

**تأثير نظام إدارة الجودة ( ISO9001:2008 ) في  
مستوى جودة نظام المعلومات الحاسوبية**

**م.عدي صفاء الدين فاضل**  
**كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة**

## تأثير نظام إدارة الجودة ( ISO9001:2008 )

### في مستوى جودة نظام المعلومات الحاسوبية

- المجلد الخامس
- العدد التاسع
- استلام البحث: 2012/4/5
- قبول النشر: 4/ 2012/7/
- نوفمبر 2012

م. عدي صفاء الدين فاضل

#### المستخلص

يهدف البحث إلى تحسين جودة نظام المعلومات الحاسوبية في مصرف الشمال بصفته عينة من المصارف التجارية العراقية في البصرة باستخدام بعض عناصر نظام إدارة الجودة ( ISO9001- 2008 ) اعتمد البحث فرضية رئيسة مفادها (يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لعناصر نظام إدارة الجودة كل من: مسؤولية الإدارة وتحقيق المنتج ، والتحسين، في خصائص جودة نظام المعلومات الحاسوبية كل من ( جودة المدخلات، وجودة المعالجات ، وجودة المخرجات) التي تؤدي بالنتيجة إلى جودة نظام المعلومات الحاسوبية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، توصل البحث إلى مجموعة نتائج من أهمها، إمكانية تحسين جودة نظام المعلومات الحاسوبية بالعلاقة مع بعض عناصر نظام إدارة الجودة (2008 : ISO9001 ) .

#### المقدمة

تعد جودة المعلومات إحدى الميزات التنافسية للمنظمات المعاصرة، وتصبح الجودة أكثر أهمية في نظم المعلومات بأنواعها المختلفة (إدارية ومحاسبية)، إذ تسهم المعلومات في جودة صنع القرارات، وفي تبسيط عملية حل المشكلات، فضلاً عن جودة ودقة النتائج المترتبة على عمليات المعالجة بأنواعها المختلفة، يوفر نظام المعلومات فرصاً أكبر للوحدة الاقتصادية من أجل تحسين الكفاءة والفاعلية وهذا يساعد على كسب الميزات التنافسية، التي تمكن منظمة الأعمال اواي وحدة اقتصادية من البقاء ومن الاستمرار في سوق المنافسة.

يؤدي نظام المعلومات دوراً مهماً في ضبط عمليات المنظمة وتوجيهها نحو أهدافها الإستراتيجية، وفي مقدمتها الربحية والكفاءة والفاعلية، ويكون الدور أكبر لنظام المعلومات الحاسوبية، لأن دقة إجراءات نظام المعلومات الحاسوبية يقدم المساندة الفاعلة لنشاطات تحقيق القيمة الاقتصادية للوحدة الاقتصادية .

وهذا يعني أهمية التكامل بين نظام إدارة الجودة الشاملة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO9001 : 2008) ونظم المعلومات الحاسوبية، في تحسين أداء الوحدة الاقتصادية،

ويوفر مبرراً في اختيار (تأثير نظام إدارة الجودة في مستوى جودة نظام المعلومات المحاسبية) عنواناً للبحث.

اعتمد البحث فرضية رئيسة مفادها (يسهم نظام إدارة الجودة في تحسين مستوى جودة نظام المعلومات المحاسبية)

أجري البحث في (مصرف الشمال لكونه احد المصارف التجارية للقطاع الخاص في محافظة البصرة)، واستخدم (الاستبانة) بصفتها أداة لجمع البيانات، وقياس مستوى تأثير بعض عناصر نظام إدارة الجودة في مستوى جودة نظام المعلومات المحاسبية .

تضمنت خطة البحث الفقرات الآتية:-

**أولاً : منهجية البحث وطريقة الدراسة**

**ثانياً :** علاقة نظام إدارة الجودة بالمواصفات القياسية ( ISO9001 ) .

**ثالثاً :** انعكاس نظام إدارة الجودة ( المواصفة القياسية الدولية (ISO9001 : 2008)

في مستوى جودة نظام المعلومات .

**رابعاً :** نظام المعلومات المحاسبية (الخصائص والعوامل)

**خامساً :** المعالجة المنطقية لعلاقة نظام إدارة الجودة (المواصفة 2008 : ISO9001) في

تحسين أداء نظام المعلومات المحاسبية

**سادساً :** الجانب الميداني

**أولاً : منهجية البحث وطريقة الدراسة**

**1 . مشكلة البحث:-**

اتضح من خلال الاستطلاع الميداني لواقع مصرف الشمال موضوع الدراسة، وما أفرزه الجانب النظري، عن حاجة المصارف بصفة عامة، والمصرف موضوع الدراسة بصفة خاصة إلى تعزيز جودة نظام المعلومات المحاسبية، لذا فإن البحث يحاول تقصي وتشخيص الأسباب التي تكمن وراء حاجة المصارف العراقية بصفة عامة والمصرف موضوع الدراسة بصفة خاصة إلى تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية ورفع قدرتها في الاستجابة لأهدافها بفاعلية، وتعزيز إمكاناتها في تقديم المعلومات الدقيقة والكافية لمتخذ القرار، والمسؤولين الآخرين عن إدارة نظم الرقابة في المصرف، مع أن نظام المعلومات المحاسبية بصفة عامة، والمعلومات والبيانات المترشحة عنه بصفة خاصة تتعكس بشكل كبير على الكفاءة الاقتصادية والمالية للمصارف، إذ تركز الوحدات الاقتصادية بما فيها المصارف حالياً على تبني نظم إدارة الجودة، وتطبيقاتها لتحسين أدائها الشامل، ويصبح الاهتمام أكثر بالمشكلة عند استخدام نظم إدارة

الجودة في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية في القطاع المصرفي. لذا تركزت المشكلة وطرائق معالجتها، في محاولة البحث عن إمكانية تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية المصرفية من خلال تطبيق بعض عناصر المواصفة القياسية الدولية (ISO9001:2008) وتم تلخيصها في التساؤل الآتي؟ هل يمكن تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية في المصرف التجاري موضوع الدراسة من خلال تطبيق بعض عناصر المواصفة القياسية الدولية (ISO9001 : 2008) في هذا المصرف؟

## 2 . الأهداف

- تحسين الأداء الاقتصادي للمصرف عينة الدراسة .
- تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية في المصرف موضوع الدراسة والنتائج المترتبة عليها.
- التحقق من دور نظام إدارة الجودة (ISO9001 :2008) في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية .
- الكشف عن الدور المهم الذي يؤديه نظام المعلومات المحاسبية في تحسين أداء الوحدة الاقتصادية .

## 3 . أهمية البحث

- الإسهام في توفير المعلومات والبيانات المحاسبية التي تتصف بالجودة والدقة إلى متخذ القرار.
- النتائج الإيجابية المتوقعة من تفعيل دور نظام المعلومات المحاسبية في نشاطات المصارف التجارية .
- توجيه الاهتمام في البحث عن الطرائق والأساليب التي تحسن من جودة أداء نظام المعلومات المحاسبية
- الارتقاء بخصائص جودة نظام المعلومات المحاسبية المصرفية إلى الخصائص والمواصفات المستهدفة عالمياً .
- أهمية البحث في الموائمة بين نظام إدارة الجودة الشاملة ، ومتطلبات تحسين نظم المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المصرفي .

## 4 . النموذج الفرضي والمتغيرات والفرضيات :-

تأسس النموذج الفرضي للدراسة على بعدين رئيسيين هما البعد المستقل متمثلاً (ببعض عناصر المواصفة القياسية الدولية (ISO9001 :2008)، والبعد المعتمد متمثلاً (بخصائص جودة نظام المعلومات المحاسبية)

- وتم تحديد العوامل ذات الصلة بتحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية بالمتغيرات كل من :
- مسؤولية الإدارة : وشملت فقرات : (التخطيط والتدريب والمراجعة)
  - إجراءات أو (معالجة ) النظام : وشملت فقرات (التصميم والتطوير، إجراءات المراقبة والقياس)
  - التحسين : وشملت فقرات (التحليل والإجراءات التصحيحية والوقائية، وخطة التحسين)
- إما متغيرات جودة نظام المعلومات المحاسبية، فقد تحددت في كل من :
- جودة المدخلات : وشملت فقرات (الدقة والملائمة والتوقيت الزمني) .
  - جودة معالجات النظام : وشملت فقرات (التدقيق والتوثيق والتقارير المحاسبية).
  - جودة مخرجات النظام : وشملت فقرات (الاستجابة للمتطلبات القانونية والمتطلبات التنظيمية وحاجات المستفيد) .

البعيد المعتمد	البعيد المستقل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>جودة المدخلات</u></li> <li>الدقة ، الملائمة ، التوقيت الزمني</li> <li>• <u>جودة معالجات النظام</u></li> <li>التدقيق ، التوثيق ، التقارير</li> <li>• <u>جودة مخرجات النظام</u></li> <li>المتطلبات القانونية ، المتطلبات التنظيمية ، حاجات المستفيد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>مسؤولية الإدارة</u>، التخطيط، التدريب المراجعة</li> <li>* <u>إجراءات أو (عملية المعالجة)</u></li> <li>التصميم والتطوير، المراقبة، القياس</li> <li>• <u>التحسين</u></li> <li>التحليل، الإجراءات التصحيحية والوقائية ، خطة التحسين</li> </ul>
<p><u>جودة نظام المعلومات المحاسبية</u></p>	<p><u>نظام إدارة الجودة المواصفة (ISO9001 :2008)</u></p>

شكل (5)

النموذج الفرضي للدراسة

اعتمد البحث فرضية رئيسة مفادها : (يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لعناصر نظام إدارة الجودة في كل من : مسؤولية الإدارة وتحقيق أو عملية معالجة المنتج، والتحسين، في جودة نظام المعلومات المحاسبية مقاسا في كل من : (جودة المدخلات، جودة المعالجات، جودة المخرجات)

اشتق عنها ثلاث فرضيات فرعية .

- الفرضية الفرعية ( 1 ) يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لعناصر نظام إدارة الجودة في جودة مدخلات نظام المعلومات المحاسبية .
- الفرضية الفرعية ( 2 ) يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لعناصر نظام إدارة الجودة في تحسين جودة معالجات نظام المعلومات المحاسبية .
- الفرضية الفرعية ( 3 ) يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لعناصر نظام إدارة الجودة في تحسين جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية .

### 5 . طريقة الدراسة وأساليب التحليل

اتباع البحث في طريقة دراسته تكامل المنهجين الاستنباطي أو (المنطقي) والاستقرائي أو (العلمي)، إذ استخدام التحليل والمعالجات المنطقية في جانبه النظري، والاختبار الميداني في جانبه العملي، واتضح للباحث بعد زيارته المصارف التجارية في محافظة البصرة، أن مصرف الشمال للاستثمار ( قطاع خاص) هو الأكثر استيفاء للمواصفات المطلوبة من حيث الحجم (عدد الموظفين)، والتكنولوجيا، والاهتمام بالمعلومات، لذا تم اختياره مجالاً للدراسة، شمل مجتمع الدراسة مديري الأقسام، والمحاسبين، والمدققين، بما في ذلك المسؤولين عن الحاسبات، والبطاقة الذكية، وكان العدد الإجمالي ( 80 مفردة )، اختير منها عينة بحجم (50 مفردة )، وطور لأغراض جمع البيانات، وقياس التأثير استبانة محكمة ومختبرة، إذ سيتم الإشارة إلى نتائج صدقها وثباتها في الجانب الميداني من الدراسة، تكونت الاستبانة من بعدين هما البعد المستقل وقد تم قياسه في ( 9 ) متغيرات، والبعد المعتمد، وتم قياسه في (9) متغيرات أيضاً، واستخدم البحث لأغراض التحليل وإثبات الفرضيات بعض الأساليب الإحصائية منها (الأساليب الوصفية وعلاقة الارتباط وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد)

### ثانياً : علاقة نظم إدارة الجودة بالمواصفات القياسية ( ISO9001 )

يعرف النظام (system) بأنه (مجموعة من الأحداث أو النظم الفرعية التي تتبادل العلاقة والاعتمادية مع بعضها من خلال المنظمة لتحقيق هدف معين) ( S. Kumar et al,2009 )، ويشار إلى النظام أيضاً بأنه ( الإطار الذي تتحقق من داخله العلاقة التتابعية والتفاعلية للمدخلات والعمليات والمخرجات وتحسن بأنظمة التغذية العكسية )، يستخلص من تحليل مفهوم النظام سابق الذكر ما يأتي :-

- أن يعتمد النظام هدف رئيس يسعى لبلوغه .
- أن يتضمن علاقة التكامل والاعتمادية بين عناصره، بصيغة (مدخلات النظام، وعملياته، ومخرجاته، والتغذية العكسية )

- توافر التغذية العكسية (المرتدة) المعلومات لتحسين جميع عناصر النظام
  - توافر إدارة توجه وتضبط العلاقة بين عناصر النظام والبيئة ذات الصلة .
  - يحقق توليد القيمة المضافة الناتجة عن محصلة تفاعل عناصر النظام .
- تتكون الوحدة الاقتصادية من مجموعة من النظم المتكاملة والتي تتبادل العلاقة والاعتمادية مع بعضها الآخر لاجاز أهداف النظام الكلي، ويوصف النظام من وجهة نظر إدارة الجودة الشاملة بأنه ( توثيق العمليات الداخلية للمنظمة والتي يتكرر انجازها بنفس الطريقة من أجل الإيفاء بمتطلبات الحصول على شهادة الجودة المصادق عليها من طرف خارجي ) ، ويعرف نظام الجودة في مجال آخر بأنه ( محصلة التفاعل بين فلسفة الجودة الشاملة وإدارتها ) (Jens, et al, 2007. P. 41)
- ويعرف نظام إدارة الجودة بأنه (مجموعة من النشاطات ذات الجودة العالية تحقق علاقات التبادل والتفاعل بين فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومبادئها ومفاهيمها من اجل تكوين القيمة المضافة في كل أرجاء المنظمة) ( Jens et al, 2007. P. 44 ) .
- يستخلص مما سبق ذكره العناصر الأساسية لنظام إدارة الجودة وهي :-
- تصف متطلبات النظام ونشاطاته ومواصفات الجودة التي يتطلبها عمل الوحدة الاقتصادية
  - يتضمن النظام أدلة مكتوبة تعرف بهيكل نظام الجودة، وعلاقته بأنظمة المنظمة الأخرى
  - يعتمد النظام عنصرين رئيسيين هما (دليل الجودة ، ودليل الإجراءات التشغيلية القياسية)
  - يفترض أن يمتلك الأشخاص العاملون في المنظمة المعرفة الكافية ( بأهداف الجودة الخاصة لكل شخص منهم، وإمكانية الكشف عن أسباب مشكلات الجودة في الموقع الذي يعملون فيه، والقدرة على التنفيذ الفاعل للإجراءات الوقائية) .
  - يتضح مما سبق ذكره أن نظام الجودة يهتم بالتوثيق والمعارية (القياسية) في كل إجراءاته، فهو نظام يركز على الوصف القياسي لفعالياته المختلفة ، ويقصد بالوصف القياسي في مجال نظام الجودة (الوثائق التي تنظم عمل النظام، وتتصف بالقياسية والنمطية في الشكل، والنموذجية في المحتوى) (Jens et al, 2007. PP. 54-55) ، وينبغي أن تكون مرنة النهايات وقابلة للتحسين،
- تتضمن الخصائص المعيارية أو(الوصف القياسي) لنظام إدارة الجودة ما يأتي :
- ضمان معرفة جميع العاملين بما تتضمنه وما لا تتضمنه معايير العمل أو(مواصفاته).

- أن يتضمن (الوصف القياسي)، التكرارية والخصائص النموذجية لأي حالة مشمولة بالوصف.
- أن يتضمن الوصف القياسي للنظام (الأهداف والمحددات والوسائل والطرائق) المستخدمة في التنفيذ.
- يجب ضمان التزام الجميع بمتطلبات الوصف القياسي، على أن تجرى المتابعة والتدقيق باستمرار.

يتضح مما سبق ذكره ( العلاقة الصميمة بين نظم إدارة الجودة والوصف القياسي لإجراءات العمل التي يتطلبها النظام)، وما يترتب عليه من تطوير مواصفات قياسية تصف نظام الجودة وآليات تنفيذه، وأصبحت فيما بعد تعرف بالمواصفات القياسية الدولية (ISO9001) بإصداراتها المتعددة، تصف المواصفة القياسية الدولية (ISO9001) متطلبات الجودة للمنظمة (بصفتها نظام شامل)، ولنظمها الفرعية التي تغطي مجالات أعمالها ونشاطاتها المختلفة.

### ثالثاً : انعكاس نظام إدارة الجودة على جودة نظم المعلومات

1. خصائص الجودة في بنود وفقرات المواصفة القياسية الدولية (2008 : ISO9001) تتطلب معرفة انعكاس نظم إدارة الجودة على جودة نظم المعلومات، معرفة خصائص الجودة التي تحتاجها نظم المعلومات، حيث أن نظم إدارة الجودة قد تم التعبير عنها (بالمواصفة القياسية ISO9000 بإصداراتها المختلفة) وأن أي إصدار جديد للمواصفة يلغي العمل بالإصدار الذي قبله، لذا فإن (المواصفة القياسية الدولية 2008 : ISO9001 المعروفة بعنوان) نظم إدارة الجودة . المتطلبات - ) هي التي يتم العمل بموجبها حالياً، وتصلح بنودها لقياس وتحسين مستوى الجودة في الوحدات الاقتصادية المختلفة .

تركز نظم الجودة موصوفة (بالمواصفة القياسية الدولية 2008 : ISO9001) على قياس وتقويم جودة الوحدة الاقتصادية ونظمها الفرعية، وعليه فإن نظم المعلومات في المنظمة بحاجة إلى الاهتمام بجودتها، لأنها تؤثر في كل قرارات المنظمة، وانعكاس ذلك التأثير على قدرات المنظمة التي تحدد مستوى انجازها للأهداف ، فبقدر ما تستخدم المواصفة القياسية الدولية في تحسين جودة الأداء الشامل للوحدة الاقتصادية، فإنها تستخدم لتحسين جودة أداء أي من نظمها الفرعية، ومنها نظام المعلومات. ( Hongjiang ,2000 , pp. 2-11 )

ينبغي قبل تحديد متطلبات الجودة الممكن استخدامها في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية عرضاً موجزاً (للبنود والفقرات الرئيسية) التي تضمنتها المواصفة القياسية (ISO9001 2008) موضوع البحث

تتكون المواصفة القياسية الدولية (ISO9001 : 2008) من ثمانية بنود رئيسية هي:-  
( International standard, ISO9001 : 2008 ) .

- **المجال:** ويقصد به المساحة التي يغطيها نظام إدارة الجودة في المنظمة بصفة عامة أو بعض نظمها الفرعية ويشمل جزأين :-  
**الأول:** عام يعمل على كشف وتغطية متطلبات قدرة نظام إدارة الجودة في المنظمة على الاستجابة إلى رضا الزبون وتعزيزه .  
**الثاني:** التطبيق ويعني متطلبات المواصفة التي يمكن أن تطبق في جميع المنظمات، والاستثناءات  
المرتتبة على الخصائص الخاصة التي تميز المنظمات عن بعضها، وأي استثناء لا يخضع لمتطلبات منح الشهادة .

- **المرجع القياسي :** المرجعية التي تعتمد عليها المواصفة عند تحديد بنودها  
ISO : 2005 , Quality management system , Fundamentals & vocabulary
- **العبارات والمصطلحات :** تحديد وتثبيت المصطلحات الجديدة التي تستخدمها المواصفة
- **نظام إدارة الجودة :** تنظيم عمليات ونشاطات تأسيس نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر أي (المتدرج) على وفق متطلبات المواصفة القياسية الحالية ويتضمن (المتطلبات العامة ومتطلبات التوثيق)
- **مسؤولية الإدارة:** البراهين والشواهد التي تثبت التزام الإدارة بتأسيس وتنفيذ نظام إدارة الجودة في المنظمة، وتتضمن ( التزام الإدارة والتركيز على الزبون وسياسة الجودة والتخطيط والمسؤولية والصلاحيات والاتصالات ومراجعة الإدارة)
- **أدارة الموارد:** توفير الموارد التي يحتاجها التنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة، وتتضمن (الموارد البشرية والمقدرة والتدريب والمعرفة والبنى التحتية وبيئة العمل)
- **تحقيق المنتج:** تطوير العمليات والإجراءات التي تضمن جودة إنتاج منتج تام الصنع، وتتضمن عمليات (التخطيط لتحقيق المنتج والعمليات المتعلقة بالزبون والتصميم والتطوير والشراء وتجهيز الإنتاج والخدمة وضبط معدات المراجعة والقياس)

- **القياس والتحليل والتحسين:** يعني التخطيط لإدارة وتنفيذ إجراءات (المراقبة والقياس والتحليل وعمليات تحسين) المطلوبة، بالاعتماد على فقرات (المراقبة والقياس وتحليل البيانات والتحسين)

يستخلص من عرض بنود المواصفة 2008 : ISO9001 سابقة الذكر ما يأتي :

- تشكل بنود المواصفة مع بعضها نظاما يعرف ( بنظام إدارة الجودة ) وكما موضح في الجدول رقم (1)

جدول ( 1 ) نظام إدارة الجودة

المدخلات	العمليات	المخرجات والتغذية العكسية
- نظام إدارة الجودة، البند (4) - مسؤولية الإدارة، البند (5) - إدارة الموارد، البند (6)	- تحقيق المنتج، البند (7)	- القياس والتحليل و التحسين البند (8)
التخطيط	التنفيذ	التقويم والتحسين

من إعداد الباحث

- يختص البند (8) من المواصفة القياسية (بإجراءات التحسين)، وهي إجراءات تصلح للتطبيق في المنظمات ونظمها الفرعية .
- تتم إجراءات التحسين بصفة عامة من خلال ثلاث خطوات متكاملة (التخطيط للتحسين اومدخلات التحسين والتحليل والإجراءات التصحيحية والوقائية وخطة التحسين)
- 2. حقائق الجودة في المواصفة القياسية الدولية ( ISO9001 : 2008 )
- يركز نظام إدارة الجودة بعناصره الأساسية ( المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية) موصوفا ببنود المواصفة القياسية الرئيسية (مسؤولية الإدارة . إدارة الموارد . تحقيق المنتج )، يركز على متطلبات التحسين، وينظمها إجرائيا على وفق (التخطيط للتحسين، التحليل والتقويم)
- تقع عملية التقويم في قلب إجراءات التحسين لأنها تكشف عن (حالات عدم المطابقة، الإجراءات التصحيحية والوقائية، تطوير خطة التحسين الشامل، وهذا يصلح للمنظمة بصفتها (نظاماً) ولأنظمتها الفرعية بما فيها (نظام المعلومات)تظهر النقاط في أعلاه الحقائق العامة للجودة في المواصفة القياسية للدولة (ISO9001 :2008)، أما الحقائق الأخرى في مستوى الفقرات فقد تم عرضها في الجدول رقم (2)

جدول (2)

حقائق الجودة في فقرات المواصفة (ISO9001:2008)

الفقرة	حقائق الجودة
4.1	يجب على المنظمة أن تنشئ ، وتوثق ، وتحفظ بنظام إدارة الجودة و التحسين المستمر (المتدرج) طبقاً لمتطلبات هذه المواصفة
4.2.1	يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة الإجراءات الموثقة، والسجلات المطلوبة، يعني الإجراء الموثق: إنشاء الإجراء وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه
4.2.3	يجب ضبط الوثائق والسجلات المطلوبة على وفق الضوابط الآتية :- - ملائمة الوثيقة قبل الإصدار - المراجعة والتحديث - التأكد من تمييز التعديلات - وضوح الوثائق وسهولة استخدامها وتمييزها . - منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة .
8.1	يجب على المنظمة أن تخطط وتنفذ وتقيس وتحلل وتحسن العمليات المطلوبة
8.5.1	يجب على المنظمة أن تحسن باستمرار وبشكل متدرج فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال استخدام (سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج التدقيق و تحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعة الإدارة)

المصدر : من إعداد الباحث

- في ضوء ما تقدم ذكره يمكن تلخيص حقائق الجودة في نظام إدارة الجودة والتي يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية بما يأتي :
- أن تتخذ الإدارة الإجراءات الهادفة للتحسين في نظم المعلومات وفقاً لتتابع الأتي:  
(التعريف بالإجراء والتحقق من الإجراء والمراجعة والتصديق والإصدار وحفظ الإجراء) وتتضمن هذه الإجراءات الجودة والدقة للنظام موضوع التحسين .
  - خضوع النظام (نظام المعلومات المحاسبية) إلى عملية القياس والتحليل والتحسين، وهذا يعني إن بناء النظام ومضامينه ينبغي تقويمها بالاعتماد على إجراءات (المراقبة والقياس)، ومن ثم تحليلها لمعرفة مدى استجابتها للخصائص المستهدفة ويجري بعدها تحسينها باستخدام (الإجراءات التصحيحية والوقائية وخطط التحسين)، بغض النظر عن النظام أن كان حاسوبياً أم غير حاسوبي .
  - تجري عملية تحقيق التحسين في جودة أداء نظام المعلومات في ضوء المزوجة بين متطلبات نظام إدارة الجودة ذات الصلة مع المكونات الأساسية لنظام المعلومات كما في جدول (3)

## جدول (3)

مزاجعة متطلبات نظام إدارة الجودة مع مكونات نظام المعلومات

المدخلات	العمليات	المخرجات
جودة التجهيز	جودة التشغيل	جودة الاستخدام
الفقرة (5.4) التخطيط الفقرة (7.4) الشراء	البند (7) تحقيق المنتج	البند (8) القياس و التحليل والتحسين

المصدر : من إعداد الباحث

ملاحظة : الفقرات كل من (5.4، 7.4) ضمن البندين الخامس والسابع من الموصفة

**رابعا : نظام المعلومات المحاسبية (الخصائص والعوامل) :-**

تواجه إدارة الوحدة الاقتصادية نوعين من المشكلات، لكل واحدة منهما تأثيراتها وطرائق معالجتها، **الأولى**: هي ( المشكلات الإستراتيجية) التي تتصف بالتعقيد والتأثير على الجوانب المهمة من الوحدة الاقتصادية، و**الثانية**: هي (المشكلات التشغيلية) التي تتصف بمحدودية التأثير وسهولة المعالجة، ويتطلب كلا النوعين من المشكلات معلومات كافية من حيث الحجم، ودقيقة من حيث النوع، وهذا لا يتحقق إلا من خلال نظام المعلومات الذي يوصف: بأنه (الطريقة المنظمة لجمع وتنظيم ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات جاهزة لاستخدام متخذي القرار) (Sajady, Dastgir, 2008,P. 2)، وهذا يجري على اختصاصات منظمة الأعمال المختلفة، سواء أكانت (إنتاجية، تسويقية، مالية، موارد بشرية، وغيرها)، وتتنوع نظم المعلومات طبقا لمجالات الأعمال المختلفة بما في ذلك (نظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات المحاسبية)، إذ أن نظام المعلومات المحاسبية يحقق جودة ودقة المعلومة التي تحتاجها الوحدة الاقتصادية في نشاطاتها المختلفة (Stegal et al , 1998)، وهذا يعني أن له أهمية خاصة في عملية إدارة الوحدة الاقتصادية، وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية، وتظهر منافعه أيضا من خلال دوره المهم في تحسين عملية صنع القرار وفي جودة المعلومات المحاسبية، وفي تقييم الأداء، وفي الرقابة الداخلية وفي تنشيط تعاملات الشركة، إلا أن مهمته الرئيسية تتركز في (الاحتفاظ بخصائص الجودة والدقة والثقة بالمعلومة المحاسبية) .

يعرف نظام المعلومات المحاسبية (AIS) accounting information system بأنه (النظام الذي يعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتصنيفها وتسجيل الإحداث المالية من أجل توافر المعلومات التي تمكن من صنع القرار والاحتفاظ بوحدة التوجه) (Sajady, 2008,P. 2) (Dastgir, وهذا يفسر أهمية دور نظام المعلومات المحاسبية في (فاعلية إدارة القرار، والرقابة في الوحدة الاقتصادية)، لان كلا الاجرائين يعتمد على (جودة المعلومة ودقتها، وتوفرها في

الوقت)، ويشار إلى نظام المعلومات المحاسبية أيضا بأنه النظام الذي (ينتج ويحتفظ بالبيانات التي تستخدمها الوحدة الاقتصادية في مجالات التخطيط والتقييم وتشخيص حركية الظروف المالية والتشغيلية) (Ashari 1994)، لذا وصفت نظم المعلومات المحاسبية بما في ذلك جودتها بالقدرة على تقديم المعلومات التي تمكن متخذ القرار من صنع القرارات الناجحة هذا يعني ضرورة أن تتصف في (الدقة والتوقيت الزمني والكمال (completeness) والملائمة)، لذا تم تحديد خصائص جودة نظم المعلومات في كل من :-

(الدقة والملائمة والتوقيت الزمني والحيادية والقابلية على المقارنة وسهولة الفهم السرية والاعتمادية )

يتضح مما سبق ذكره الأتي :

- ❖ أن دور نظام المعلومات المحاسبية هو (جمع ومعالجة) البيانات المالية وتحويلها إلى معلومات تمكن من صنع القرارات الناجحة .
- ❖ في ضوء آلية عمل النظام وفقا لصيغته العامة ( المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية)
- ❖ من اجل (الإنتاج والاحتفاظ) بالبيانات المحاسبية عالية الجودة .
- ❖ وهذا يعني أن المهمة الرئيسة لنظام المعلومات المحاسبية (توفير المعلومات عالية الجودة للوحدة الاقتصادية، والأصحاب المصالح الآخرين)
- ❖ تسهم هذه المعلومات في فاعلية صنع القرارات ونظم الرقابة الداخلية
- ❖ تتحدد خصائص نظم المعلومات المحاسبية ذات الجودة العالية بخصائص المعلومات التي تستهدفها هذه النظم .

يتأثر نظام المعلومات المحاسبية كغيره من نظم المعلومات بعوامل البيئتين الخارجية والداخلية للوحدة الاقتصادية، إذ حدد البعض العوامل المؤثرة في جودة نظام المعلومات المحاسبية وبياناته في كل من ( خصائص نظام المعلومات المحاسبية وخصائص جودة البيانات والعوامل التنظيمية والعوامل الداخلية ) (Anthony et al - 1999) وحددها البعض الآخر بكل من (الإدارة العليا وجودة البيانات ومديريها والتدريب وتصميم المنتج أو الخدمة وإدارة عملية الرقابة والتحسين)، ( HongjiangXU, 2003 )، وحددها ( Mirela Camila. 2009) بكل من (المهارة في معالجة النتائج، التضارب والاختلاف في وجهات نظر المختصين في المحاسبة، عدم استقرار القوانين، التضخم)

- يظهر مما سبق ذكره أن قدرة نظام المعلومات المحاسبية في الإنتاج والاحتفاظ بجودة البيانات المحاسبية يتأثر بعوامل متعددة تم تلخيصها فيما يأتي :
- ❖ جودة نظام المعلومات المحاسبية أي جودة ( تصميم النظام وآلية تشغيله ) .
  - ❖ جودة المدخلات من البيانات المتوقع أن يعالجها النظام .
  - ❖ التناغم والتناسق مع النظم الفرعية الداخلية في المنظمة .
  - ❖ جودة العناصر المسؤولة عن ( تجهيز النظام بالبيانات، وعن تشغيله، وإدارته)
  - ❖ مدى استقرار القوى والعوامل ذات التأثير في فاعلية النظام ( القواعد والمبادئ المحاسبية والقوانين والتشريعات والمتطلبات التنظيمية)
- تتمحور النقاط في أعلاه حول ثلاثة عوامل رئيسية هي : (تكنولوجيا المعلومات ومهارات الأشخاص المسؤولين عن النظام -إدارة وتشغيل والنظم التي تضبط وتوجه عمل النظام)

مهارات الأشخاص	تكنولوجيا المعلومات ( IT )	النظم
تجهيز وتشغيل وإدارة النظام	تصميم النظام وأدوات تشغيله	القواعد المحاسبية التي تحكم النظام والمتطلبات التنظيمية والتشريعية

شكل ( 3 )

العوامل المؤثرة في نظام المعلومات المحاسبية

**خامساً :** المعالجة المنطقية لدور نظام إدارة الجودة في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية يوفر نظام المعلومات المحاسبية فرصاً أكبر لتحسين كفاءة وفاعلية الوحدة الاقتصادية، وفي تعزيز مقدرتها على كسب الميزة التنافسية، وهذا يتطلب أن يتصف نظام المعلومات المحاسبية بموضوع الدراسة بكل من (جودة النظام والمنافع المدركة) (الملموسة) للنظام، طرائق استخدام النظام، ورضا المستفيد من النظام)(Ashari , 2008)، بمعنى آخر إن تتصف مكونات نظام المعلومات المحاسبية جميعاً بالجودة، وهذا يتطلب البحث عن النظم والطرائق التي تضمن جودة النظام نفسه، من خلال الملائمة بين نظام إدارة الجودة (المواصفة القياسية الدولية 2008 : ISO9001)، ومتطلبات نظام المعلومات المحاسبية. يغطي نظام المعلومات المحاسبية في نشاطاته جميع النظم الفرعية التي يعتمد عليها هيكلاً عمل الوحدة الاقتصادية، من أجل ضمان (الرقابة المعززة بالبيانات) على عمليات وإجراءات النظام بصفة

شاملة، وضمان جودة مخرجاته، وبالتالي جودة النتائج المستهدفة للوحدة الاقتصادية ، ويحقق الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة في الوقت نفسه ضمان جودة عمليات الوحدة الاقتصادية ونظمها الفرعية، وخاصة عند العمل طبقا لبند (القياس والتحليل والتحسين)، الذي يركز على جودة إجراءات الرقابة الداخلية على نشاطات الوحدة الاقتصادية، وهذا يوضح الدور الذي يمكن أن تؤديه نظم إدارة الجودة في تحسين جودة النظام المحاسبي موضوع الدراسة والنتائج المتوقعة منه ( Raupeliene Stabbings , 2003 , p. 340 ) .

المدخلات	العمليات	المخرجات
تجهيز البيانات (جمع وتنظيم البيانات)	التشغيل معالجة البيانات	الاستخدام جاهزية البيانات و المعلومات للاستخدام
البند (5) مسئولية الإدارة، الفقرة (5.4) التخطيط	البند (7) تحقيق المنتج	البند (8) القياس والتحليل والتحسين

شكل (4)

علاقة نظم إدارة الجودة بنظام المعلومات المحاسبية  
من أعداد الباحث

ويمكن تنظيم وتحليل العلاقة المنطقية بين نظم إدارة الجودة (المواصفة القياسية الدولية ISO9001:2008) ونظام المعلومات المحاسبية طبقا لما يأتي

جدول (2)

المعالجة المنطقية لعلاقة نظم إدارة الجودة بنظام المعلومات المحاسبية

متطلبات نظام إدارة الجودة	العلاقة مع نظام المعلومات المحاسبية	خصائص جودة نظام المعلومات المحاسبية
أولاً: مسئولية الإدارة (التخطيط، التدريب، المراجعة)	التخطيط لأهداف ومتطلبات تنفيذ نظام المعلومات المحاسبية وتهيئة المهارات والمعارف التي تسهم في عملية التنفيذ ومراجعة نتائج النظام	تحسين جودة النظام في مجال (جودة التصميم وجودة عملية التنفيذ) ضمان جودة لمعلومات الناجمة عن النظام كمياً ووصفياً
ثانياً : إجراءات ضبط الوثائق والسجلات (التحديد، المراجعة، التحقق، التعريف، الحفظ، الاسترجاع	يتم التعامل مع كل إجراءات نظام المعلومات المحاسبية على وفق تحديد الإجراء ومراجعتة، والتحقق منه و المصادقة عليه، ومن ثم حفظه بالطريقة التي تيسر من عملية استرجاعه	ضمان الدقة، والملائمة، والاستجابة في الوقت فضلا عن تحقيق ألتلتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية

<p>جودة عمليات النظام أو معالجته فضلا عن جودة مخرجاته، والنواتج التي تقدم للمستفيد النهائي من المعلومات .</p>	<p>التخطيط للبيانات التي يحتاجها النظام، تحديد الخصائص وفقا لحاجات وتوقعات الزبون (المستفيد من المعلومات والبيانات) تصميم عمليات وإجراءات المعالجة، تحديد ومراجعة نظم المراقبة والقياس</p>	<p><b>ثالثا:</b> تحقيق المنتج (التخطيط للمنتج ، لعمليات المتعلقة بالزبون ، التصميم والتطوير ، ضبط إجراءات المراقبة والقياس)</p>
<p>جودة القوائم الحاسوبية، جودة التقارير الحاسوبية، التخطيط للتخلص من العيوب والأخطاء</p>	<p>مراقبة النتائج المترتبة على عمليات النظام (جودة دقة المعلومات والبيانات)، ومقارنتها مع خصائص الجودة المستهدفة، وتشخيص حالات عدم المطابقة، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، و تطوير خطة التحسين</p>	<p><b>رابعا:</b> القياس والتحليل والتحسين يتضمن تنفيذ إجراءات المراقبة والقياس، تحليل مخرجات النظام ، تطوير خطة التحسين)</p>

استخلاصا مما سبق فقد تم تحديد الإبعاد والمتغيرات لأغراض الاختبار والتحقق من صحة النتائج على وفق ما يأتي :

❑ **البعد المستقل:** (نظام إدارة الجودة وفقا للمواصفة القياسية الدولية iso9001:2008)

. **مسئولية الإدارة:** متطلبات توجيه وضبط إجراءات النظام (التخطيط، التدريب المراجعة)

. **تحقيق المنتج** (عملية معالجة النظام) : التصميم والتطوير والقياس والمراقبة

❑ **التحسين:** ويشمل متطلبات التحسين (التحليل والإجراءات التصحيحية والوقائية وخطة التحسين)

**البعد المعتمد:** ( جودة نظام المعلومات الحاسوبية)

. **جودة المدخلات:** وتشمل (الدقة والملائمة والتوقيت الزمني)

. **جودة معالجات النظام:** وتوصف بكل من : (التوثيق والقوائم الحاسوبية والتدقيق)

. **جودة مخرجات النظام:** وتوصف بكل من (المتطلبات القانونية والمتطلبات التنظيمية وحاجات المستفيد ) .

**سادسا : الدراسة الميدانية :-**

**1 . اختبارات الصدق والثبات**

تم اختبار صدق وثبات المقياس بطريقتين وذلك للتأكد من دقته والثقة بالنتائج المترتبة على استخدامه .

**الطريقة الأولى:** وهي طريقة (آراء الخبراء) لقياس الصدق الظاهري حيث عرض المقياس على مجموعة من الاختصاصيين والمهنيين ومن خلال ملاحظاتهم تم تعديل بعض الفقرات .  
**الطريقة الثانية:** إجراء الاختبارات الإحصائية المتعلقة بالثبات والموضحة في جدول (ا)  
ومن خلال العلاقة (الصدق = الجذر التربيعي للثبات) تم التحقق من صدق المقياس .

جدول ( 1 )  
اختبارات الثبات والصدق

الأبعاد/ المعاملات	ALFA	الانشطار النصفى الارتباط بين	Goth man
	التناسق الداخلي	شطري المقياس	مستوى قبول الثقة
البعد المستقل	0,63	0,57	0,60
البعد المعتمد	0,88	0,70	0,89
المقياس	0,82	0,51	0,50

إذ تشير جميع النتائج إلى أن المقياس يتصف بالثبات في مستوى فقراته وبالثقة بالنتائج المتوقعة منه .

2 - معاملات الارتباط الجزئي بين الأبعاد الرئيسة مع متغيراتها .

**الغاية من التحليل** معرفة قوة انتماء المتغيرات إلى أبعادها الرئيسة، وبالتالي قدرتها على تفسير هذه الأبعاد .

جدول ( 2 )  
معاملات الارتباط الجزئي للبعد المستقل مع متغيراته الرئيسة

البعد المستقل	المتغيرات	م 20	م 21	م 22
نظام إدارة الجودة	الرئيسية المستقلة	مسؤولية الإدارة	عملية المعالجة	طرائق التحسين
البعد 23		0,72	0,77	0,60
	مستوى الدلالة	0,00	0,00	0,00

جدول ( 3 )  
معاملات الارتباط الجزئي للبعد المعتمد مع متغيراته الرئيسة

المتغيرات الرئيسة	م 24	م 25	م 26
المعتمد البعد المعتمد	جودة المدخلات	جودة المعالجات	جودة المخرجات
البعد 27	0,79	0,83	0,76
مستوى الدلالة	0,00	0,00	0,00

اتضح من الجدولين ( 2 ، 3 ) المتضمنين معاملات الارتباط الجزئي للأبعاد الرئيسة مع متغيراتها ما يأتي :-

- حققت المتغيرات المستقلة (20 ، 21 ، 22) علاقات ارتباط قوية جدا ومعنوية مع البعد المستقل الرئيس (23)، وهذا يشير إلى قوة انتماء المتغيرات المستقلة (متطلبات نظام ضمان الجودة ) إلى بعدها الرئيس ( نظام ضمان الجودة طبقا للمواصفة : ISO9001 2008 ) وبالتالي القدرة العالية على تفسير البعد المستقل .
- حققت المتغيرات المعتمدة (24 ، 25 ، 26) علاقات ارتباط قوية جدا ومعنوية مع البعد المعتمد الرئيس (27)، وهذا يشير إلى قوة انتماء المتغيرات المعتمدة (عناصر جودة نظام المعلومات المحاسبية ) إلى بعدها الرئيس ( جودة نظام المعلومات المحاسبية )، وبالتالي القدرة العالية على تفسير البعد المعتمد .

### 3. وصف المتغيرات .

تتضمن الفقرة نتائج الإحصاء الوصفي للمتغيرات، والذي تكشف نتائجه عن مستوى اهتمام أفراد العينة بكل متغير من المتغيرات موضوع الدراسة، وتم تحديد (الوسط الفرضي = 3)، كمعيار أساس لتقدير مستوى الأهمية، إذ فكلما زادت نتائج الأوساط على الوسط الفرضي فأنها تؤثر اتجاه التزايد نحو الاهتمام المقبول، وكلما انخفضت عن الوسط الفرضي فأنها تؤثر اتجاه ضعف الأهمية

جدول ( 4 )  
نتائج الإحصاء الوصفي

SIG	t	S . D	Mean	VAR
0.00	10.46	0.5184	3.77	20 مسئولية الإدارة
0.00	8.79	0.6007	3.75	21 اجراءات المعالجة
0.00	9.79	0.5246	3.73	22 التحسين
0.00	13.49	0.3914	3.75	23 نظام إدارة الجودة
0.00	14.03	0.5881	4.17	24 جودة المدخلات
0.00	8.38	0.7543	3.90	25 جودة العمليات
0.00	13.53	0.6375	4.22	26 جودة المخرجات
0.00	14.41	0.5366	4.10	27 جودة نظام المعلومات المحاسبية

يتضح من الجدول ( 4 ) المتضمن نتائج الإحصاء الوصفي للمتغيرات مقاسا (بالوسط

الحسابي والانحراف المعياري) ومعنوية النموذج لكل فقرة (متغير) ما يأتي :

- تراوحت قيم الأوساط الحسابية لمتغيرات البعد المستقل الرئيس الأربعة بين (3.73-3.77) وبانحرافات معيارية تراوحت بين ( 0.39 - 0.600 )

- وتراوح قيم (t) لنفس المتغيرات بين (8.79 - 13.49)، وكانت جميعا بمستوى دلالة (0.00)، مشيرة إلى معنوية متغيرات البعد المستقل جميعا .
- وهذا يعني أن البعد المستقل مقاسا بمتغيراته الأربعة الرئيسة قد حظي باهتمام معنوي ومقبول من قبل أفراد العينة .
- تراوحت قيم الأوساط الحسابية لمتغيرات البعد المعتمد الأربعة بين (3.90 4.22) وانحرافات معيارية تراوحت بين (0.53 - 0.75 )
- وتراوح قيم (t) لنفس المتغيرات بين (8.38 . 14.41)، وكانت جميعا بمستوى دلالة (0.00)، مشيرة إلى معنوية متغيرات البعد المعتمد جميعا .
- وهذا يعني أن البعد المعتمد مقاسا بمتغيراته الأربعة الرئيسة قد حظي باهتمام معنوي ومقبول من قبل أفراد العينة .

**اتضح مما سبق ذكره أن نتائج التحليل** تشير إلى الاهتمام المقبول من قبل أفراد العينة بالدور الذي يمكن أن يؤديه تطبيق بعض عناصر المواصفة القياسية الدولية في تحسين جودة النظام المحاسبي المعمول به في المصرف التجاري موضوع الدراسة مع أن مستوى الاهتمام قوي نسبيا لكل المتغيرات المستقلة والمعتمدة .

#### 4 . علاقات الارتباط

**تماشياً** مع نتائج التحليل الوصفي التي حددت مستوى أهمية ( البعدين الرئيسين المستقل والمعتمد ومتغيراتها الرئيسة)، ومستوى توازي الأهمية بينهما، ومن أجل تعزيز دقة تحليل النتائج المستهدفة، تم استخدام تحليل علاقات الارتباط، لكشف مدى استجابة البعد المعتمد ومتغيراته، للبعد المستقل ومتغيراته وكما موضح في الجدول.

الجدول ( 5 )

علاقة الارتباط بين متغيرات البعدين المستقل والمعتمد

27 جودة النظام	26 جودة المخرجات	25 جودة العمليات	24 جودة المدخلات	VAR
0.07 0.647 50	-0.02 0.891 50	0.092 0.527 50	0.086 0.555 50	20 مسنولية الإدارة
0.323 * 0.02 50	0.246 0.08 50	0.16 0.25 50	0.404 ** 0.004 50	21 إجراءات المعالجة
0.329* 0.02 50	0.170 0.238 50	0.28* 0.044 50	0.349 * 0.013 50	22 طرائق التحسين
0.342* 0.015 50	0.195 0.238 50	0.252 0.07 50	0.401** 0.004 50	23 نظام إدارة الجودة

المصدر : مخرجات الحاسوب

**اتضح من جدول (5)** المتضمن نتائج علاقات الارتباط بين البعد الرئيس ومتغيراته موصوفة (ببعض عناصر نظام إدارة الجودة) والبعد المعتمد الرئيس ومتغيراته موصوفاً (بجودة نظام المعلومات المحاسبية) ما يأتي :-

- بلغت نسبة علاقات الارتباط المعنوية بمستوى دلالة (0.08 فنازلاً) إلى مجموع علاقات الارتباط للنموذج (45%)، وهذا يعني أن نسبة علاقات الارتباط المقبولة أقل من نصف المجموع الكلي لعلاقات الارتباط للنموذج، مشيرة إلى ضعف الدور الذي يمكن أن يؤديه نظام ضمان الجودة بالعلاقة مع التحسين المرغوب لنظام المعلومات المحاسبية في المصرف موضوع الدراسة ..
- بلغت قيمة معامل الارتباط بين البعدين الرئيسين ، البعد المستقل (نظام إدارة الجودة) والبعد المعتمد (جودة نظام المعلومات المحاسبية) ما قيمته (0,342) وبمستوى دلالة (0.05)، مشيرة إلى معنوية علاقة الارتباط بين البعدين الرئيسين، والتوقع ولوبشكل أولى إلى إمكانية تحسين نظام المعلومات المحاسبية عند العمل على وفق متطلبات نظام إدارة الجودة، ولكن توجه عام وليس سبباً محدداً .
- حقق متغير مسؤولية الإدارة احد متغيرات نظام إدارة الجودة علاقة ارتباط ضعيفة جدا وغير معنوية مع متغيرات البعد المعتمد ( نظام المعلومات المحاسبية )، بلغت ( 0.086 0.092,0.02,0.07 ) على التوالي، مشيرة إلى عدم استجابة الإدارة العليا لمتطلبات جودة نظام المعلومات في المصرف عينة الدراسة .
- حقق متغير (إجراءات المعالجة) من خلال (نظام إدارة الجودة) علاقات ارتباط معنوية ومقبولة مع متغيري (جودة المدخلات وجودة نظام المعلومات المحاسبية) المتعلقة بالبعد المعتمد (جودة نظام المعلومات المحاسبية) بلغت ( 0.404,0.323 ) على التوالي، وهذا يعني أن إجراءات المعالجة وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ينعكس إيجابياً على جودة مدخلات نظام المعلومات المحاسبية والنظام بصفة عامة في المصرف موضوع الدراسة، في
- حين بلغت قيمة العلاقة بين المتغير نفسه ومتغير (جودة العمليات) احد متغيرات البعد المعتمد (جودة نظام المعلومات المحاسبية) ( 0.164 )،
- وهذا يعني أن متطلبات نظام إدارة الجودة لم تؤثر أي انعكاس باتجاه جودة عمليات نظام المعلومات المحاسبية،

- حقق متغير (طرائق التحسين) احد متغيرات (نظام إدارة الجودة) علاقة ارتباط معنوية ومقبولة مع المتغيرات المعتمدة (جودة المدخلات وعمليات النظام، والنظام بصفة عامة)، بلغت (0.329 , 0.28 , 0.349) على التوالي، في حين كانت قيمة العلاقة بين المتغير نفسه ومتغير (جودة المخرجات) احد متغيرات البعد المعتمد (جودة نظام المعلومات المحاسبية) قد بلغت ( 0.170 )، وهذا يعني افتقار المصرف عينة البحث إلى إجراءات التحسين ( الإجراءات التصحيحية والوقائية) ..
- حقق البعد المستقل (نظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة الدولية) علاقة ارتباط مقبولة ومعنوية مع (المتغيرات المعتمدة كل من جودة المدخلات، وجودة نظام المعلومات المحاسبية بصفة عامة)، بلغت (0.342 , 0.401) على التوالي، وهذا يعني أن نظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة القياسية بصفته الشاملة انعكس إيجابيا على تحسين نظام المعلومات المحاسبية بصفة شاملة فضلا عن تحسين مدخلاته
- يستخلص من التحليل سابق الذكر ما يأتي :-
- تعود استجابة البعد المعتمد ( جودة نظام المعلومات المحاسبية ) الإيجابية إلى (البعد المستقل متطلبات نظام إدارة الجودة )، إلى ميل محصلة العلاقات مجتمعة للبعدين الرئيسيين إلى الاستجابة الإيجابية للبعد المعتمد بالمقارنة مع البعد المستقل .
- أدى توزع العلاقات الإيجابية والمعنوية بين البعدين المستقل والمعتمد، دون ظهور علاقة منفصلة لمتغير مستقل أو معتمد مع جميع المتغيرات الأخرى، إلى ظهور علاقة إيجابية ومعنوية بين البعدين الرئيسيين المستقل والمعتمد، معززا اتجاه تحليل الفقرة السابقة، وتماميا مع نتائج التحليل الوصفي. تم تلخيص نتائج الانحدار المتعدد للبعد المعتمد ومتغيراته الرئيسة على البعد المستقل ومتغيراته الرئيسة في الجدول ( 6 )

#### جدول ( 6 )

نتائج الانحدار المتعدد لمتغيرات البعد المعتمد على المتغيرات الرئيسة للبعد المستقل

26 جودة المخرجات				25 جودة العمليات				24 جودة المدخلات				
Sign	F	R2	R	Sign	F	R2	R	Sign	F	R2	R	
0.01	3.4	0.28	0.53	0.21	1.5	0.09	0.30	0.006	4.7	0.24	0.48	المتغيرات المستقلة

27 جودة نظام المعلومات الحاسوبية				
sign	F	R2	R	
0.03	3.2	0.14	0.14	23 متغير المستقل الرئيس جودة إدارة الجودة

المصدر : مخرجات الحاسوب بعد إعادة التنظيم

اتضح من الجدول ( 6 ) المتضمن نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المعتمدة منفصلة على البعد المستقل ( نظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة القياسية ) ما يأتي :-

- حقق المتغير المعتمد الرئيس (24) مع البعد المستقل معامل ارتباط متعدد بقيمة (0,48) ، وكما بلغت قيمة معامل التفسير ( R2 ) بمستوى دلالة ( 0.006 ) ما قيمة (24%)
- حقق المتغير المعتمد الرئيس (25) مع البعد المستقل معامل ارتباط متعدد بقيمة (0,30) ، وكما بلغت قيمة معامل التفسير ( R2 ) بمستوى دلالة ( 0.21 ) ما قيمته (9%)
- حقق المتغير المعتمد الرئيس (26) مع البعد المستقل معامل ارتباط متعدد بقيمة (0,53) ، وكما بلغت قيمة معامل التفسير ( R2 ) بمستوى دلالة ( 0.01 ) ما قيمته (28%)
- حقق المتغير المعتمد الرئيس (27) مع البعد المستقل معامل ارتباط متعدد بقيمة (0,14) ، وكما بلغت قيمة معامل التفسير ( R2 ) بمستوى دلالة ( 0.03 ) ما قيمة (14%)

وهذا يعني ان البعد المستقل مقاسا بمتغيراته الثلاثة قد حقق تأثيرا إيجابيا ومعنويا (مقبولا) في المتغيرات المعتمدة الرئيسة كل من ( جودة المدخلات وجودة المخرجات وجودة نظام المعلومات الحاسوبية بصفة عامة )، بمعنى آخر أن العمل على وفق نظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة سيكون السبب في تحسين نظام المعلومات الحاسوبية، غير أن مستوى التأثير كان ضعيفا .

- بلغت قيمة ( F ) المحسوبة لنموذج انحدار المتغير المعتمد 24 ما قيمته ( 4.7 ) وبمستوى دلالة ( 0.006 )، مشيرة إلى معنوية نموذج الانحدار للمتغير المعتمد ( 24 )
- وقبول الفرضية الفرعية ( 1 ) التي مفادها (يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لنظام إدارة الجودة في تحسين جودة مدخلات نظام المعلومات الحاسوبية).

- بلغت قيمة ( F ) المحسوبة لنموذج انحدار المتغير المعتمد 25 ما قيمته ( 1.5 ) وبمستوى دلالة ( 0.21 )، مشيرة إلى عدم معنوية نموذج الانحدار للمتغير المعتمد (25)، ورفض الفرضية الفرعية ( 2 ) التي مفادها ( يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لنظام إدارة الجودة في تحسين جودة عملية نظام المعلومات المحاسبية ) .
- بلغت قيمة ( F ) المحسوبة لنموذج انحدار المتغير المعتمد 26 ما قيمته ( 3.4 ) وبمستوى دلالة ( 0.01 )، مشيرة إلى معنوية نموذج الانحدار للمتغير المعتمد (26)، وقبول الفرضية الفرعية ( 3 ) التي مفادها ( يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لنظام إدارة الجودة في تحسين جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية ) .
- بلغت قيمة ( F ) المحسوبة لنموذج انحدار المتغير المعتمد 27 ما قيمته ( 3.2 ) وبمستوى دلالة ( 0.03 )، مشيرة إلى معنوية نموذج الانحدار للبعد المعتمد ( 27 ) نظام المعلومات المحاسبية بصفة عامة على البعد المستقل الرئيس نظام إدارة الجودة، وقبول الفرضية الرئيسية التي مفادها ( يتوقع ظهور تأثير ذي دلالة معنوية إحصائية لنظام إدارة الجودة في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية ) .

#### جدول ( 7 )

#### خلاصة باختبار الفرضيات

الفرضية	القبول	الرفض
الفرضية الفرعية 1	مقبولة	
الفرضية الفرعية 2		مرفوضة
الفرضية الفرعية 3	مقبولة	
الفرضية الرئيسية	مقبولة	

#### 6 - مناقشة النتائج

- أدى الدور الضعيف أو المحدود للإدارة العليا إلى الاهتمام بمتطلبات الجودة في المصارف عينة الدراسة، وملاحقة نظم الجودة التي تعزز عملية التحسين، كما أدى إلى عدم انتظام علاقات الارتباط، ومستوى التأثير لمتغيرات نظام إدارة الجودة في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية، مما نتج عنه مستويات مختلفة للعلاقة والتأثير لعوامل نظام إدارة الجودة في متغيرات نظام المعلومات المحاسبية، إذ كشف بعضها عن علاقة ارتباط معنوية مع المدخلات، وكشف الأخر عن علاقة معنوية مع العمليات، في حين كشف البعض الثالث عن علاقة ايجابية ومعنوية لنظام إدارة الجودة في تحسين المستوى الشامل لنظام المعلومات المحاسبية ، وهذا يعني من جانب حاجة المصرف موضوع

- الدراسة إلى العمل على وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO900 :2008)
- ومما يعزز النتيجة أعلاه هو أن المتغيرات الرئيسية مجتمعة للبعد المستقل نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية قد حققت علاقة وتأثيراً إيجابيين في البعد المعتمد تحسين نظام المعلومات المحاسبية، في حين أن النتائج لم تكن منتظمة عند أخذ المتغيرات الرئيسية المستقلة بصفتها المنفردة
- يعود سبب قوة تأثير عوامل نظام إدارة الجودة في مدخلات ومخرجات نظام المعلومات المحاسبية، دون التأثير في طرائق معالجته، لأن طرائق المعالجة تتأثر بعوامل أخرى مثل التحسينات التكنولوجية وتطوير المهارات والمعارف البشرية، وهذه جميعاً تتأثر بدور الإدارة في عملية التحسين، ولما كانت نتائج التحليل قد أشارت إلى ضعف اهتمام الإدارة العليا بإجراءات التحسين، فقد انعكست هذه الحالة على ضعف تأثيرات نظام الجودة في معالجات نظام المعلومات المحاسبية، وهذا انعكس بدوره على مستوى جودة نظام المعلومات، والمسألة نفسها بالنسبة للنتائج الضعيفة لمعامل التفسير (قوة التأثير) للمتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة منفردة ومجموعة

## سابعاً : الاستنتاجات والتوصيات

### 1 - الاستنتاجات :-

- محدودية تأثير نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية ( نظام ومتغيرات ) في مستوى تحسين نظام المعلومات المحاسبية .
- تباين مستويات العلاقة والتأثير بين متغيرات نظام إدارة الجودة ومتغيرات نظام المعلومات المحاسبية .
- أظهرت عناصر (نظام إدارة الجودة) مجتمعة علاقة وتأثيراً إيجابيين ومعنويين مع (نظام المعلومات المحاسبية) بصفة شاملة
- وأظهرت نتائج التحليل ضعف اهتمام الإدارة العليا بطرائق تحسين نظام المعلومات المحاسبية وقد انعكس ذلك على ضعف التأثير في مستوى جودة (معالجات نظام المعلومات المحاسبية)
- تشير النتائج إلى أن الإجراءات الحالية للجودة في المصرف، لا تستند إلى نظام جودة محدد
- تشير النتائج إلى الحاجة إلى تبني نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية في المصرف موضوع الدراسة .

## 2 - التوصيات

- إثارة اهتمام الإدارة العليا حول أهمية العمل وفق المواصفة القياسية الدولية في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية وما يعني من انعكاس ذلك على الأداء الشامل للمصارف موضوع الدراسة، وتتم من خلال :-
  - . مشاركة الإدارة العليا في دورات مكثفة حول نظم إدارة الجودة (المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2008)، وأهمية ذلك في تحسين أداء المصارف .
  - . التأكيد على الدور المهم لجودة نظام المعلومات المحاسبية في تحقيق الرقابة الدقيقة على متطلبات أداء المصرف، ومتطلبات نجاح عمله .
  - . مراجعة معالجات نظام المعلومات المحاسبية الحالية وتشخيص مواقع الضعف التي تحد من استجابة النظام لمتطلبات نظام إدارة الجودة .
- مراجعة آلية عمل نظام المعلومات المحاسبية المطبقة حالياً بالمصرف ، لمعرفة فيما إذا كانت تهتم بالنظام الحاسوبي أواليدوي، وكشف مواقع الخلل والضعف عند التطبيق، وتتم من خلال :-
  - تحديد نوع النظم المحاسبية المعمول بها في المصرف .
  - الكشف عن مستوى معارف ومهارات العاملين في نظام المعلومات المحاسبية والنظم الساندة له من خلال استبانة تعد لهذا الغرض .
  - التأكيد على تبني نظام المعلومات المحاسبية الحاسوبي .
  - الإطلاع على بنود وقرارات المواصفة القياسية الدولية (iso 9001:2008) وتشخيص البنود والقرارات التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء المصارف بشكل عام ، ونظام المعلومات المحاسبية بشكل خاص .
  - تنظيم دورات مكثفة للإدارة والعاملين في المجال المحاسبي للتعريف بالمواصفة القياسية عناصر، ومنافع، وطرائق عمل .
  - إجراء استطلاع أولي وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية لتشخيص مواقع القوة والضعف في المصرف، ومعرفة إمكانية تنفيذ المواصفة في المصرف موضوع الدراسة.
  - الاهتمام الجدي بنظام التوثيق، سواء ببناء قاعدة بيانات توفر باستمرار المدخلات من البيانات، وتحفظ بالمخرجات (النتائج) لإغراض التحسين والتطوير، من خلال :-
    - تصميم قاعدة بيانات خاصة بالمصرف .
    - تغذية القاعدة بالبيانات من داخل وخارج المصرف من خلال شبكة اتصالات مسيطر عليها حاسوبياً .

- تنظيم البناء الهيكلي لنظام المعلومات المحاسبية في المصرف، من خلال وصف الوظائف والأشخاص شاغلي الوظائف، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات، فضلا عن معايير البيانات، وخصائص المعلومات التي يحتاجها النظام .
- الوصف الواضح لعناصر ومتطلبات (مدخلات نظام المعلومات المحاسبية، ومعالجاته، ومخرجاته)، وملاحظة الاعتمادية المتبادلة فيما بينها، من خلال تشكيل فريق خاص يتولى مسؤولية مراجعة نظام المعلومات المحاسبية الحالية، وتصميم نظام جديد للمعلومات المحاسبية يتماشى مع متطلبات المصرف للحاضر والمستقبل .
- تحسين كفاءة أداء الأشخاص المسؤولين عن (إدارة وتشغيل) نظام المعلومات المحاسبية من خلال إدخالهم دورات تدريبية وتطويرية متخصصة، من أجل تحسين مهاراتهم ومعارفهم وهوما تمت الإشارة إليه سابقا .

## المصادر :-

- 1- Ashari ; Factors affecting accounting information systems success Implementation ; Accounting master program , Dipone Goro university , Semarn ,2008.
- 2- Antony Solomon , & Danish Batra, Effect of data model and task characteristics on designer performance , International journal of human – computer studies , Vol 41 ,pp . 481-508

- 3- Book Holdt J ; Accounting information systems transaction ; processing and control , McGraw-Hills companies , 1999 ..
- 4- Hongjiang XU ; Data quality for accounting information of systems, Butler university , 2001 , pp. 1-11
- 5- Systems International Standards , ISO9001 : 2008 Quality management requirement with guidance for use .
- 6- Jeans J , Dahlgaard , Kai , Christensen , and Copal K Kanji ; Fundamental of quality management ; Taylor & Francis , E-library , 2007. P . 41
- 7- Kanji G. K ,& Morris D & Haigh R ; Philosophy and system dimension for TQM , Taipe , Taiwan , 1993
- 8- Mirel Camellia Babai ;Quality management of accounting services, Bulton of the tarsi ivaninia university of Brasov , vol(51),2009
- 9- Raupeliene, Asta, stabingis ,linas; Development a model for evaluating the effectiveness according information system ;Efitia conference,july,2003
- 10- Stegal et al, 1998.
- 11- Sajady H; & dastgir M; evaluation of the effective of accounting information system, international journal of information science & technology, vol 6, no2, 2008.
- 12- S. Anil Kumar; N. Suresh; operations management new age publishers, new Delhi, 2009, p1-11.

## ملحق

السيد المستجوب المحترم

الاستبانة التي بين يدك مخصصة لإغراض البحث العلمي، يرجى ملاحظة ما يأتي :-

تأثير نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008) في مستوى جودة نظام المعلومات المحاسبية

- 1 - قراءة الفقرات بدقة، والاستفسار عند الحاجة لإغراض التوضيح .
- 2 - الهدف من الاستبانة قياس مدى تأثير نظام إدارة الجودة طبقا للمواصفة القياسية الدولية ( ISO 9001 : 2008 ) في تحسين نظام المعلومات المحاسبية في مصرفكم.
- 3 - ضع علامة ( / ) في المكان الذي يتفق مع رأيك وما هو معمول فعلا في مصرفك.
- 4 - المعلومات للإغراض العلمية ولا داعي لذكر الاسم .

اسم الباحث

عدي صفاء الدين فاضل البطاط

كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم المحاسبة

استبانته : تصف متغيرات إدارة الجودة الشاملة ذات الصلة بتحسين نظام المعلومات المحاسبية

ت	الأبعاد والمتغيرات	الفقرات المقررة	سلم التقدير				
	البعد المستقل	بنود وفقرات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001-2008)	اتفق جدا	اتفق	اتفق نسبيا	لا اتفق	لا اتفق جدا
أولا	مسؤولية الإدارة	مكونات مسؤولية الإدارة في المواصفة المتغير الرئيسي					

1-	التخطيط	تهتم إدارة المصرف بوضع تصورا شامل الاهداف وسياسات وخطط عمل نظام المعلومات المحاسبية						
2-	التدريب	تهتم إدارة المصرف بنشاطات تحسين مهارات ومعارف المسؤولين عن إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحاسبية						
3-	مراجعة الإدارة	تعقد الإدارة العليا للمصرف جلسات خاصة لمناقشة جداول الأعمال المتعلقة بتحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية						
ثانيا	عملية المعالجة	البنود والفقرات التي تحسن من عملية المعالجة المحاسبية						
4-	تصميم النظام وتطويره	تتحقق إدارة المصرف باستمرار من قدرة هيكله نظام المعلومات المحاسبية على تحقيق الأهداف المحددة له						
5-	المراقبة	يحدد ويفحص ويتحقق المسؤولون عن النظام في كل عملية من عملياته						
6-	أساليب القياس	تدقق إدارة المصرف مدى جاهزية استجابة الأساليب المستخدمة في قياس مستوى نجاح نظام المعلومات المحاسبية						
ثالثا	طرائق التحسين	الممارسات التي تسهم في تحسين جودة نظام المعلومات المحاسبية						
7-	التحليل	تهتم إدارة المصرف بتنظيم جدولة البيانات المحاسبية لمعرفة اتجاهاتها ومستوى صدقها						
8-	الإجراءات التصحيحية	تهتم إدارة المصرف بالمعالجة السريعة للأخطاء التي تكتشف عن طريق نظام المعلومات المحاسبية						
9-	الإجراءات الوقائية	تضع إدارة المصرف خطة شاملة لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحاسبية تمنع تكرار الوقوع بنفس الأخطاء مستقبلا						
ت	الأبعاد والمتغيرات	الفقرات المقررة	سلم التقدير	اتفق	اتفق	اتفق نسبيا	لا اتفق	لا اتفق جدا
	البعد جودة المعلومات المحاسبية	المعتمد نظام المعلومات المحاسبية						

تأثير نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008) في مستوى جودة نظام المعلومات المحاسبية

أولاً	جودة المدخلات	خصائص الجودة المتوقعة لمدخلات النظام
10-	جودة البيانات	تتصف البيانات المحاسبية التي يعالجها النظام بقدر عالي من الدقة والموضوعية والوضوح
11-	جودة القوائم والسجلات	تتصف القوائم والسجلات التي يتعامل معها النظام بقدر عالي من الدقة والموضوعية والوضوح
12-	الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية	وضوح التعليمات والتشريعات المتعلقة بالنظام وسهولة فهمها من قبل المسؤولين جميعاً
ثانياً	جودة معالجات النظام	مستوى استجابة إجراءات التشغيل لخصائص الجودة المستهدفة
13-	الدقة	تتصف المعالجات المحاسبية للنظام بمطابقتها التامة للخطط المحددة
14-	السيطرة على الوثائق والسجلات	يحتفظ النظام بإجراءات واضحة تضمن القدرة على استرجاع وحفظ الوثائق والسجلات
15-	جودة المعالجات والإجراءات المحاسبية	يظهر النظام قدرة عالية في تنظيم وترتيب البيانات وفقاً للطرائق الملائمة لأي منها
ثالثاً	جودة المخرجات	مستوى جودة النواتج المترتبة على النظام
16-	التقارير المحاسبية	تتصف التقارير الناتجة عن النظام بالدقة والوضوح والتنظيم
17-	حاجات المستفيد	تحقق البيانات والمعلومات الناتجة عن النظام رضا الجهات المستفيدة
18-	التوثيق	توثق إدارة المصرف التقارير والبيانات والمعلومات الأخرى المتعلقة بالنظام