

المحور الأول: قياس تكاليف الوقاية "المنع"

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
					1. يهتم البنك بقياس تكاليف خطط انتاج الخدمات.
					2. يهتم البنك بقياس تكاليف تصحيح الخدمات.
					3. يهتم البنك بقياس تكاليف العمليات.
					4. يهتم البنك بقياس تكاليف التدريب والتطوير.
					5. يهتم البنك بقياس تكاليف الجودة والمعلومات.

المحور الثاني: تكاليف التقييم

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
					1. يهتم البنك بقياس تكاليف الفحص والتفتيش اثناء العمليات الخدمية.
					2. يهتم البنك بقياس تكاليف معدات واجهزة الفحص.
					3. يهتم البنك بقياس تكاليف اختيار الأداء.
					4. يهتم البنك بقياس بتكلفة الخدمة.
					5. يهتم البنك بتكاليف فحص المدخلات لازمة لإنتاج الخدمة.

المحور الثالث: تكاليف الفشل الداخلي

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
					1. يهتم البنك بقياس تكاليف الخردة.
					2. يهتم البنك بقياس تكلفة الخدمات البنكية .
					3. يهتم البنك بقياس تكاليف فشل العملية.
					4. يهتم البنك بقياس تكلفة العملية الخدمية.
					5. يهتم البنك بقياس تكلفة سعر الخدمة.

المحور الرابع: تكاليف الفشل الخارجي

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
					1. يهتم البنك بقياس تكاليف شكاوي الزبائن.
					2. يهتم البنك بقياس تكاليف إعادة لخدمة للزبون.
					3. يهتم البنك بقياس تكلفة قياس المسائل القانونية.
					4. يهتم البنك بقياس تكاليف فقدان الخدمات.
					5. يهتم البنك بقياس تكاليف دفع التعويضات للعملاء.

المحور الخامس: خصائص المعلومات المحاسبية

لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	العبارات
					1. يهتم البنك بإنتاج معلومات محاسبية قابلة للفهم من المستخدمين.
					2. يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال ملائمتها لإتخاذ القرار.
					3. يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال درجة الموثوقية.
					4. يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال قابلية المعلومات للمقارنة.
					5. يهتم البنك بالمعلومات المحاسبية من خلال الثبات في اعداد وعرض المعلومات المحاسبية.

ملحق رقم (2)

محكمو الاستبانة:

الإسم	الرتبة العلمية	الجامعة
د. محمد الناير	استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. اسماعيل النجيب	استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. هدي سراج الدين	استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
أ. رشيدة يس	استاذ محاضر	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا