

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم المالية و المحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : العلوم المالية و المحاسبة  
التخصص : تدقيق ومراقبة  
التسيير

إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل  
المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر.

مقدمة من طرف الطالب :  
تحت إشراف الأستاذ :

ابراهيمى عمر

شهيدة عبد الرحيم

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	وهراني مجدوب	أستاذة مساعدة	جامعة مستغانم
مقررا	ابراهيمى عمر	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مناقشا	خالدي يحي	أستاذ مشارك	جامعة مستغانم

السنة الجامعية : 2018/2017

**خطت البحث**

تشكر.

إهداء.

ملخص.

مقدمة العامة / الاشكالية.

الجانب النظري.

**الفصل الأول: التأهيل المحاسبي المهني و آداب مهنة المحاسبة.**

**تمهيد**

**المبحث الأول: الإطار النظري للمحاسبة.**

المطلب الأول: تعريف المحاسبة.  
المطلب الثاني: أهداف و وظائف المحاسبة المالية.  
المطلب الثالث: خصائص المعلومات المحاسبية و فروع المحاسبة.  
المطلب الرابع: الفروض و المبادئ المحاسبية المتعارف عليها.

-المبحث الثاني: واقع التعليم المحاسبي المهني وسبل تطويره .

المطلب الأول : واقع التعليم المحاسبي.  
المطلب الثاني : سبل تطوير التعليم المحاسبي المهني.  
المطلب الثالث: مناهج التعليم المحاسبي المهني.  
- المبحث الثالث: آداب وسلوكيات مهنة المحاسبة.  
المطلب الأول : المبادئ الأساسية لآداب وسلوكيات مهنة المحاسبة.  
المطلب الثاني : المبادئ الأخلاقية الأساسية السابقة في الحياة العملية.  
- مخطط: تطور الفكر الأخلاقي.  
- شكل : المبادئ الأخلاقية الأساسية في الحياة العملية.

الخاتمة

**الفصل الثاني: إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات.**

تمهيد .

**المبحث الأول:إدارة المعرفة.**

المطلب الأول : تعريف إدارة المعرفة.  
المطلب الثاني : تطور إدارة المعرفة.  
المطلب الثالث : مبادئ إدارة المعرفة.  
المطلب الرابع : ميزات إدارة المعرفة للمنظمة .  
**المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات .**  
المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات .  
المطلب الثاني : خصائص التكنولوجيا.  
المطلب الثالث : أشكال حصول المؤسسة على التكنولوجيا.  
المطلب الرابع: آثار التكنولوجيا وتسييرها في المؤسسة الصناعية.  
**المبحث الثالث: أنظمة المعلومات .**  
المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات.  
المطلب الثاني: مكانة ودور نظم المعلومات في المؤسسة.  
المطلب الثالث : مبادئ والعوامل المؤثر على تطور نظم المعلومات.  
المطلب الرابع: أنواع نظم المعلومات الجديدة.  
المطلب الخامس : الفرق بين الانترنت والانترانت والاكسترانت.  
خلاصة الفصل.

**الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد**

الجزائر.

تمهيد.

**المبحث الأول : تقديم عام حول المؤسسة الأم مديرية بريد الجزائر مستغانم.**  
المطلب الأول:تعريف بمؤسسة بريد الجزائر مستغانم.  
المطلب الثاني:البنية الهيكلية لبريد الجزائر.  
المطلب الثالث: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر.

**المبحث الثاني: التسيير الجديد للتكنولوجيا النظام المعلوماتي المطبق في المؤسسة.**  
المطلب الأول : تجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة.  
المطلب الثاني : الشبكة المعلوماتية و تطبيقاتها في المؤسسة.

**المبحث الثالث: إجراءات التفتيش والتحقق على مستوى المؤسسة البريدية.**  
المطلب الأول: أنواع و إجراءات التفتيش.  
المطلب الثاني : تفتيش النقد و المحاسبة.  
المطلب الثالث: تفتيش شامل(كامل).  
المطلب الرابع : قطع ونقل مهام التسيير.  
المطلب الخامس : تحرير تقارير التفتيش.  
المطلب السادس : أنواع وإجراءات التحقيق.  
- التحقيقات الإدارية والتأديبية  
- دور المكلف بالتحقيق.  
- تحرير تقارير التحقيقات.

**المبحث الرابع: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي.**  
المطلب الأول:استخدام التكنولوجيا، والتعليم الإلكتروني في عمليةالتعليم المحاسبي.  
المطلب الثاني: الخبرة العملية ( التدريب العملي).  
المطلب الثالث : إدارة المعرفة كوسيلة للتأهيل المحاسبي العالمي.  
**خلاصة الفصل.**

**الخاتمة العامة.**

# شكر

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ " براهيمي عمر " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

ولا يفوتنا أن نشكر كل موظفي مديرية بريد الجزائر بمستغانم خاصة رئيسة مكتب المحاسبة البريدية نايت بشيرت و السيد عدة بغلول على مساعدتهما لنا في انجاز هذا البحث.

# إهداء

الحمد لله و شكر لله الذي وفقنا لانجاز هذا العمل.

أهدي ثمرة نجاحي إلى:

أغلى ما في الوجود إلى التي ظلت دعواتها ترافقني طلية مشواري الدراسي إلى من تشوقت لرؤيتي إلى ما أنا عليه اليوم. إلى التي تحملت مشقة وعناء الحياة لأجلنا، وسهرة الليالي لتوفير راحتي، إلى من مهدت طريق النجاح أمامي و ساندتني في أصعب الظروف و المحن.

إلى الغالية أمي، أطل الله عمرك وحسن عمك وأدخلك جنته.

إلى مثلي في الحياة، الحبيب الغالي "أبي" فلن أنسى فضله إلى يوم الدين، أطل الله في عمره وحفظه.

إلى زوجتي العزيزة و عائلتها.

إلى أخي عبد الحفيظ و زوجته و ابنته، إلى أخي المضحك ندير و عبد نور و باتول.

إلى خلاتي و عماتي و جميع أبنائهم وكل العائلة.

إلى كل من ساعدني في هذا العمل المتواضع من بعيد أو قريب ولو كانت بكلمة رفعت من معنوياتي.

**عبد الرحيم.**

## ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي في المؤسسات و الشركات حيث هناك علاقة تربط بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي، وبين إدارة المعرفة و التأهيل المحاسبي ونظرا للتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات التي شهدها العالم، والتي أثرت على النظم الإدارية والمحاسبية بالشركات والربط بين الأطراف المختلفة المتفاعلة وتقديم خدمات و تسيير أعمالها، وتصنيع منتجات حيث تستخدمها لمعالجة بيانا معها، وللعلاقة الوطيدة بين مهنة المراجعة والمحاسبة، حيث انعكس هذا الاستخدام على مهنة المراجعة الخارجية في كيفية الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات بتأكيد الثقة والمصداقية التي تحقق التأهيل المحاسبي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة.

### الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، إدارة المعرفة، التأهيل المحاسبي .

## Résumé:

Cette étude visait à identifier la relation entre la technologie de l'information et la qualification comptable au sein des institutions et de la nature des entreprises où il existe une relation entre la technologie de l'information et la qualification comptable, et entre la gestion des connaissances et la qualification comptable et à cause du grand développement de l'information que le monde a vu la technologie, qui a affecté les systèmes administratifs et comptables entreprises L'interconnexion entre les différentes parties interactives, la prestation de services et la conduite de leurs affaires, la fabrication des produits utilisés pour y faire face et la forte relation entre la profession de vérificateur et de comptable. Fibrillaire maximum d'avantages pour confirmer la confiance et la crédibilité qui permettent d'atteindre la qualification comptable par l'utilisation des technologies de l'information et de l'application de la gestion des connaissances.

### Mots clés:

Technologie de l'information, gestion des connaissances, qualification comptable .



## الفصل الأول:

### التأهيل المحاسبي المهني و آداب مهنة المحاسبة



تمهيد:

تلعب المحاسبة دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة وذلك لما تقدمه من معلومات تستخدم لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتقييم الأداء سواء كانت للمستخدمين الداخليين أو للخارجيين.

وبصفة عامة تعد المحاسبة من أهم نظم المعلومات، وهو نظام يهدف إلى إمداد المستخدمين بمعلومات ذات طابع مالي تستخدم لإغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتقييم الأداء. إن وجود نظام محاسبي قادر على توفير معلومات عن المشروع يساهم بفاعلية في التنمية الاقتصادية وتوزيع الموارد بصورة مثلى. وتعتبر مهنة المحاسبة والتدقيق عنصر رئيس في دوران عملية الاقتصاد حيث تعتبر مخرجات النظام المحاسبي من أهم مدخلات القرارات الاستثمارية باعتبارها عاكسة للوضع المالي للمشروع بكل شفافية ووضوح ومبنية على أسس ومعايير محاسبية، وهذا يتطلب أن يكون هناك تكامل بين كل من مهنة المحاسبة والتدقيق والتعليم المحاسبي. ويجب أن يكون هناك تنسيق بين التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة والتدقيق حتى يستطيع كل واحد منهما تقديم المهمة المطلوبة منه بالشكل المناسب. ويجب أن يكون لنظام التعليم المحاسبي أهداف واضحة ومخرجات تعليمية محددة تلبى احتياجات سوق العمل من المتخصصين في مجال ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق وفق متطلبات العصر الحالي.

ولاشك أن مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية المطلوبة تقع على عاتق عدد من الجهات، ومن أبرز هذه الجهات مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال صياغة وتبني ومواكبة سياسات وأساليب تعليمية حديثة تركز على إكساب الطالب الجامعي القدرات والمهارات المهنية اللازمة وتنمي لديه التفكير التحليلي والابتكاري والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين إلى ضرورة التحرك في اتجاهها.

أن الأسلوب التقليدي المتبع حالياً لا يؤهل الطالب الجامعي بالقدر المطلوب لممارسة مهنة المحاسبة باقتدار، كما أن هذا الأسلوب لا يأخذ في اعتباره مفهوم شاع حديثاً في الأوساط التعليمية وهو مفهوم "المهارات القابلة للنقل Transferable Skills"، بمعنى أن المهارات التي يتم تطويرها خلال المراحل التعليمية المختلفة، يمكن أن تفيد مكتسبها عند انتقاله إلى مرحلة التوظيف. وعليه فإن جودة التعليم المحاسبي تلعب الدور الهام في تطوير مهنة المحاسبة والتدقيق.

المبحث الأول: الإطار النظري للمحاسبة

المطلب الأول: تعريف المحاسبة

### تعريف المحاسبة:1

هي مجموعة من المبادئ والأسس والنظريات والمفاهيم المحاسبية التي تحكم تسجيل العمليات المالية بطريقة منظمة وتبويبها وتلخيصها في شكل قوائم مالية بهدف تحديد نتيجة أعمال المنشأة من ربح أو خسارة عن فترة زمنية معينة وتحديد المركز المالي في هذه الفترة وحتى يستفيد جميع الأطراف في اتخاذ القرارات الاقتصادية المختلفة.

### المطلب الثاني: أهداف ووظائف المحاسبة المالية

#### 1- أهداف المحاسبة المالية: Objectives of Financial Accounting:

يجب في البداية التفرقة بين الأهداف والوظائف، فالهدف: هو الغاية التي يرغب في تحقيقها ، في حين أن الوظيفة: هي مجموعة الأعمال التي يتم القيام بها من أجل تحقيق هذه الغاية. وفي ضوء ذلك يمكن القول أن للمحاسبة المالية الأهداف والوظائف التالية:

#### الأهداف المستخلصة من التعريف السابق ذكره:

- 1- تحديد نتيجة أعمال المنشأة من ربح أو خسارة عن فترة زمنية معينة.
  - 2- تحديد المركز المالي في هذه الفترة.
- تسعى المحاسبة المالية إلى تحقيق العديد من الأهداف والتي من أهمها
- 1- توفير البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط ورسم السياسات للفترة أو الفترات القادمة.
  - 2- توفير البيانات والمعلومات اللازمة لإحكام الرقابة على أعمال المنشأة والمحافظة على ممتلكاتها من الضياع والتلاعب والإختلاس.
  - 3- الإحتفاظ بسجلات كاملة ومنظمة ودائمة للتصرفات المالية التي تقوم بها المنشأة حتى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

#### 2- وظائف المحاسبة: Functions of Financial Accounting:

الوظائف المستخلصة من التعريف:

- 1- التحديد : تحديد الأحداث الاقتصادية (العمليات المالية ) التي ينبغي الإهتمام بها ومعالجتها وتجهيزها ( تحديد العمليات إذا كانت مالية أو غير مالية ) (العمليات المالية مثل : بيع السلع-تقديم الخدمات – دفع الأجور،العمليات الغير مالية : قرار تعيين موظف ).
- 2- القياس : بعد تحديد العمليات المالية يجب قياسها بوحدة النقد (تحديد قيمتها بالريال ) (العمليات التي لا يمكن قياسها بوحدة النقد يتم تجاهلها لأنها عمليات غير مالية .
- 3- التسجيل : بعد قياس العمليات المالية يتم توثيقها في الدفاتر المحاسبية باتباع الطرق العلمية السليمة وذلك بشكل توثيق تاريخي مستمر .
- 4- التوصيل:

<sup>11</sup>الذنيبات، علي عبد القادر (2012)، "تدقيق الحسابات في ضوء المعايير المحاسبية". الطبعة الثالثة، عمان، شركة مطابع الأرز.

لكي تتم الاستفادة من العمليات المالية التي تم تحديدها وقياسها وتسجيلها ينبغي توصيل نتائجها إلى المستفيدين عن طريق إعداد التقارير المالية التي أهمها القوائم المالية , ثم يقوم المحاسب بتحليل وتفسير هذه القوائم للمستفيدين ليسترشدوا بها في اتخاذ القرارات .

### المطلب الثالث: خصائص المعلومات المحاسبية و فروع المحاسبة.

#### خصائص المعلومات المحاسبية: الرئيسية.

- الملائمة : أي ذات صلة بالقرار المراد اتخاذه وتحدد بثلاث عناصر
- الوقتية : بأن تكون حديثة وفي الوقت المناسب ويمكن أن تكون تقديرية .
- القدرة التنبؤية للمعلومات : بمعنى أنها تمكن متخذ القرار من تحسين توقعات المستقبل لنتائج الأحداث.
- المساعدة في التقييم والتصحيح : تساعد متخذ القرار من مراجعة وتصحيح التوقعات السابقة .<sup>2</sup>
- المصدقية : بمعنى امكانية الاعتماد عليها ولها ثلاث عناصر:
- الحياد وعدم التحيز
- الأمانة في العرض
- القابلية للتحقق.

#### خصائص المعلومات المحاسبية: الفرعية.

#### القابلية للمقارنة :

امكانية اجراء مقارنة لنفس المنشأة بين فترات زمنية مختلفة ( تتأثر بمدى اتباع نفس الطرق المحاسبية ) أو مع منشآت أخرى في نفس النشاط , حيث تزداد قيمة المعلومات المحاسبية مع اجراء المقارنات.

الثبات : في إتباع نفس السياسات و القواعد المحاسبية من فترة لأخرى.

### فروع المحاسبة:

#### - المحاسبة المالية:

وهي الفرع الذي يهتم بتحليل وتسجيل العمليات المالية وتلخيصها بهدف قياس نتيجة نشاط المنشأة خلال فترة زمنية معينة . فقائمة الدخل وقائمة المركز المالي هي نتاج المحاسبة المالية للمنشأة ويتركز اهتمامها على تقديم المعلومات المالية للأطراف الخارجية (المحاسبة الخارجية) .

#### - محاسبة التكاليف والإدارية :

بدأ هذا الفرع بمحاسبة التكاليف لتحديد تكلفة الإنتاج أو لتحديد تكلفة الوحدة , ثم تطور إلى المحاسبة الإدارية لارتباطها بمحاسبة التكاليف حيث أن الاستخدام الإداري للمعلومات المحاسبية بدأ باستخدام تكاليف المنتجات في اتخاذ القرارات الإدارية وتطور ليشمل جميع المعلومات

<sup>2</sup>الذنيبات، علي عبد القادر (2012)، "تدقيق الحسابات في ضوء المعايير المحاسبية". الطبعة الثالثة، عمان، شركة مطابع الأرز.

المحاسبية التي تخدم الإدارة لإي التخطيط والرقابة وقياس الأداء , وهذا ما يسمى بالمحاسبة الإدارية التي هي امتداد لمحاسبة التكاليف .

### - المحاسبة الحكومية: **Governmental Accounting**

وهي الفرع الذي يهدف لتوفير المعلومات المحاسبية الخاصة بالوحدات والإدارات الحكومية للتأكد من تحقيق الرقابة على الأموال العامة للدولة سواء الإيرادات أو المصروفات الحكومية.

### - المراجعة: **Auditing**

تعد المراجعة أحد الوظائف وثيقة الصلة بوظائف المحاسبة، والمستقلة عنها في نفس الوقت. وتهدف المراجعة إلى التحقق من دقة المعلومات المحاسبية بغرض إبداء رأي فني محايد عن مدى عدالة القوائم المالية لمنشأة معينة في إظهار المركز المالي ونتيجة الأعمال لتلك المنشأة.

(المحاسب يعد القوائم المالية والمراجع يراجعها ) لإضفاء الثقة والمصادقية في المعلومات الواردة بتلك القوائم

- محاسبة الزكاة والضريبة :
- وتعني بتجميع ومعالجة المعلومات المالية للوصول إلى المبلغ الخاضع للزكاة والضريبة .
- المحاسبة الدولية
- وتعني بتسجيل العمليات بعملات مختلفة وإعداد القوائم المالية في ظل اختلاف القوانين والعملات المتداولة (منشآت متعددة الجنسيات).
- المحاسبة الاجتماعية:
- تعني بقياس التكاليف و المزايا الاجتماعية وبيان أثرها على الوحدة الاقتصادية.
- المحاسبة البيئية:
- و تعني بقياس التكاليف التي يتحملها المجتمع نتيجة تلوث المياه أو الهواء.
- الرقابة الداخلية ونظم المعلومات المحاسبية:
- تصميم المجموعة المستندية والدفترية والتقارير المالية للوحدة ويستعان بالوسائل الالكترونية.

### المطلب الرابع: الفروض و المبادئ المحاسبية المتعارف عليها<sup>3</sup>

الفروض و المبادئ المحاسبية المتعارف عليها:

### مبادئ المحاسبة المتعارف عليها: **Generally Accepted Accounting Principles (GAAP)**

تعتمد المحاسبة المالية على كثير من المفاهيم و المبادئ التي نشأت وتطورت على مدى التطور التاريخي للمحاسبة. وكثيراً ما يطلق عليها إسم المبادئ المحاسبية المتعارف عليها أو المقبولة قبولاً

<sup>3</sup> الأزهر الإقتصادية " ندوة, جامعة و الإسلامية الأخلاقية الحليم (2000), "القيم عبد عمر, محمد

عامًا **Generally Accepted Accounting Principles** وهي توضح الطريقة أو الإجراءات التي يتم بها معالجة مفردات القوائم المالية بشكل يؤدي إلى تجانس سجلات وقوائم المنشآت التي تظهر بها مثل هذه البنود.

ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

- 1- فرض الوحدة المحاسبية: **Accounting Entity** ( استقلال الوحدة المحاسبية )

من وجهة نظر المحاسبة، تعامل كل منشأة على أنها وحدة منفصلة عن مالكيها وعن المنشآت الأخرى ولها شخصيتها المعنوية المستقلة إستقلالاً تاماً عن مالكيها بصرف النظر عن الشكل القانوني لها. ويمثل هذا المبدأ محور الاهتمام الذي يدور حوله النظام المحاسبي. ولذلك فلكل منشأة سجلاتها المحاسبية، ونظامها المحاسبي من تحديد، وقياس، وتسجيل، وإحتفاظ وتبليغ للمعلومات المحاسبية. فالمعاملات المالية الخاصة بالمالك ليست جزءاً من المنشأة المملوكة له ولا تثبت في السجلات المحاسبية الخاصة بتلك المنشأة إلا إذا كانت ذات تأثير مباشر عليها. ( مثال : رأس المال والمسحوبات ) ( البنك السعودي الأمريكي).

- 2- فرض الوحدة النقدية: **Monetary Unit**

لا بد من إستخدام صيغة مفهومة لمستخدمي المعلومات المحاسبية عند تسجيل أو تبليغ تلك المعلومات، وهذا بالضرورة أدى إلى مفهوم الوحدة النقدية أو القياس النقدي، والذي يعني أن المحاسبة المالية تقوم بقياس الموارد (الأصول) والتعهدات (الإلتزامات) والتغيرات فيها (الدخل) في شكل وحدات نقدية (ريال سعودي، دولار أمريكي... الخ) باعتبار أن النقود تعتبر وحدة قياس نمطية ملائمة لتحديد وتقرير تأثير العمليات المختلفة.

- 3- فرض الاستمرارية: **Going Concern**

يقصد بالاستمرارية أن المنشأة وجدت لتستمر وأن المنشأة مستمرة في عملياتها لفترة من الزمن تكفي لإنجاز تعهداتها الموجودة، في ظل غياب دليل موضوعي على عكس ذلك. وترتيباً على ذلك يتم تقييم الأصول على أساس التكلفة التاريخية ويتم تجاهل قيم التصفية للأصول والالتزامات وأثارها على الدخل، فضلاً عن أن التمييز بين الأصول الثابتة والأصول المتداولة والخصوم قصيرة الأجل والخصوم طويلة الأجل هو نتيجة لتطبيق مبدأ استمرارية المنشأة.

- 4 - فرض الفترة المحاسبية: **Accounting Period** :

لكي يتم قياس نتيجة نشاط المنشأة (الوحدة المحاسبية) بدقة تامة فإن الأمر يستلزم الانتظار حتى يتم تصفية أعمال هذه المنشأة، وهو الأمر الذي يعد غير منطقي أو عملي نظراً للحاجة الملحة لمستخدمي المعلومات المحاسبية لمعرفة نتيجة أعمال المنشأة أولاً بأول حتى يستطيعوا التصرف في ظل رؤية واضحة واتخاذ قرارات اقتصادية سليمة. لذلك يتم تقسيم حياة المنشأة إلى فترات دورية غالباً ما تكون (سنة مالية) وفي نهاية كل فترة يتم قياس نتيجة أعمال المنشأة من خلال

مقابلة مصروفات الفترة بإيرادات نفس الفترة، كما يتم إعداد قائمة المركز المالي في نهاية تلك الفترة.

- المبادئ:4

### - 1- مبدأ التكلفة التاريخية: Historical Cost:

يعني مبدأ التكلفة التاريخية أن المعاملة المالية تثبت على أساس كمية النقود الفعلية (التكلفة) التي استخدمت في التبادل لتلك المعاملة. بعد إثبات تلك المعاملة فإن التكلفة تفيد في الدفاتر المحاسبية وتظل على ما هي عليه دون النظر إلى أي تغيير لاحق قد يحدث (فيما عدا الإستخدام) في قيمة تلك المعاملة. فمثلاً شراء قطعة أرض تسجل بالقيمة التي إشتريت بها وتظل في السجلات بهذه القيمة بغض النظر عن التغيرات التي قد تحدث لقيمة الأرض فيما بعد. ولا شك أن التمسك بإتباع مبدأ التكلفة التاريخية يرجع إلى سهولة التحقق من تلك القيم وإستنادها إلى أسس موضوعية. وهناك إتفاق عام بين مستخدمي ومعدّي القوائم المالية على أهمية وضرورة إستخدام مبدأ التكلفة التاريخية في تسجيل المعاملات المالية في الدفاتر وبالتالي إستخدام القيم التاريخية كأساس لقياس عناصر القوائم المالية.

### - 2- مبدأ المقابلة: Matching :

نتيجة لتقسيم حياة المنشأة إلى فترات دورية فإن الأمر يتطلب لتحديد صافي دخل الفترة المحاسبية أن يحمل إيراد الفترة بجميع المصروفات التي ساهمت في تحقيق هذا الإيراد بغض النظر عن واقعة تسديد هذا المصروف. وهذا ما يعرف بمبدأ مقابلة الإيراد بالمصروف، وهو من المبادئ المحاسبية الهامة والتي تعتمد عليها كثير من الإجراءات المحاسبية التي ترتبط بتحديد نتائج الأعمال في نهاية الفترة.

### - 3- مبدأ التحقق (الاعتراف بالإيراد): Revenue Recognition :

يعني هذا المبدأ أن المنشأة لا تعترف بالإيراد وتسجله في دفاترها إلا بعد تحققه فعلاً، ويتم تحديد نقطة تحقق الإيرادات عند حدوث واقعة البيع ويتم ذلك عند تسليم السلعة المباعة أو تقديم الخدمة، حيث أنه عند هذه النقطة تتم عملية التبادل المادي ويتوفر دليل موضوعي على تحقق الإيراد.

### - أساس الاستحقاق: Accrual :

يعني هذا المبدأ أنه عند قياس صافي الدخل الخاص بالفترة ، فإن الإيرادات التي تؤخذ في الإعتبار هي تلك الإيرادات التي تخص الفترة سواء حصلت أو لم تحصل، كما أن المصروفات التي تؤخذ في الإعتبار هي تلك المصروفات التي تخص الفترة سواء سددت أو لم تسدد. وهذا يعني أن تتم المحاسبة عن العمليات المالية بصرف النظر عن إقترانها بالتدفقات النقدية الداخلة أو الخارجة.

### - أساس النقدي :

<sup>4</sup> عمر، محمد عبد الحليم (2000)، "القيما لأخلاقية الإسلاميه الإقتصاد" ندوة، جامعة الأزهر

يعني هذا المبدأ أنه عند قياس صافي الدخل الخاص بالفترة ، فإن الإيرادات التي تؤخذ في الاعتبار هي تلك الإيرادات التي حصلت فعلا والمدفوعات التي دفعت فعلا .

- 4 - الإفصاح : Disclosure :

ويعني هذا المبدأ أنه عند إعداد القوائم المالية يجب أن يكون هناك علانية تامة، بحيث لا يتم إخفاء أي معلومات أو بيانات قد تضر بالمستفيدين من هذه القوائم، أو قد تساهم في إتخاذ قرار معين. ويجب على المحاسب أن يلتزم جانب الحياد عند إعداد هذه القوائم وذلك بالإفصاح التام عن جميع المعلومات بغض النظر عن مدى تأثيرها على هذه القوائم.

- الثبات (التجانس): Consistency :

يعني هذا المبدأ أنه عند قيام المنشأة بإتباع إجراء أو أسلوب محاسبي معين فإنه يجب أن لا يغير من فترة لأخرى. ويعد مبدأ الثبات مبدأ هاماً لأنه يساعد مستخدمي القوائم المالية على تفسير التغيرات في المركز المالي والتغيرات في قائمة الدخل. ويمكن تصور مدى الغموض الذي ينتج إذا تجاهلت المنشأة مبدأ الثبات وغيرت الأساليب المحاسبية كل فترة. فإن أي منشأة يمكنها أن تؤثر في صافي الربح من سنة لأخرى زيادة ونقصا بمجرد تغيير الأساليب المحاسبية المتبعة. ويلاحظ أن مبدأ الثبات لا يعني أن المنشأة لا يمكنها مطلقاً أن تغير أساليبها المحاسبية المتبعة، بل يمكن للمنشأة أن تغير الأسلوب المتبع والتحول إلى أسلوب جديد إذا كان هذا الأسلوب يوفر معلومات أكثر فائدة بالنسبة للمستخدمين مقارنة بالأسلوب الجاري إستخدامه. ولكن يجب الإفصاح عن مثل هذا التغيير والآثار الناتجة عنه في القوائم المالية حتى لا يتم تضليل المستخدمين كما يجب الثبات عند ذلك على الأسلوب الجديد.

- 5- مبدأ التحفظ (الحيطة والحذر) Conservatism :

في الكثير من المواقف المتعلقة بتقييم الأصول وتحدي الدخل، تكون هناك عدة قيم تمثل بدائل في مجال التقييم. وفي هذه الحالة فإن المحاسبة يختار البديل الذي يترتب عليه عدم زيادة قيمة الدخل وبالتالي عدم زيادة قيم عناصر الأصول بقائمة المركز المالي. وهذا المفهوم يعد تطبيقاً لقاعدة الحيطة والحذر بمعنى عدم أخذ الأرباح المتوقعة في الإعتبار إلا عند تحققها فعلا. ( تكوين مخصصات ).

## المبحث الثاني: واقع التعليم المحاسبي وسبل تطويره<sup>5</sup>

### المطلب الأول: واقع التعليم المحاسبي

إن مسؤولية إعداد محاسبين مؤهلين بالمهارات المهنية تقع على عاتق عدة جهات، تأتي مؤسسات التعليم العالي في مقدمتها وذلك من خلال وضعها وتبنيها ومواكبتها لأساليب التعليم المبنية على الكفاءة في الإعداد المهني، أي تلك التي تركز على إكساب المتعلم القدرات والمهارات المهنية والتي دعت المنظمات المهنية وأبرزها الاتحاد الدولي للمحاسبين إلى ضرورة التحرك في اتجاهها، حيث أن الأسلوب التقليدي المتبع حالياً لا يؤهل الطالب بالقدر المطلوب لممارسة المهنة باقتدار، كما أن هذا الأسلوب لا يأخذ في اعتباره مفهوم شاع حديثاً في الأوساط التعليمية وهو مفهوم "المهارات القابلة للنقل Transferable Skills"، بمعنى أن المهارات التي يتم تطويرها خلال المراحل التعليمية المختلفة، يمكن أن تفيد مكتسبها عند انتقاله إلى مرحلة التوظيف Employment، وبالتالي فإن هذا المفهوم يمكن من معرفة المهارات المطلوبة في العمل، ثم العمل على دمجها في البرامج التعليمية، إضافة إلى أن هذه المهارات المطورة بعد ذلك عملياً يمكن أن ينقلها الموظف عند انتقاله بين بيئات العمل المختلفة. والجدير ذكره أن التعليم المحاسبي المهني والذي يمنح المعرفة والمهارات والقيم والأخلاق المهنية هو تعليم مبني أساساً على التعليم العام General Education أي أنه مبني على المعارف غير المهنية والتي يتم تلقيها سواء في مراحل التعليم السابقة أم في مرحلة التعليم المهني نفسها، ومن أمثلة هذه المعارف: التاريخ والسلوك الإنساني والعلوم السياسية والقانونية والرياضيات واللغة والفنون والآداب وغيرها، حيث أنه بإمكان هذه المعارف إذا درست بتوسع تشجيع التعلم مدى الحياة، وإعطاء القاعدة التي تبنى على أساسها الدراسات المهنية والمحاسبية، فقد تتكون هذه القاعدة من:

• فهم تدفق الأفكار والأحداث عبر التاريخ، وفهم ثقافات عالم اليوم المختلفة، وفهم وجهات النظر الدولية.

• المعرفة الأساسية بالسلوك الإنساني Human behavior. امتلاك سعة في أفق التفكير تجاه الأفكار والقضايا والاقتصاديات المتباينة، والقوى السياسية والاجتماعية في العالم.

<sup>5</sup> Al-Akra, M, Ali, M and Marshdeh, O (2009) Development of Accounting Regulation in Jordan. The International Journal of Accounting. Vol; 44 pp 163-186.

- الخبرة في الاستفسار عن البيانات الكمية وتقويمها.
- القدرة على إجراء التحقيقات الاستثنائية، وتتبع التفكير المنطقي، وفهم التفكير الانتقادي.
- تذوق الفن والأدب وتقدير العلم.
- إدراك القيم الشخصية والاجتماعية والوعي بعلميتي الاستفسار وإصدار الحكم المهني.
- الخبرة في إصدار الأحكام المهنية.

وبالتالي فإن التعليم العام هو أساس تعلم واكتساب معظم المهارات المهنية المطلوبة للعمل المحاسبي، كالمهارات الذهنية والفنية، ومهارات التعامل مع الآخرين والاتصال بهم، ومهارات تنظيم وإدارة الأعمال وغيرها.

تعليم عام + معرفة مهنية = مهارات مهنية

#### المطلب الثاني: سبل تطوير التعليم المحاسبي المهني:

إذا سلمنا بالتزامنا بمعايير الاتحاد الدولي للمحاسبين، فإن مداخل التطوير ستكون من خلال تبني برنامج التعليم المحاسبي الذي تنظمه ستة معايير تعليمية دولية، صدرت دفعة واحدة في سنة 2003م، وهي:

**IES1** متطلبات الدخول في برنامج تعليم المحاسبة المهنية

Entry Requirements to A Program Of Professional Accounting Education

**IES2** محتوى برامج تعليم المحاسبة المهنية

Content Of Professional Accounting Education Program

**IES3** المهارات المهنية Professional Skills

**IES4** القيم والأخلاق والسلوك المهني Professional Values, Ethics, and Attitude

**IES5** متطلبات الخبرة العملية Practical Experience Requirements

**IES6** تقييم الكفاءة والقدرات المهنية Competence Capabilities and Assessment of Professional

Professional

إن المعايير السابقة ستكون بمثابة الإطار العام الذي سنضع فيه متطلبات سوق العمل في البيئة المحلية، وعليه فإن التطوير سيكون في محاور العملية التعليمية التدريبية الآتية:

- (1) مناهج التعليم المحاسبي المهني.
- (2) أساليب التدريس.
- (3) الخبرة العملية أو فترة التدريب العملي.

### المطلب الثالث: مناهج التعليم المحاسبي المهني:<sup>6</sup>

كما سبق القول فإن الإعداد المهني يستوجب تلقى كم مناسب من المعرفة المهنية والمعرفة غير المهنية، ولقد سبق التعرض لمواضيع المعرفة غير المهنية أو ما يسمى بالتعليم العام أو المواضيع غير المحاسبية ، أما المعرفة المهنية فقد أوجب المعيار التعليمي المهني الثاني IES2 المحتويات الآتية:

#### **1/1 المحاسبة والمالية والمعرفة المرتبطة بهما: Accounting, Finance and related knowledge**

القاعدة النظرية والأساس الجوهري الفني الذي قد يمكن الطلاب من تنمية مهاراتهم **المعرفية والإدراكية**؛ فهما وتطبيقا للمفهوم وتحليلا وتقويما له، و القدرة على الاستفسار والبحث لاكتشاف مواضع المعلومات اللازمة والحصول عليها وتنظيمها، والتفكير المنطقي التحليلي والانتقادي للتعرف على المشاكل وحلها، وتنمية **مهاراتهم الفنية والوظيفية**؛ من خلال القدرة على القياس وكتابة التقارير، ونمذجة القرار وتحليل المخاطرة وغيرها من المهارات الفنية.

#### **2/1 المعرفة التنظيمية والتجارية: Organizational and business knowledge**

إن التعليم التنظيمي والتجاري يمكن المحاسبين من تطبيق كافة المهارات المهنية المكتسبة خلال الدراسة في بيئة العمل، غير أن المقدرة على الفهم تختلف بحسب قدرات الأفراد وخبرتهم ومدى مشاركتهم ومساهماتهم في إدارة التنظيم والأعمال. اى أن هذا التعليم يلبي متطلبات تطوير المهارات المعرفية والإدراكية مثل نمذجة القرار وصناعته، وتحليل المخاطرة، ودعم قدرة التعرف على المشاكل الشائكة وحلها، وأيضا يلبي متطلبات إكتساب المهارات التنظيمية وإدارة الأعمال ابتداء من القدرة على التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأفراد والموارد وحتى القيادة، إلا أن تلبيته لمتطلبات تطوير المهارات السلوكية قد تحتاج إلى دعم قاعدة من نوع آخر وهى الطريقة التي يتبعها المعلمون في التدريس والتي سيأتي الحديث عنها لاحقا.

#### **3/1 المعرفة بتقنية المعلومات واختصاصاتها IT:**

#### **Information Technology knowledge and competences.**

المعرفة بتكنولوجيا المعلومات واختصاصاتها وأدواتها وتوظيفها في حل مشاكل الأعمال والمحاسبة، وإظهار الفهم لعمل هذه الأنظمة، والقدرة على التحقق من صحتها ودقتها، وباكتساب هذه القدرات فإن الطالب مطالب على أن يكون ضمن فريق عمل إدارة هذه الأنظمة، أو تقويمها أو تصميمها أو كلها جميعا. وهذا مما ينمي المهارات المعرفية والإدراكية لديه ذهنيا وفنيا، حيث يتمكن من تطبيق المعرفة الفنية والتنظيمية في حل المسائل الطويلة والمعقدة، واستنباط الحلول والتوصل إليها بالتجربة، وبالتالي يتعلم الطالب عملية إيجاد الإجابة أكثر من تعلمها، وهذا يكسبه مهارة التعلم مدى الحياة فإن محتوى معرفة تكنولوجيا المعلومات قد يلحق بطرق متنوعة، عن طريق تلقي دورات

<sup>6</sup>Ali, M. J., & Ahmed, K. (2007).The legal and institutional framework for corporate financial reporting practices in South Asia.Research in Accounting Regulation, 19, 175–205.

منفصلة عن محتويات المعرفة الأخرى، أو بإدخال مواضيعه في محتوى المعرفة التنظيمية وإدارة الأعمال، أو بإدخاله في محتوى المعرفة المحاسبية والمعارف المرتبطة بها.

## المبحث الثاني: آداب وسلوكيات مهنة المحاسبة<sup>7</sup>

### المطلب الأول: المبادئ الأساسية لآداب وسلوكيات مهنة المحاسبة:

تتلخص المبادئ الأساسية لآداب وسلوكيات مهنة المحاسبة في التالي:

#### 1. الإمانة:

إن الأمانة عنصر هام ومبدأ هام في أي عمل كان فمن الواجب أن يكون المحاسب أميناً ومستقيماً في أداء عمله مميّزاً عن غيره، فلا بد أن يتحلى المحاسب بهذه الميزة وأن تكون مبادئه الثابتة والراسخة فالأمانة أساس العمل.

#### 2. الموضوعية والاستقلال:

إن الموضوعية والاستقلال أساس الحياد والعدل فلا بد من المحاسب أن يتحلى بهن وأن يكون غير متسرع في إصدار القرارات أو الأحكام إلا بعد التأكد والتروي وجمع الأدلة والإثباتات الكافية وبعيد عن مزاج وأهواء الإدارة وسلطتها ولذلك فإن مدقق الحسابات ويجب أن يكون مستقلاً كل البعد عن أهواء وآراء إدارة الشركة وبعيداً تماماً الخارجي له دور كبير فيجب أن يكون مستقلاً فهو الذي يتخذ حكمه ويعطي رأيه كمراجع بشكل مستقل وموضوعي ودون تحيز أو عدم استقلال ويجب أن يكون رأيه شاملاً لما دقق دون أي لبس كان.

#### 3. الكفاءة المهنية والعناية الواجبة:

إنه من الواجب على المحاسب أن يقوم بمستوى معين وكفاءة معينة إذا ما كلف بتدقيق حسابات ان لم يجد شركة ما وعادة يقاس هذا المستوى والمجهود المبذول حسب قدرات الشخص المتوسط وان لم يجد المدقق في الاعتذار بعدم القيام بتلك المهمة إذا يجب على المحاسب الالتزام بمبدأ الكفاءة المهنية والعناية الواجبة .  
يجب على المحاسب أن يؤدي عمله بكفاءة مهنية عالية فإن لم يجد في نفسه هذه الكفاءة لإنجاز مهمة ما فعليه أن يعتذر للعميل عن القيام بتلك المهمة، وتنقسم الكفاءة المهنية للمحاسب إلى مرحلتين مستقلتين :

أ. اكتساب الكفاءة المهنية .

ب. المحافظة على الكفاءة المهنية.

#### 4. السلوك المهني:

إن كان المحاسب متصفاً بما سبق ذكره فإن ذلك ينعكس على سلوكه فإن سلوك المحاسب وصفاته إن كانت طيبة فذلك يؤدي إلى الإساءة المهنية فيجب على المحاسب أن يتصف بتلك الصفات الحسنة والسلوك الحميدة والتي تعمل على رفع مستوى مهنة المحاسبة.

<sup>7</sup> عمر، محمد عبد الحليم (2000)، "القيما الأخلاقية الإسلامية الإقتصاد" ندوة، جامعة الأزهر، القاهرة.

5. المعايير الفنية:  
يجب على المحاسب أن يلتزم للمعايير الفنية والمهنية المرتبطة بمهنة بالعمل المهني وفقا للمحاسبة والتي تصدرها الهيئة أو يجب عليه أن يلتزم الجمعية المهنية للمحاسبين وأيضا بتعليمات العميل أو رب العمل طالما أنها لا تتعارض مع متطلبات الأمانة والموضوعية والاستقلال .
6. الثقة :  
يجب على المحاسب المهني الذي يزاول مهنة المحاسبة و التدقيق أن يكون على قدر عال من الثقة وعلى قدر المسؤولية وأن يلتزم فريق عمله في إطار سلوكيات وأخلاقيات المهنة.
7. السرية :  
أن يلتزم المحاسبون باحترام سرية المعلومات التي يحصلون عليها عن أعمال العميل أو رب العمل أثناء قيامهم بعملهم المهني.

#### المطلب الثاني : المبادئ الأخلاقية الأساسية السابقة في الحياة العملية:

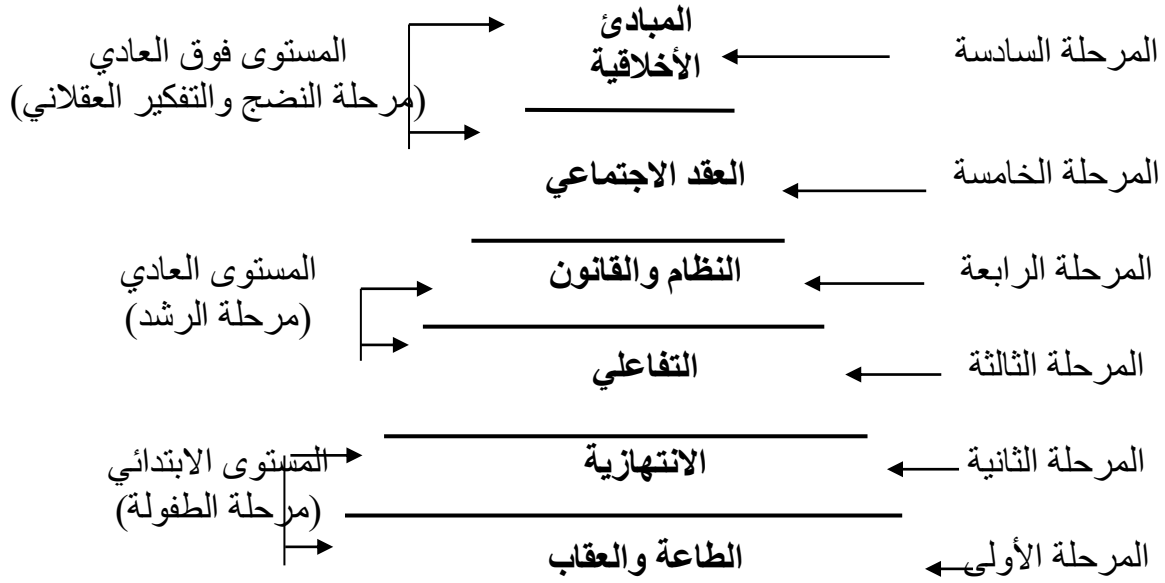
- 1- الموضوعية والإستقلال.
- 2- الكفاءة المهنية .
- 3- حل التعارضات المرتبطة مع المزاولة العامة للمهنة .
- 4- المحافظة على السرية.
- 5- النشاطات التي لا تتفق مع المزاولة العامة للمهنة.
- 6- الدعاية والإعلان والحصول على عملاء.
- 7- الأتعاب والعمولات .
- 8- إدارة وحفظ أموال العميل .
- 9 - العلاقة مع الزملاء وتتضمن :  
-قبول مهنة جيدة .  
-الحلول محل محاسب آخر.
- 10 - القيام بمهام ضريبية .
- 11 - الأنشطة التي تتعدى حدود الدولة.

#### الخاتمة:

إن وجود نظام محاسبي قادر على توفير معلومات عن المشروع يساهم بفاعلية في التنمية الاقتصادية وتوزيع الموارد بصورة مثلى. وتعتبر مهنة المحاسبة والتدقيق عنصر رئيس في دوران عملية الاقتصاد حيث تعتبر مخرجات النظام المحاسبي من أهم مدخلات القرارات الاستثمارية باعتبارها عاكسة للوضع المالي للمشروع بكل شفافية ووضوح ومبنية على أسس ومعايير محاسبية،

وهذا يتطلب أن يكون هناك تكامل بين كل من مهنة المحاسبة والتدقيق والتعليم المحاسبي. ويجب أن يكون هناك تنسيق بين التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة والتدقيق حتى يستطيع كل واحد منهما تقديم المهمة المطلوبة منه بالشكل المناسب. ويجب أن يكون لنظام التعليم المحاسبي أهداف واضحة ومخرجات تعليمية محددة تلبي احتياجات سوق العمل من المتخصصين في مجال ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق وفق متطلبات العصر الحالي.

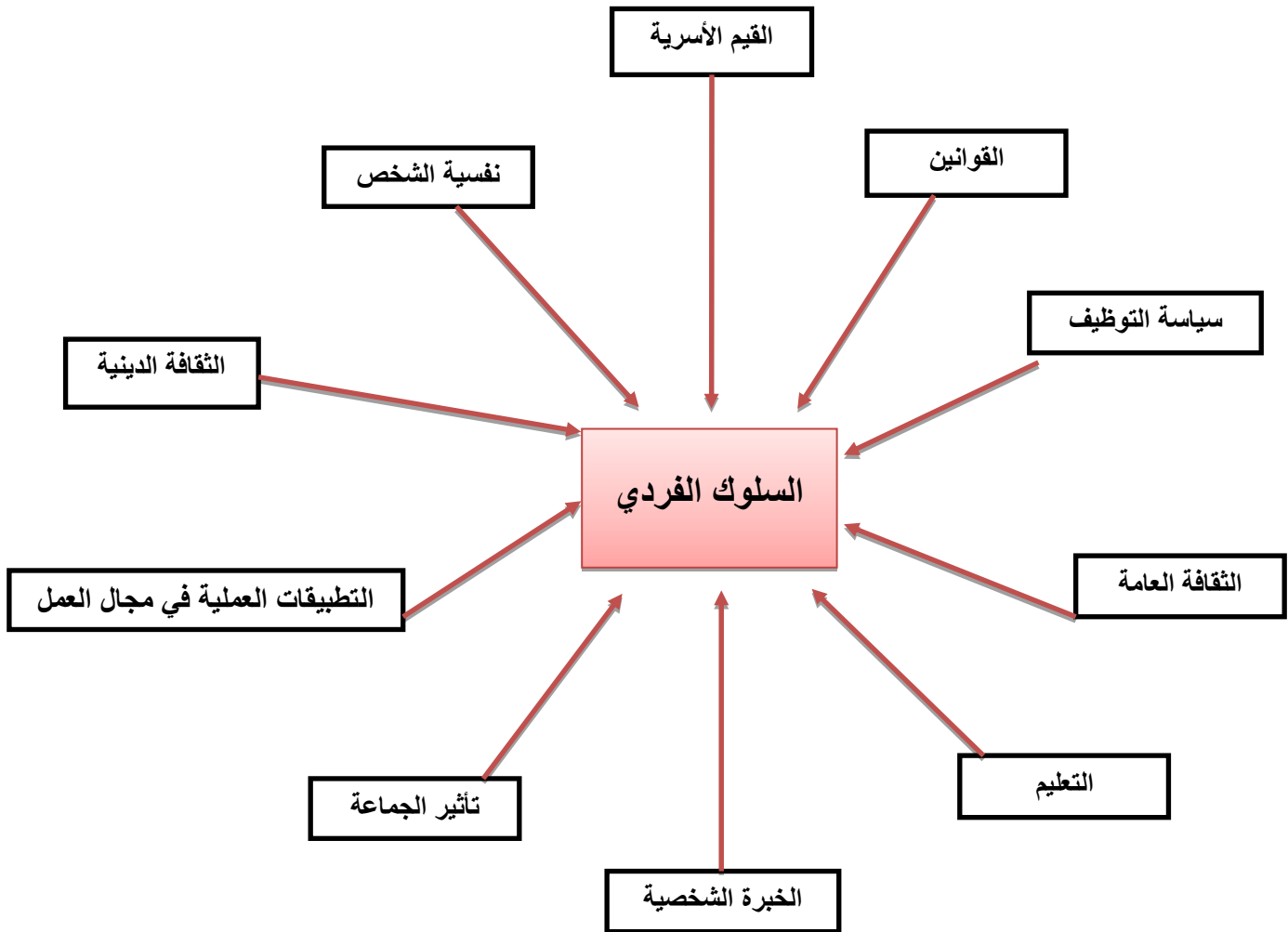
تطور الفكر الأخلاقي



"الشكل (01) تطور الفكر الأخلاقي".

المبادئ الأخلاقية الأساسية في الحياة العملية

الشكل (02)



## الفصل الثاني : إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات.



الفصل الثاني : إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات.

تمهيد الفصل الثاني:

في محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في التسيير، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية، التي جعلتها مطالبة بتقديم الجديد والأفضل، عن طريق المعرفة و الخبرة والإبداع والابتكار لتحقيق الجودة والنوعية. إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في المؤسسة، سواء من جهة الشكل والهيكل، أو من جهة أخرى بتقديم مجموعة من الخيارات الإستراتيجية لمواجهة أهداف تحسين واستمرار أداء المنظمات، ويحسن تطبيق تكنولوجيا المعلومات قدرة المشاريع على الابتكار و يزيد عملياتها التشغيلية كفاءة و إستراتيجياتها و عملياتها الإدارية و التسويقية فعالية.

### المبحث الأول: إدارة المعرفة

#### المطلب الأول : تعريف إدارة المعرفة<sup>8</sup> Knowledge Management

إن إدارة المعرفة تزود الطعام للمواضيع الحساسة للتكيف التنظيمي ، والبقاء ، والمقدرة والأهلية ، في مواجهة التغير البيئي المتزايد ، وهي تتضمن بشكل أساسي العمليات التنظيمية التي تبحث عن التعاون والمشاركة ، من أجل توحيد البيانات والمعلومات وطاقة معالجة تكنولوجيا

<sup>8</sup> - نجم عبود نجم، إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ( ط1 ؛ الأردن : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005 ) ، ص 26

المعلومات ، والطاقة الابداعية والابتكارية للإنسان ، والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الادارية المختلفة ، كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي .

ويمكن تعريف ادارة المعرفة على أنها " عملية ايجاد وتكوين وتأكيد تفهم المعلومات الضرورية لاداء العمل " وهذا العمل يمكن ان يكون كما يلي:

1. معالجة المواد الخطرة في المستودعات .
  2. تأدية العمل .
  3. إنشاء القيود الدفترية حسب ما يستجد على المعايير المحاسبية الدولية .
- وهناك أربعة طرق تستطيع المنشآت فيها إنشاء المعرفة وهي:
1. الحل المنظم للمشاكل .
  4. التجارب .
  5. الخبرة السابقة .
  6. التعلم من الاخرين ومشاركتهم المعرفة .

ويمكن ايضا ان تعرف ادارة المعرفة بما يلي: " ان ادارة المعرفة عبارة عن مصطلح يرتبط بالعمليات او المراحل من اجل ايجاد ، ونشر ، واختبار ، واستخدام المعرفة لاغراض مفيدة " .

وتقسم المعرفة إلي قسمين أساسيين الأول ، ويعرف بالمعرفة الضمنية (Implicit Knowledge) وهي تلك المعرفة المخزنة في عقول الأفراد والتي تتصف بالمهارات والقدرات الشخصية التي لا يمكن نقلها أو تحويلها للآخرين بسهولة والتي يصعب الرقابة عليها .

أما القسم الثاني ، فيعرف بالمعرفة الظاهرية (Explicit Knowledge) وهي بشكل عام ذلك النوع المخزن في أرشيف المنظمة ، ومنها المخزن إلكترونياً في قاعدة البيانات ، ويدوياً في الكتيبات التي تتضمن السياسات والإجراءات والمستندات وهي تلك المعرفة التي يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها والمشاركة فيها من خلال الندوات واللقاءات وغيرها .

كما يمكن أن تعني إدارة المعرفة أشياء مختلفة حسب الطبيعة المختلفة لمنظمات الاعمال فإدارة المعرفة كما نعرف هي ليست أمراً تقنياً أو مجموعة من المناهج وإنما في الحقيقة هي ممارسة أو نظام يشتمل على الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا ، والبدء بتطبيق إدارة المعرفة يمكن أن يحسن من الإنتاجية والكفاءة للمنظمة ككل .

كما تعرف المعرفة أيضا بأنها معالجة معلومات وتصورات ذهنية من الأفراد، وتم التركيز في هذا التعريف على العلاقة المتبادلة بين المعلومات والمعرفة والفعل، فالمعرفة هي معلومات مفهومة قادرة على دعم الفعل ، فيما يكون الفعل و العمل تطبيقا لها.

وقصد (Drucker) بالمعرفة القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد و هذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول و المهارات الفكرية.



شكل (03) عمليات إدارة المعرفة .

المطلب الثاني: تطور إدارة المعرفة<sup>9</sup>.

يمكن القول ان إدارة المعرفة كانت موجودة منذ عدة عقود من الزمن ، فقد مارسها أمناء المكتبات والمدرسين والفلاسفة والكتّاب والمؤلفين وغيرهم .

ولا تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً جديداً فبدون أي شكل (نموذج) لإدارة المعرفة لا تستطيع اغلب الشركات أن تعمل بشكل مربح والحقيقة تتمثل في أن الشركات تتكون من أشخاص يستخدمون المعلومات وهي اكثر النماذج الأولية لإدارة المعرفة (أو سوء إدارة المعرفة حسب وضع الحالة) ، وان المعرفة المتحصلة والمحافظ عليها من قبل أي منظمة هي واحدة من اكثر أصولها الهامة كما أن الكيفية التي تحصل بموجبها المنظمات على المعرفة واستخدامها تزود الاساس أو القاعدة لإدارة المعرفة وفي الوقت الحاضر حيث نعيش في بيئة عصر المعلومات والاستخدام المتزايد للحواسيب وشبكات الانترنت ، نحتاج الى مجهود مدروس ومنتظم لكيفية التعامل مع العمليات المالية ، خاصة في محيط منظمات الاعمال المعقدة والمتزايدة حجماً وكماً .

واعترافاً للاهمية الحساسة لهذه التكنولوجيات في ادارة المعرفة ، فان مصطلح " تكنولوجيا المعرفة " Knowledge Technologies يستخدم بشكل كبير للتعبير عن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدعم ادارة المعرفة .

<sup>9</sup>- نفس المرجع أعلاه ص (31).

المطلب الثالث: مبادئ إدارة المعرفة<sup>10</sup>

أن تفهم المعرفة هو الخطوة الأولى لإدارتها بشكل فعال وهناك خصائص أو صفات للمعرفة ، وأدوات وأساليب من أجل إجراء افضل لتطوير وتنمية المعرفة في المنظمة .

وكما ذكر عن رئيس وزراء المملكة المتحدة ونستون تشرشل Winston Churchill أنه قال: " ان إمبراطوريات المستقبل هي إمبراطوريات العقل " " The empires of the future are the empires of the mind " ، فالمعرفة قابلة للتلاشي وذلك لأن مستودع خبرة الحياة محدود بسبب التطور الهائل والسريع في التكنولوجيا والخدمات المتنامية والمستمرة في السوق ولا يستطيع أحد أن يختزن المعرفة لان الأفراد والشركات يجب أن تعمل على التجديد ، وإعادة التزوّد والتوسع بشكل مستمر لإيجاد المزيد من المعرفة .

وهذا الأمر يتطلب تحديث جذري وجوهري لمعادلة المعرفة القديمة وهي: المعرفة = السلطة.

لذا يجب المشاركة والمساهمة في المعرفة حتى تتضاعف وتنتشر بشكل واسع فالانتشار الواسع للمرجعية (Benchmarking) غير من الطبيعية التنافسية ، والممارسة العملية من أجل بيان كيفية شمول مفهوم مشاركة المعرفة ، فمن المهم تفهم الكيفية التي تشكل فيها المعرفة والكيفية التي يتعلم فيها الأفراد استخدامها بحكمة ومع ذلك هناك عدة مبادئ للمعرفة نذكر منها ما يلي:

- 1- إن إدارة المعرفة مكلفة ، لتعدد المصادر التي تكونها .
- 2- تتطلب إدارة المعرفة الفعالة حلول ناتجة عن تفاعل مشترك من قبل الأفراد واستخدام التكنولوجيا .
- 3- تتطلب إدارة المعرفة مديرين مدركين وواعين للمعرفة .

<sup>10</sup>-صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، ( مصر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005 ) ، ص 26 .

- 4- تستفيد إدارة المعرفة بدرجة اكبر من المعلومات المأخوذة من الأسواق اكثر مما قد تكتسبه من التدرج الوظيفي داخل المنظمة .
- 5- تعنى إدارة المعرفة تحسين عمليات العمل .
- 6- يعتبر الوصول إلي المعرفة بداية الطريق فقط ، حيث ان إدارة المعرفة مستمرة ومتنامية .
- 7- تعتبر المعرفة قوة knowledge is power .
- 8- تعتبر المعرفة مفهوماً عائماً ، بسبب أنها مرتبطة بكل شيء ، ولا يمكن عزلها بدقة بشكل افرادي
- 9- ان المعرفة تنظم نفسها بنفسها تلقائياً .
- 10- ان المعرفة تسعى للاستمرارية ، فالمعرفة تريد أن تكون وتدوم كاستمرارية الحياة .
- 11- ان المعرفة تنتقل من خلال اللغة ، فاللغة وسيلة لوصف الخبرة ولا يمكننا بدونها إيصال ما نعرفه ، ويعني انتشار واتساع المعرفة التنظيمية انه يجب علينا تطوير اللغات التي نستخدمها لوصف خبرة أعمالنا التي نقوم بتأديتها .
- 12- إن اتصاف المعرفة بالمرونة يعتبر أمراً مفضلاً ، حيث أن النظم القابلة للتكيف تؤدي إلى الاتقان . ويصبح معدل للنماء للنظم غير اللامركزية بدرجة أعلى ، وهذا يعني أننا يمكن أن نهدر الموارد والطاقة عندما نحاول أن نراقب أو نسيطر على المعرفة بشكل محكم أو ضيق .
- 13- لا يوجد حل واحد للأمور المعرفية ، فالمعرفة تتغير بشكل مستمر دائماً ، حيث أن الأسلوب الأفضل لإدارتها في الوقت الحاضر ، هو ذلك الأسلوب الذي يترك الأمور تسير بينما تبقى الخيارات قائمة .
- 14- أن المعرفة لا تنمو إلى ما لا نهاية ، ففي آخر الأمر تضيع بعض المعرفة أو تفنى، تماماً كما تفنى الأشياء في الطبيعة ، فعدم التعلم والاهمال فيه ، واستمرارية استخدام الطرق القديمة للتفكير يؤديان الى تراجع مجموعة المعرفة الكاملة التي تساهم في القدرة على إنماء وتطور المعرفة .
- 15- ان مسؤولية تطور المعرفة لا تقع على أحد بشكل افرادي ، فالمعرفة عملية اجتماعية ، وتعني انه لا يستطيع أي شخص تحمل المسؤولية للمعرفة التجميعية (الجماعية) .
- 16- لا يستطيع أحد فرض الأحكام والقواعد والنظم ، فإذا كانت المعرفة حقاً تنظم نفسها بنفسها ذاتياً ، فإن الطريقة الأكثر اهمية لتقدمها هي إزالة الحواجز التي تقف أمام التنظيم الذاتي . وفي بيئة مساندة ، فإن المعرفة سوف تهتم بنفسها .
- 17- لا توجد كرة فضية سحرية للمعرفة ، أي ليس هناك نقطة نفوذ أو ممارسة افضل لتقدم المعرفة ، حيث أنها يجب أن تدعم وتساند عند مستويات متعددة ، وبالعديد من الطرق المختلفة .

18- أن الكيفية التي تعرف بها المعرفة تحدد الطريق التي تدار بها حيث أن مسألة المعرفة يمكن أن تمثل نفسها بالعديد من الطرق ، فعلى سبيل المثال ، إن الاهتمام حول ملكية المعرفة يقود لامتلاك معرفة مبنية والتي تحميها براءة الاختراع وحقوق التأليف .  
وان الاهتمام بالنسبة للمشاركة في المعرفة يؤكد على تدفق الوثائق وعمليات الاتصال ، وان التركيز على أهلية المعرفة يقود إلى البحث عن الطرق الفعالة لإيجاد وتكييف وتطبيق المعرفة .

#### المطلب الرابع: ميزات إدارة المعرفة للمنظمة.<sup>11</sup>

ان قيمة نظم إدارة المعرفة بالنسبة للمنظمة يمكن تلخيصها بالاتي :

1- انها تسهل عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وفلتره وتحليل واسترجاع المعرفة الواضحة والمحددة ونشرها وتتكون هذه المعرفة من جميع الوثائق والسجلات المحاسبية ، والبيانات المخزنة في ذاكرة الحاسوب, كما يجب ان تكون هذه المعلومات متوافرة بشكل واسع وسهل بالنسبة لإدارة المنظمة بشكل سلس , وتعتبر نظم ادارة المعرفة ذات قيمة لمنظمة الاعمال للدرجة التي تكون فيها قادرة على عمل ذلك .

2- انها تسهل عملية تجميع وتسجيل وتنظيم وفلتره وتحليل واسترجاع ونشر المعرفة الضمنية او المفهومة ضمناً وتتكون هذه المعرفة من اجراءات غير رسمية او ممارسات ومهارات غير مكتوبة , وهذه الكيفية للمعرفة ضرورية واسباسية ، لانها تعطي صورة عن كفاءة وأهلية وجدارة الموظفين , حيث ان لنظم ادارة المعرفة قيمة لمنظمة الاعمال الى درجة تمكنها من تصنيف وتجميع افضل الممارسات وتخزينها وتوزيعها على جميع اجزاء المنظمة كلما دعت الحاجة الى ذلك . وتجعل المنظمة اقل عرضة لدوران الموظفين .

3- مكنها ايضاً ، تأدية وظيفة استراتيجية واضحة ، حيث يشعر الكثيرون بأنه في بيئة الاعمال المتغيرة بشكل سريع ، هناك ميزة استراتيجية واحدة فقط التي يطول بقاؤها ، وهذه الاستراتيجية تساعد في بناء منظمة تكون يقظة وقادرة بنجاح على التغلب على أية صعوبات ناتجة عن التغيير ، ومهما كانت الصعوبات فسرعة التكيف هذه ، يمكن ان تكون متمشية فقط مع نظام تكييف مثل نظام ادارة المعرفة ، والتي ينتج عنها حلقات تعليمية تعدل بشكل أوتوماتيكي قاعدة معرفة المنظمة في كل وقت يتم فيه استخدامها .

<sup>11</sup>- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، ( ط 1 ؛ عمان : إثراء للنشر والتوزيع، 2008 ) ص - 27

## المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات 12.

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة TECHNOLOGY والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE وتعني فناً أو مهارات أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY والتي تعني علماً أو دراسة ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية ( تقنية ) بينما يراها البعض أنها ثقافة" تظهر تكنولوجيا المعلومات في كل أوجه حياتنا فمذ بداية اليوم قد تكون المعلومات في شكل أذان الفجر أو نشرة الأخبار في المذياع أو التلفاز أو الجريدة الصباحية أو هاتف يخبر نبأ أو ما يتضمنه حديث العائلة على المائدة الإفطار , كذلك محتويات الأوراق في العمل أو الحاسوب أو جهاز الفاكس فالواقع إننا منغمسون حتى أننا نتلقى ونرسل ونتعامل ونخزن وننظم ونفكر بالمعلومات وهي الوسائل التي تستخدم للإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده , لاتزال تكنولوجيا المعلومات مستمرة في النمو والتعدد والتطور تكنولوجيا المعلومات يعكس مزيج من التقنيات الثلاث ، الحوسبة الرقمية، وتخزين البيانات و القدرة على نقل الإشارات الرقمية من خلال شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وقد مكن التغيير السريع في أشباه الموصلات والتكنولوجيا، و تخزين المعلومات و الشبكات ، جنباً إلى جنب مع التقدم في مجال البرمجيات ، وتطبيق جديدة ، وخفض التكاليف ونشرها على نطاق واسع لتكنولوجيا المعلومات تطبيق مجموعة من توسيع يجعلها أكثر فائدة و مزيد من الوقود التوسع في تكنولوجيا المعلومات.

## المطلب الثاني : خصائص التكنولوجيا :

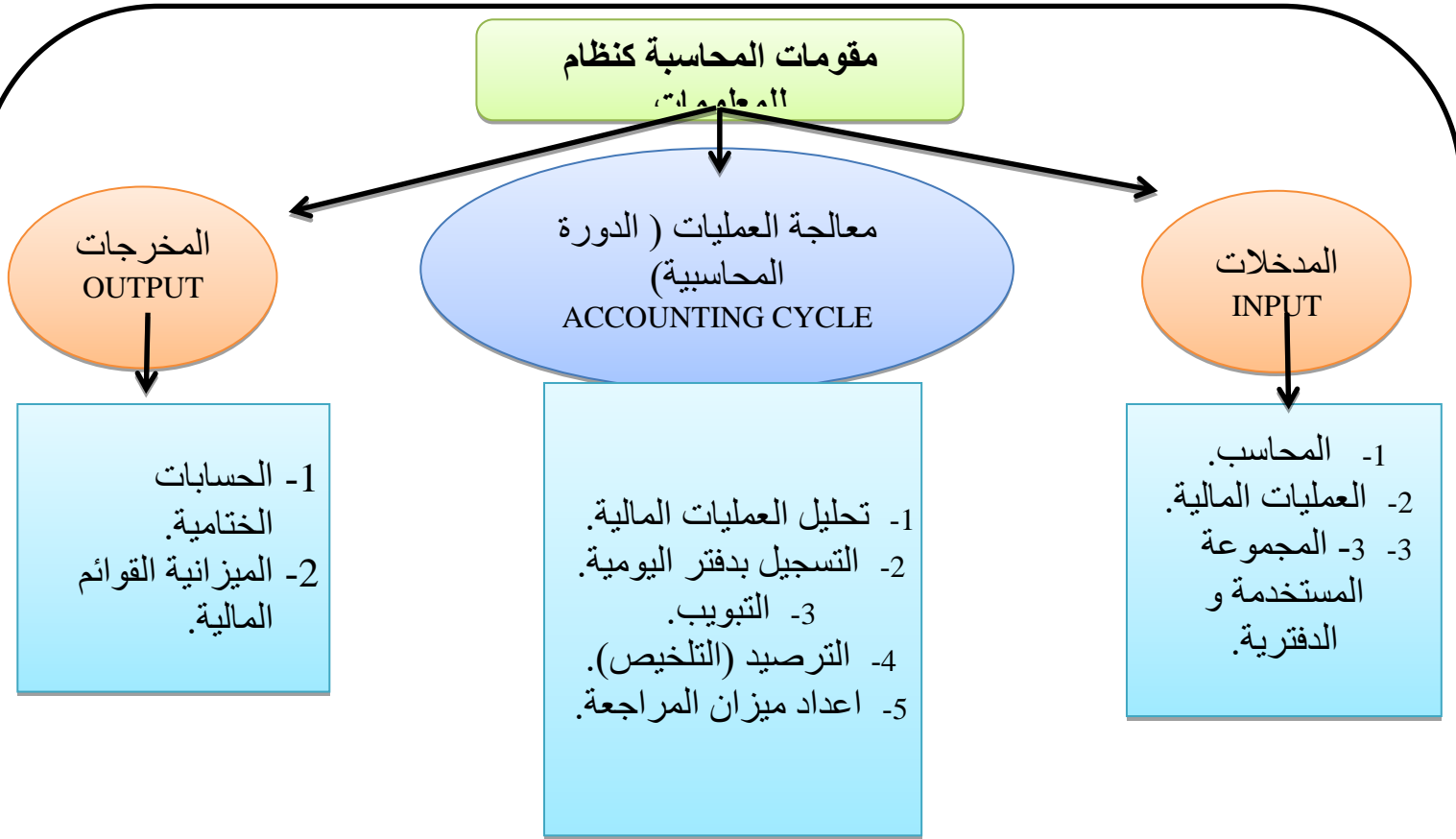
- 1- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .
- 2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .
- 3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس .
- 4- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات .
- 5- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة .
- 6- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- 7- التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام .

12- الجاسم، جعفر، " تكنولوجيا المعلومات"، عمان: الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2005م.

- 8- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات .  
9- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين .

و يمكن تحديد المكونات الثلاثة للتكنولوجيا :

- المدخلات Inputs : وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من : أفراد ، نظريات وبحوث ، أهداف ، آلات ، مواد وخامات ، أموال ، تنظيمات إدارية ، أساليب عمل ، تسهيلات .  
- العمليات Processes : وهى الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج .  
- المخرجات Outputs : وهى المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.



الشكل (04) مكونات النظام المحاسبية.

المطلب الثالث: أشكال حصول المؤسسة على التكنولوجيا.<sup>13</sup>

حتى تبقى المؤسسة دائما في صورتها الإيجابية وللمحافظة على سمعتها في السوق وتفاديا لعدم الاستمرارية . فإن المؤسسة تتخذ سياسة فعالة لحيازة التكنولوجيات الجديدة والإبداعات التكنولوجية التي تضمن إستمراريتها وبقائها وأشكال الحصول على التكنولوجيا تصنف بدلالة بعدين.

-أحدهما يتمثل في الإدماج التام للأنشطة التي تهدف لحيازة التكنولوجيا اللازمة ذاتيا.  
-أو عليها حيازة التكنولوجيا من مصادر خارجية عن المؤسسة وفي كلتا الحالتين هناك إمكانيات متنوعة للحصول على التكنولوجيا منها:

**1- الإدماج الداخلي لوظيفة البحث والتطوير:**

كوسيلة للحصول على التكنولوجيا وكمصدر لترقية الإبداع التكنولوجي وتحقيق منتجات جديدة.

**2- عقود التعاون:**

نظرا للتكاليف الباهظة للبحث والتطوير ونظرا لتعدد التكنولوجيات التي يجب إستعمالها في المنتجات وطرائق الإنتاج الصناعي ، كل هذه الظروف دفعت المؤسسات للتعاون فيما بينها لإيجاد أشكال جديدة للتكنولوجيات ، ويتم ذلك بعقد اتفاق تعاون يقضي إقتسام التكاليف والأخطار والعمل على البحث المشترك لتطوير التكنولوجيات . ومن نتائج هذه العقود

- 1- يسرّع من إمكانيات تبني وتقبل وإستيعاب التكنولوجيات الجديدة ويجعل تحقيقها وتطبيقها عمليا أكثر سهولة مما لو كانت الجهود المبذولة في هذا الصدد فردية .
- 2- يؤدي إلى تركيز الجهود المتعلقة بالبحث والتطوير، وتوجيهها لتحقيق أعلى الفوائد .
- 3- يوسع ويعمم قواعد فهم التكنولوجيا وانتشار الخبرة .
- 4- يؤدي إلى تعزيز شامل للجدارة والكفاية العلمية والتكنولوجية ، ويشجع التعاون في الحقول الأخرى ذات العلاقة بها .

**3- شراء التراخيص:**

يعتبر شراء أو إستعمال التراخيص الطريق المباشر والأسرع للحصول على التكنولوجيا لإقتحام أسواق جديدة وتوسيع قائمة المنتجات وهذه طريقة أقل خطورة وأقل تكلفة . ويكون ذلك مفضلا لدى المؤسسات التي لا تتوفر على موارد مالية كافية لإدماج وظيفة البحث والتطوير داخليا .

<sup>13</sup> - عبده سمير : العرب والتكنولوجيا ، دار الأفاق الجديدة 1981 ، ص120 .

## 4- شراء مؤسسات أخرى: 14

تلجأ المؤسسات أيضا من أجل الحصول على التكنولوجيا إلى شراء مؤسسات أخرى ، وتعتبر هذه الطريقة أيضا سريعة لكسب الوقت ولاكتساب التكنولوجيا .

## 5- إعتقاد البحث والتطوير الخارجي:

قد تفضل المؤسسة الحصول على التكنولوجيا بتكليف مؤسسات خاصة أو عمومية للبحث والتطوير، كأن تكلف مكاتب دراسات ، مراكز بحث عمومية أو خاصة ، مكاتب الاستشارات التقنية والجامعات لتبني مشاريع بحث تكنولوجيا يخص المؤسسة.

## المطلب الرابع: آثار التكنولوجيا وتسييرها في المؤسسة الاقتصادية. 15

يجب على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار ما يسمى بالاستثمار التكنولوجي وهذا وفقا للإجراءات التالية:

## أ- توزيع الاستثمار التكنولوجي:

يجب الإشارة والتركيز على أن العائد أو المردود المتأتي من أي استثمار تكنولوجي يتبع نفس ميل تطور التكنولوجيا المعنية، ويتبع هذا العائد قانون الغلة المتناقصة، حيث تكون مرحلة الانطلاق ذات تكاليف جد مرتفعة، لأن هذه التكنولوجيا حديثة الولادة، وما زالت محلا للتجربة وتحتاج إلى تكاليف لإدخالها إلى الميادين العلمية وإظهارها في السوق، ثم تأتي مرحلة النمو،

<sup>14</sup>- نفس المرجع أعلاه ص (121).

<sup>15</sup>- هبال عبد المالك ، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، نوفمبر 2005 . ص07.

وفيها تكون التكاليف أقل ارتفاعا حيث عادة تقتصر على تكاليف الدعاية والإعلان للتعريف أكثر بالتكنولوجيا، هنا يعرف العائد نموا قويا، فالتكنولوجيا قد وضعت محل التطبيق وبدخول مرحلة النضج، يعرف العائد تناقصا، فالمنافسة تشدد وحظوظ المؤسسة تتناقص في المحافظة على أكبر حصة في السوق وبذلك تعرف الأرباح تراجعاً وتدخل المؤسسة في هذه المرحلة مرحلة التخلي عن هذه التكنولوجيا، وي طرح إذن مشكل إعادة الاستثمار في تكنولوجيا جديدة.

### ب- متابعة التجديد التكنولوجي :

إن أي تهاون في الحساب الدقيق للوقت الذي تبدأ فيه التكنولوجيا بالتراجع، وعدم الإنطلاق مبكرا في البحث عن تكنولوجيا جديدة، قد يتسبب في تأخير دخول التكنولوجيا البديلة للمؤسسة إلى السوق ويعد السبب الرئيسي لذلك هو أن المؤسسة تستمر في الاستثمار التكنولوجي للتكنولوجيا القديمة ولا تتحضر جيدا للإنطلاق في استثمار تكنولوجيا جديد في الوقت المناسب ويكون لهذا الإنقطاع بين ظهور التكنولوجيا الجديدة وتراجع القديمة، أثر مزدوج على المؤسسة فقد يؤدي هذا إلى أن المنافسين يستغلون الفرصة ويستفيدون من الفارق الزمني للظهور بالتكنولوجيا المنافسة البديلة، وغياب المؤسسة على السوق لفترة يكون ثاني آثاره وهذا له تأثير سلبي على الصورة الإيجابية لها في السوق الذي تنشط فيه والشكلين يضمن ما سبق.

### المبحث الثالث: أنظمة المعلومات.

#### المطلب الأول : تعريف نظم المعلومات<sup>16</sup>

انطلاقاً من ظاهرة المعلومات التي يتسم لها العصر الحديث و الحاجة الملحة للحصول على المعلومات سواء للفرد أو المؤسسة و في إطار مدخل النظام المستخدم في إدارة المنشآت المعاصرة ، ارتبطت هذه النظم بالمعلومات و كونت ما أتفق عليه حديثاً " بنظم المعلومات " . تعددت و اختلفت تعاريف نظم المعلومات و نذكر منها ما يلي :

نظم المعلومات هي عبارة عن " مجموعة من العناصر ( وسائل ، برمجيات أو أفراد ) تسمح بحيازة ، معالجة ، تخزين و إرسال المعلومات " و يمكن تعريفه أيضا : " من جهة هو مجموعة من الإجراءات و الوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة و تساعد في وظائف التسيير ، و من جهة ثانية الوسائل المادية و البشرية الضرورية لمعالجة ، تخزين و تحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد و الصحيح " من خلال التعريف الأول نلاحظ أن نظام المعلومات عبارة عن كل

16- كاريش صليحة . دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة . رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير . 99 / 2000 . ص 74 .

الأشخاص الذين يستقبلون ، يستعملون و يرسلون المعلومات من خلال مختلف الآلات الكاتبة و الناسخة و الحاسبة ، تعمل على تسجيل و تخزين و ترتيب و إرسال المعلومات للأطراف المعنية .

أما التعريف الثاني فهو تعريف يخص نظم المعلومات المتعلقة بالمؤسسات من خلال ما تعطيه هذه النظم من معلومات مفيدة للتسيير ، تعمل الموارد البشرية و الوسائل المادية على الحصول عليها و معالجتها و تخزينها و تحويلها إلى معلومات صالحة و ذات كفاءة عالية .

### المطلب الثاني: مكانة و دور نظم المعلومات في المؤسسة.<sup>17</sup>

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات ، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور و استخدام النماذج الرياضية و بحوث العمليات في اتخاذ القرارات .

و تجدر بنا الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة و التنفيذ : النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ، و يقوم نظام القيادة بمراقبة و تعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي ، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين : القيادة و التنفيذ .

#### كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التالية :

- 1- **المراقبة** : إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها ، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع ، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة (fiabilité) كي تكون المراقبة فعالة .
- 2- **التنسيق و الاتصال** بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات و الوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.

<sup>17</sup>- نفس المرجع أعلاه . ص 77 .

3- مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا و خارجيا .

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية و السابقة ، و التنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات ، حفظها ، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة استراتيجية ، تسييرية و تنفيذية مهمة .

### المطلب الثالث : مبادئ و العوامل المأثر على تطور نظم المعلومات<sup>18</sup>

#### 1- مبادئ نظم المعلومات الجديدة:

إن العصر الذي نشهده الآن هو عصر المعلومات و بالتالي فإنه مما لا شك فيه أن تكون المعلومات أساس كل قرار ، لذلك لابد من أن تتوفر في نظم المعلومات الحديثة المبادئ التالية :

**1-1 الخدمة:** ينبغي أن يصمم النظام و أن يدار بالطريقة التي تضمن أعلى كفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين.

**1-2-التوقيت:** ينبغي أن يعمل النظام على تقديم المعلومات لطالبها حين يحتاجها و ليس عندما يستطيع النظام أن يحصل عليها.

**1-3 التوحيد :** تتطلب سهولة تداول المعلومات بين أجزاء النظام ذاته و بين غيره من النظم ، ضرورة اتباع طرق التوحيد القياسي في معالجة المعلومات .

**4-1.التطوير:** و هو أساس المحافظة على استمرار كفاءة النظام في مواجهة التغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات.

#### 2- العوامل التي أثرت على تطور نظم المعلومات:

كانت نظم المعلومات في الخمسينات عبارة عن نظم لتشغيل البيانات ، أما في السبعينات ظهرت نظم تخدم المستويات الإدارية ، ثم ظهرت نظم أخرى تخدم المستويات التي تحدد استراتيجيات المنظمة في الثمانينات ، ويمكننا إيضاح العوامل التي أدت هذه التطورات في نظم المعلومات في النقاط التالية :

#### 1-2 - التطور في تكنولوجيا المعلومات :

<sup>18</sup> - محمد السعيد خشبة . ص 113 .

أدى نمو تكنولوجيا المعلومات إلى تزايد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات داخل المؤسسات ، هذا النمو أدى إلى ضرورة استخدام الحاسبات في كافة المستويات خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار سهولة تعلم البرمجيات الجديدة و أيضا انخفاض التكاليف التي أصبحت في متناول أغلبية المؤسسات .

## 2-2 - التطور في خصائص التطبيقات :

بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم ذات أغراض عامة متعلقة بالوظائف المتداولة في أغلبية المؤسسات مثل تلك المتعلقة بالمخزون ، المبيعات ، الإنتاج ، التسويق و التمويل، لكن مع تطور دور نظم المعلومات و تطور تكنولوجيا الحاسبات الآلية ظهرت برامج جديدة تهدف إلى خدمة تخصصات محددة لأفراد أو مجموعات معينة داخل المؤسسة مثل نظم دعم القرار للإدارة الوسطى و النظم الخبيرة و هذا ما سنتطرق إليه في المبحث التالي .

## المطلب الرابع: أنواع نظم المعلومات الجديدة: 19

لم تظهر أنظمة المعلومات في فراغ بل نمت و تطورت في بيئة محددة ، إذ تمتد جذورها إلى الحضارات الإنسانية القديمة ، و في العصر الذي نشهده الآن الذي يمتاز بانفجار المعلومات أصبح من الصعب التحكم فيها نتيجة التطور التكنولوجي في نقل و تخزين و جمع المعلومات و مع تعقد احتياجات المستفيدين و خاصة المؤسسات الكبرى طورت نظم حيث تطورت نظم المعلومات التي تحتاجها في تسييرها لأعمالها أو في دعمها لاتخاذ قراراتها أو معالجة بياناتها .

و سندرج فيما يلي أهم نظم المعلومات الجديدة :

### 1- نظم المعلومات الإدارية:

كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة و نمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال ، و تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها " نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات "من خلال هذا التعريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين و خاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط و تنظيم أعمالهم و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة و من أجل توفير المعلومات اللازمة تستعمل وسائل يدوية أو آلية و تستعمل أيضا أنظمة لتحليل و برمجة هذه المعلومات و عملية الرقابة عليها لنتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية و مردودية .

19- سليم إبراهيم الحسينه . ص 250 .

18- محمد السعيد خشبة . مرجع سبق ذكره . ص 113 .

إن أنظمة المعلومات الإدارية هي مزيج من معطيات علوم الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات و بحوث العمليات و الرياضيات ، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية و إثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع و المنجزات الحالية كتقارير المخزون ، ..... يتكون نظام المعلومات الإدارية من :

### 1-1- الأجهزة : 20

أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة .

### 2-1 - البرمجيات:

وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب و تنقسم إلى قسمين : تتمثل في برمجيات النظم و تعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات و استرجاعها من الذاكرة و برمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور و المحاسبة و برامج التصنيع ، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة .

### 3-1 - قواعد البيانات :

و هي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث و العمليات الجارية في المنظمة و تكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلوم لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي .

### 4-1 - الإجراءات :

هي عمليات تقوم بوصف و ترتيب مجموع الخطوات و التعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية و تسمى بخريطة مسار النظام و تقوم بشرح ما الذي يجب عمله .

### 5-1 - الأفراد :

هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى و السيطرة عليها و يعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات و وضع البرامج و إدارة نظم المعلومات .

<sup>20</sup>سليم إبراهيم الحسينه . مرجع سبق ذكره . ص 210.

**2- نظم معالجة البيانات :21**

يعرف أيضا بنظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems ، يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات ، المصروفات ، الإيرادات و يجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى ، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع و يصنف و يخزن و يحدث و يسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات و مدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات يعمل هذا النظام على :

- 1 - رسم حدود المنظمة و بيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة و إدارتها ، و بالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة .
- 2 - تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها .

**3- \_نظم دعم القرارات:22**

صممت نظم دعم القرارات في بداية السبعينات على أساس دعم القرارات الفردية ، لكن في نهاية الثمانينات توسع مفهوم نظم دعم القرارات بعد أن تبين أن معظم القرارات لا تتخذ بشكل فردي بل بشكل جماعي ، لذلك جرى تطوير على هذه النظم لتلبي حاجة الجماعة و هذا ما ظهر تحت اسم نظم دعم القرارات الجماعية .

و يعرف نظام دعم القرارات على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب ، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة الروتينية والغير مبرمجة " كما تعرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها " نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير و حل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق " من خلال التعريفين نلاحظ أن كلا النظامين يعتمد على الحواسيب الآلية التي تقوم بإعداد التقارير التي تدعم عملية اتخاذ القرار بتزويدها ببعض البيانات التي تتناسب مع احتياجات متخذي القرارات ، و تستخدم هذه النظم في مجال مشاكل محددة كاسترجاع معلومات معينة ترتبط بملاحم عملية اتخاذ القرار و بالتالي تقدير المؤثرات و القيود المتعددة التي تحيط بهذه العملية .

و من أهم القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات :

<sup>21</sup> - محمد محمد الهادي . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. دار الشروق . ط 1 . 1993 . ص 147 .

<sup>22</sup> محمد محمد الهادي . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. دار الشروق . ط 1 . 1993 . ص 148 .

- 1 - التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج و الرسومات و الخرائط .
- 2 - الوصول المباشر إلى البيانات الوصفية والكمية التي تتوفر في قاعدة بيانات النظام .
- 3 - تيرير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين .
- 4 - عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم .
- 5 - الإجابة الفورية على الإجابات الفردية .
- 6 - تأكيد العلاقات و الاتجاهات المقارنة مما يساعد في عملية حل المشاكل .
- 7- إمكانية التفاعل مع كل عناصر النظام المختلفة باستخدام لغة الأوامر التي تسمح بالوصول إلى النظام و سؤاله مباشرة .

**ومن خلال هذه القدرات تظهر أهداف نظم دعم القرارات و تتمثل في :**

- مساعدة المديرين في عمليات اتخاذ قراراتهم للأنشطة شبه البنائية أو شبه المرتبة و غير البنائية .
- الدعم الإداري بدلا من إحلال الحكم .
- تحسين فعالية اتخاذ القرارات بدلا من كفاءتها من خلال جمع البيانات و نماذج التحليل المعقدة .

### 3- الأنظمة الخبيرة:23

تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي ، تستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية و التي لا يمكن التنبؤ بخطواتها ، يتم تصميم النظام الخبير عمليا بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه تتضمن قاعدة المعارف مجموع الخبرات في ميدان ما ، و تتضمن قاعدة الأحداث مجموع البيانات المتعلقة بالمشكل موضوع البحث ، أما محرك الاستدلال فهو مجموعة من البرامج التي تسمح بـ :

- البحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة .
- طرح الأسئلة التكميلية الضرورية لحل المشكل .
- تشخيص المشكل و اقتراح الحلول .

بالتالي يمكن أن نعتبر النظام الخبير كوسيط بين الخبير و المستعمل .

**المطلب الخامس : الفرق بين الانترنت و الانترانت و الاكسترانت:**

كثرت المصطلحات التي تشير إلى معانٍ متقاربة، فقد بنينا نسمع مصطلح الإنترنت (Internet) والإنترانت (Intranet) والإكسترانت (Extranet) وكلها عبارة عن شبكات أو خدمات شبكية متشابهة تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية تتغير معياريتها من يوم لآخر استنادا إلى ما يستجد في العالم التقني المعاصر.

23 - نفس المرجع أعلاه ص 148 .

ولكن ما هو الفارق بين كل من الشبكات الثلاث باختصار؟

كانت الإنترنت هي أولى الشبكات الثلاث، إذ تربط بين كل المشتركين فيها حول العالم عن طريق الشبكة الهاتفية (وقد تستخدم بعض أجزائها شبكات خاصة)، وتبعها فيما بعد شبكات الإنترنت التي كانت تربط بين موظفي شركة واحدة وتفصل بينها وبين الإنترنت أجهزة تدعى جدران النار (Fire walls) تقف حائلاً أمام دخول المستخدمين من خارج الشبكة، ما لم يحملوا التصريح الوظيفي للنفوذ إلى شبكة الإنترنت في الشركة، وقد ظهرت شبكات الإكسترانت في الفترة الأخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الإنترنت التي تربطها شراكة من نوع ما (تعليم، تجارة، تسويق، ...).  
نقوم بتوضيح كل مصطلح على حدا ونبدأ بالإنترنت .

### 1- الإنترنت :

الإنترنت هي "شبكة الشبكات" حيث تتكون الإنترنت من عدد كبير من الحاسبات المترابطة في جميع أنحاء العالم ومعظم إستعمالات الإنترنت هي البريد الإلكتروني و(WWW)، ويتصل العديد من مستخدمي الإنترنت المتمرسين ببعض الملفات عبر الإنترنت بواسطة بروتوكولات أقل إستخداماً ك ((User، FTP)).

وهناك العديد من البروتوكولات الموحدة التي تستخدمها شبكة الإنترنت والبروتوكول الرئيسي المستخدم هو TCP/IP.

قدرت الإحصاءات أن هناك أكثر من 30 مليون مستخدم إنترنت اليوم وحوالي 8 إلى 10 منهم يملكون وصولاً إلى الويب. يمكن الإنترنت مستخدميها من الاستفادة من عشرات الخدمات المختلفة والتخاطب مع المستخدمين الآخرين . فهي نافذة على العالم بشعوبه و ثقافته و علومه المختلفة ووسيلة اتصال بين الباحثين و رجال الأعمال و الدوائر و القطاعات المشتركة.

و يوجد في الإنترنت كم هائل من المعلومات المتجددة و المتنوعة و الشاملة لجميع أنواع الحقول و الميادين إذ بإمكان المستخدم تصفح هذا الكم الهائل و البحث فيه, كذلك فإن العديد من الشركات تقدم عشرات الآلاف من البرامج المجانية و التكميلية لمختلف الحاسبات, و بإمكان المستخدم نقل ما يريد من برامج على حاسبه الشخصي و إستخدامها.

أيضاً فإنه يوجد على الإنترنت جميع أنواع الأخبار السياسية والاجتماعية والاقتصادية والفنية والرياضية والمناخية وغيرها, و مؤخرًا فقد تكاثرت المجالات و الصحف اليومية و الأسبوعية على الإنترنت. كما تقدم العديد من وكالات الأنباء و الجهات الإخبارية أخبار و تقارير دورية عن أحداث العالم السياسية والاقتصادية والرياضية وغيرها.

### 2- الإنترنت :

هي عبارة عن شبكة إنترنت مصغرة تكون عادةً شبكة داخلية في الشركة, ذات خصوصية يتم الوصول إليها عبر ملقم تتحكم به أنت تستعمل معايير انترنت من HTML و HTTP وبروتوكول الاتصالات TCP/IP بالإضافة إلى مستعرض ويب رسومي لدعم البرامج التطبيقية

وتزويد حلول إدارية بين أقسام الشركة و يمكن أن تكون بسيطة جدا بأن تتألف من ملقم ويب داخلي يتيح للموظفين الوصول إلى كتيبات العمل ودليل الهاتف. كما يمكن أن تكون معقدة جدا بأن تضم تفاعلات مع قاعدة بيانات واجتماعات فيديو ومجموعات مناقشة خاصة، ووسائط متعددة .

تستعمل الإنترنت ملقم ويب , لكن خلافا للويب المتوفرة عبر الإنترنت , يكون ملقم ويب في الإنترنت موصول فقط بالشبكة المحلية التي تخص الشركة . وأيضاً تستعمل الإنترنت ملقمات البريد الإلكتروني لإنشاء مجموعات خصوصية للتراسل عبر البريد الإلكتروني .

إذا تستعمل الإنترنت أدوات الانترنت ومعاييرها لإنشاء بنية تحتية يستطيع الوصول إليها فقط أولئك الذين يعملون ضمن الشركة "سنلاحظ أن كل ما نتعلمه عن الإنترنت يمكن تحقيقه أيضاً بواسطة شبكة إنترنت".

ولا يستطيع الوصول إليها من خارج الشركة إلا بتصريح دخول عن بعد, وفي معظم الحالات يستطيع موظفوا الشركة الخروج إلى الإنترنت لكن المستخدمين الغير مرخص لهم لا يستطيعون فعل ذلك .

### 3- الإستراتيجيات:

شبكة الإستراتيجيات هي الشبكة المكوّنة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.

أي إن شبكة الإستراتيجيات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة.

**وبناء على التعريف السابق يمكن أن نجد تطبيقات شبكة الإستراتيجيات في المجالات التالية:**

- نظم تدريب وتعليم العملاء (Clients Training).
- نظم التشارك على قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز الأبحاث التابعة لحكومة ما أو لإدارة معينة.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالي والمصرفية.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.... الخ.
- ما هو مستقبل الإستراتيجيات؟

باتت الإستراتيجيات من أروج التقنيات في هذه المرحلة من عصر المعلومات، ويتوقع الدارسون أن تحل محل الشبكات ذات الوظائف الخاصة القائمة حالياً، خاصة في قطاع الأعمال والتجارة الإلكترونية، لما تقدمه من تقليص في التكاليف و البنى التحتية اللازمة لإقامة الشبكات ذات الوظائف الخاصة، إلى جانب التسهيلات الكبيرة في العمليات الإدارية والتفاعل مع العملاء.

**خاتمة الفصل:**

التكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة وتحسين صورة مخرجات وأداء المنظمات وتسريع عملية تبادل المعلومات عبر الشبكات، ففي إطار حديثنا عن تكنولوجيا الاتصال والتي هي أهم أبعاد العولمة فإن التحليل يتغير إذا ما نظرنا إلى نوعية القطاعات التي تم الاستثمار فيها وطبيعتها خاصة أو عمومية حيث تلعب التكنولوجيا و الاتصالات دورا متكاملا مع الوظائف الإدارية الأخرى كالتخطيط والتنظيم و الرقابة فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في إدارة أعمال المنظمات، ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المنظمات أن يكون هناك شبكة لاتصال مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها وزيادة التنسيق بين هذه الأجزاء.

# الجانب التطبيقي:

إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل  
المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر.



TARIFS DES SERVICES POSTAUX			
<b>1 LETTRES &amp; CARTES POSTALES</b>			
Poids en grs	National	International	
Jusqu'à 20	25 DA	50 DA	
De 20 à 50	40 DA	80 DA	
De 50 à 100	50 DA	100 DA	
Au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs sont ajoutés à la tarification des premiers 100 grs 10 DA (national) 50 DA (international)			
<b>3 PAQUETS &amp; PETITS PAQUETS</b>			
Poids en grs	National	<1000	International
Jusqu'à 20	50 DA	40 DA	70 DA
De 20 à 50	60 DA	50 DA	100 DA
De 50 à 100	70 DA	60 DA	130 DA
Au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs sont ajoutés à la tarification des premiers 100 grs 5 DA (national) 15 DA (<1000) 30 DA (international)			
<b>IMPRIMÉS &amp; ÉCHANTILLONS</b>			
Poids en grs	National	<1000	International
Jusqu'à 20	15 DA	10 DA	30 DA
De 20 à 50	30 DA	15 DA	50 DA
De 50 à 100	30 DA	25 DA	80 DA
100 grs et par tranche de 100 grs			
<b>JOURNAUX &amp; ÉCRIS PÉRIODIQUES</b>			
Déposés en nombre au moins égal à 100 exemplaires			
Poids par 50 grs	National	International	
Non routés	20 DA	30 DA	
Routés ou hors sac	15 DA	30 DA	
Les journaux & écrits périodiques sont tarifiés en priorité			



تمهيد :

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن إستغلال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، خاصة الإنترنت و

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

أنترانت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن و سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة واقع تكنولوجيا المعومات و الإتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية والدور الذي ألحقته بخدماتها المقدمة، حيث أخذنا مؤسسة بريد الجزائر بولاية مستغانم كميدان لإجراء هذه الدراسة. و لهذا قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر و أهم خدماتها المقدمة و في المبحث الثاني تناولنا التسيير الجديد للتكنولوجيا النظام المعلوماتي المطبق على المالية بالمؤسسة محل الدراسة أما المبحث الثالث و الأخير فخصناه إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي.

### المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر و خدماتها

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـ **بريد الجزائر**.

### المطلب الأول : تعريف و نشأة مؤسسة بريد الجزائر

#### 1- تعريف بمؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي و الاجتماعي للدولة.

#### 2- نشأت مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد و المواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية و تتمتع أيضا في إستغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق المادة 1 و المادة 39 على التوالي من ذات القانون .

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الإتصال، كان حتما على قطاع البريد و المواصلات

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يهدف إلى :

- تطوير و تقديم خدمات البريد و المواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.
- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد و المواصلات من طرف المتعاملين؛
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية؛
- تحويل على التوالي نشاطات إستغلال البريد و المواصلات التي تمارسها وزارة البريد و المواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إقتصادي و تجاري للبريد و إلى متعاملي المواصلات السلكية و اللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.
- و تنفيذاً لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل و مراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء و تنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

خريطة رقم- (01) - موقع مؤسسة مديرية بريد الجزائر بمستغانم.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر



المصدر : قوقل آرث Google Earth .

3- مهام المؤسسة : للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي:  
- بإعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات و بأقل التكاليف؛

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛
- تلعب دور محرك للإقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و تطوير الإستثمار؛
- إستغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة و التي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية و المصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الإستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛
- صياغة و الإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات

### المطلب الثاني : البنية الهيكلية لبريد الجزائر

- تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالإنتشار و التواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:
- المديرية العامة و الهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛
- المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

-الوحدات الولائية و تضطلع بمهام الإستغلال على المستوى الولائي.

### 1- الهياكل المركزية :

#### 1-1-المديرية العامة :

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات و قرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة و التسيير الإداري و التقني و المالي للمؤسسة حيث يقوم ب :

- إعداد و إقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة؛

- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة؛

- إمضاء العقود و إجراء الصفقات و المعاهدات و الإتفاقيات في الإطار القوانين و الإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها؛

- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة و تشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية؛

- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء؛

- يسهر على إحترام التنظيم الداخلي للمؤسسة؛

- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه؛

-يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق و ديون المؤسسة. كما يقترح على مجلس الإدارة : البرامج العامة للإستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الإستثمارية، الميزانية التقديرية، إستعمالات و توزيع النتائج، رزمانة مناصب العمل، نظام الأجور و مشاريع توسيع النشاط.

تنقسم مديرية العامة إلى قسمين : مديريات مكلفة بالبحث و الدراسات و مديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ. ( أنظر إلى الشكل رقم (1-3) ).

### 1-2- مديريات الدراسات :

#### أ-مديريات الدراسات لتحسين النوعية :

ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي

- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة و تقييم مستوى الرضا لدى الزبون؛

- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة؛

- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال؛

- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، إستعمال و تحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة؛

- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان :

- زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية؛

- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية؛

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- تحسين مستوى الإستقبال.

ب- مديريات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم :

تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية و تقوم بتسيير عقد النجاعة و العمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية<sup>25</sup>.

ج-مديرية الدراسات في مجال الإتصال :

تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة و المحيط حيث تقوم ب:

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر؛

- توزيع و نشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق؛

- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة و إستراتيجياتها؛

- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة .

د-مديرية الدراسات لمراقبة التسيير و الإشراف الداخلي :

تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة و المساهمة الفعالة و الدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر و الإشراف و تقديم الإقتراحات و تتكفل هذه المديرية بما يلي :

- قياس أداء المؤسسة و ترشيد الإستعمال الأمثل لمختلف الموارد؛

- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية)؛

- المشاركة في صياغة لوح القيادة و تحليل النتائج؛

- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات و إختلاس الأموال؛

- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية و المراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

ه-مديريات الدراسات لشؤون الدولية، التعاون و الشؤون القضائية :

تكمّن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد و المصالح المالية و تمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون و التبادل الدولي و القيام بإعداد الإتفاقيات الثنائية و المتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب :

- تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي و الإتحادات الجهوية؛

- تسيير ملفات النزاعات القانونية و إعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء؛

- إعداد و متابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص إحترام النصوص القانونية؛

- تحضير الإمكانيات و الوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية و المالية<sup>26</sup>.

و-مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات :

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في إستغلال الوسائل و تسيير مختلف العقارات و الممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة و تتكفل هذه

<sup>25</sup> وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 105-106.

وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 106-108.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

المديرية أيضا ب :

- الإثبات و التحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر و إتصالات الجزائر؛
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات و متابعة إهلاكاتها؛
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الإستثمارات الجديد المكتسبة حديثا؛
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات و الإستثمارات خاصة ببريد الجزائر؛
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن( تنازل عن الإستثمارات تحويلها، إخراجها من الحضيرة بسبب التقادم).

### 1-3- المديرية المركزية :

#### أ-مديرية المصالح البريدية :

- تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- تحضير و متابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد؛
  - تطوير و ترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص؛
  - إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية؛
  - تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية و الإتفاقيات الثنائية و المتعددة المتعلقة بتبادل البعثات و الطرود البريدية و إعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع:

- أ-1-المديرية الفرعية للبريد و الطرود البريدية.
  - أ-2- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع .
  - أ-3-المديرية الفرعية للتجهيزات و البرامج .
  - أ-4-المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- ب- مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية ب :
- التنظيم و السهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها ( مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات)؛
  - العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات و رفع الإنتاجية؛
  - تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات و مع الخزينة العمومية للبنوك؛
  - معالجة مختلف النزاعات القانونية و الإستعلامات و تشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

#### ج- مديرية المالية و المحاسبة : و تتكفل هذه المديرية ب :

- إنجاز و تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة؛
- تأطير مختلف الهياكل و الميادين الحاسبي و المالي؛

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

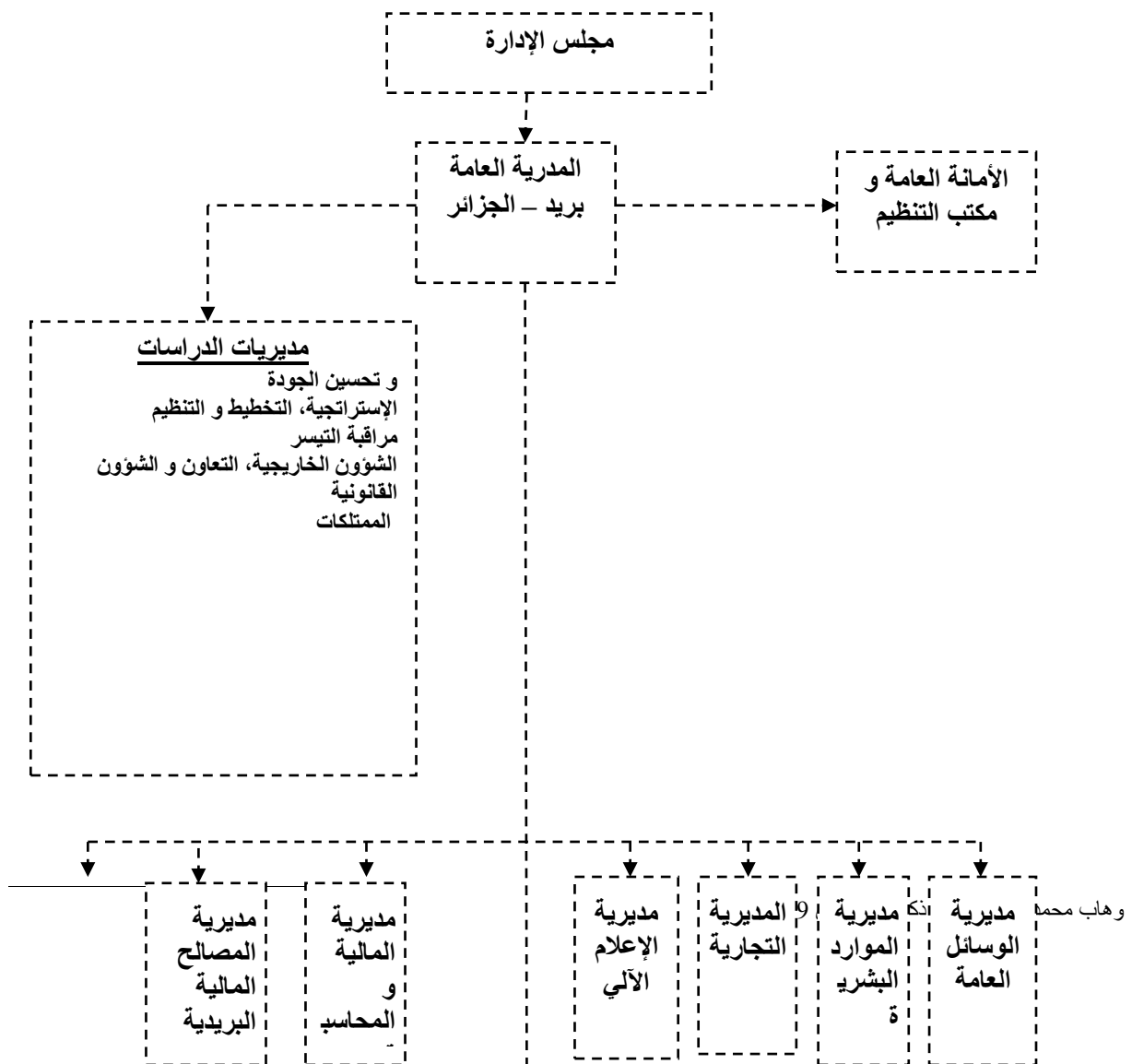
- توحيد مختلف الميزانيات و القيام بالتحليل المالي و المحاسبة للمؤسسة؛
- توحيد و متابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل؛
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة<sup>27</sup>.
- مديرية الوسائل العامة : وتتكفل هذه المديرية ب :  
إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية و الأمن.
- مديرية الموارد البشرية : وتتكفل المديرية ب :  
إنجاز و السهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين و الشؤون الإجتماعية؛
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)؛
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛
- إعداد و تطبيق بنود الاتفاقية الجماعية و النظام الداخلي.
- والمديرية التجارية : تتكفل هذه المديرية بما يلي :  
- التكفل بالنشاطات التسويقية و اقتراح خدمات جديدة حسب إحتياجات الزبائن و إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال؛
- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية و لخدمات المصالح المالية؛
- إعداد و توزيع الدعائم و الوثائق الإعلامية على الزبائن؛
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار و اقتراح التعديلات اللازمة.
- مديرية الإعلام الآلي : و تتكفل هذه المديرية بما يلي :  
- إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي؛
- إنجاز و وضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح؛
- إنجاز برامج الإستغلال و صيانة الأنظمة المعلوماتية و العمل على تخزينها و حمايتها؛
- الإشراف على تسيير و مراقبة مراكز الإعلام و العمل على تطوير البرامج؛
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال المستعملة<sup>28</sup>.

وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 109-110.27

المرجع السابق، ص ص 103-104.28

الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة  
بريد الجزائر

الشكل رقم(04) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزية<sup>29</sup>



## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

المطلب الثالث : الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر  
تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى :  
أ- خدمات مالية:

### 1- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp) :

و هي أكثر الخدمات إقبالا و أهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو إستعلام عنده في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني و هذا لوجود شبكة الواسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد و تتم عملية السحب وفق شروط معين :  
- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب؛  
- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 20.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب و في كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة؛  
-إذا كان قيمة السحب أكثر 20.000.00 دج بالنسبة لأصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على ch25 و هذه عملية تسمى بسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب و الإستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك و كل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة و حداثة هي إستعمال الشبايبك الآلية باستخدام البطاقة ccp و هذا لتوفير الوقت و الجهد.

Chèque n° : 3245101

ALGERIE POSTE

DA 5200,00 دج

Payez, contre ce chèque

خمسة آلاف ومائتي دينار

إدفعوا مقابل هذا الصك

Al'ordre de

لي شخصيا

لامر

Payable à يوفى

Agence : 99999  
CNCP (Centre National des  
Chèques Postaux)  
1, Avenue du 1er Novembre  
16407 Alger

00020

M. HOCINE

في 2014.08.30 Le يومرداس

Série : AP

3245101 007999

PRÉRIE DE NE RIEN ÉCRIRE DANS LA ZONE BLANCHE

الشكل رقم (01) الصك البريدي يستعمل لسحب المال.

الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة  
بريد الجزائر

Opérations financières postales		العمليات المالية البريدية	
(1) ح/ح رقم Compte N°	12345678	رقم حساب المرسل إليه	12
(2) سحب Retrait	<input type="checkbox"/>	مع إظهار الرصيد Avec notification de solde	<input type="checkbox"/>
دفع Versement	<input checked="" type="checkbox"/>	إشعار بالرصيد Notification d'avoir	<input type="checkbox"/>
كشف العمليات Relevé des opérations	<input type="checkbox"/>	طلب دفتر Commande de carnet	<input type="checkbox"/>
Expéditeur / Donneur d'ordre (المرسل (انت) Nom : ..... (لقب المرسل (لقبك) Prénom(s) : ..... (اسم المرسل (اسمك) Adresse : ..... (عنوانك)		Bénéficiaire المرسل إليه Nom : ..... لقب المرسل إليه Prénom(s) : ..... اسم المرسل إليه Adresse : ..... غير ضروري	
Motif / Correspondance سبب الإرسال غير مطلوب حاليا خلافا لما هو مكتوب أسفله		Signature الإمضاء Date التاريخ وقع هنا 2011/ 10 / 25	
Cadre réservé au bureau de poste		إطار مخصص لمكتب البريد	
بيانات بطاقة الهوية Description pièce d'identité P. I : ..... N° : ..... صدرت بتاريخ : ..... اتركه فارغ عن : .....		تأشيرة العون المكلف بالدفع T.A.D Visa de l'agent payeur اتركه فارغ	
(1) إجباري		(2) يشطب الخانة أو الخانات أو الخانات أو الخانات	
Reçu de l'opération		وصل العملية	
الوصل، يتم طباعة معلومات الإرسال عليه ويسلم لك يستعمل كدليل على إرسالك للمبلغ			

الشكل رقم (06) يستعمل لدفع أو إرسال مبلغ مالي عن طريق رقم حساب بريدي .

## 2-خدمة الحوالات : وهي عدة أنواع :

- 2-1- الحوالات البطاقية : تحمل الرقم (1406): و يسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين و غير محدود عبر كامل التراب الوطني.
- 2-2- الحوالات التلغرافية : تحمل الرقم (1412) : و هذا النوع من الحوالات أصبح نادر الإستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.
- 2-3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية : تحمل رقم (1418) : و هي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدية الجارية أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة و هناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد و منها من ترسل عن طريق الدفع السريع بإستخدام شبكة تدعى ب (VAC).

- 2-4- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF : و هي تشبه الحوالات البطاقية و لكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة إعلامية.<sup>30</sup>
- 2-5- خدمة "وسترن يونيون" (الإستلام السريع للأموال) : بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 و تسمح هذه الخدمة للزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

نايت بشيرت ، رئيسة مكتب المحاسبة، بالمؤسسة، يوم 24 مارس 2018، (مقابلة شخصية).<sup>30</sup>

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

**2-6- خدمات التوفير :** توفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير و الإحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية :

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20.000 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفوائد.

و بالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير و الإحتياط و ذلك بتحريير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد و المطبوعة رقم 02 مكرر بالنسبة الأطفال ثم يحدد نوع الدفتر LEP أو LGL يسلم له

فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة الأولى فيه على 5000.00 دج و يتحصل على فوائد بنسبة 2%.

أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10.000.00 دج و يتحصل على فوائد بنسبة 2.5%.

**ب -الخدمات البريدية :** و هي خدمات متنوعة تتكون من :

1- **خدمة الطرود البريدية :** حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في

عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني و البلاد الأجنبية.

2- **خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية :** حيث تمنح للزبون صناديق بريدية

للتأجير مقابل مبلغ إشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص

الطبيعيين و المعنويين و أصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ

الإشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.

**ج- الخدمات المؤدية لفائدة الغير :**

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل و دفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

1- **وزارة المالية :** دفع المعاشات الجزائرية و الأجنبية و بيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغيريمية و بيع قسيمة السيارات.

2- **تحصيل لفائدة الزبائن الكبار :** تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار

مثل أوراسكوم، إتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.

3- **خدمة racimo :** هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس و هذا ما يسمى بالتعبئة الأتوماتكية.

4- **خدمة أرسلني :** توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم<sup>31</sup>.

نايت بشيرت ، رئيسة مكتب المحاسبة، بالمؤسسة، يوم 24 مارس 2018، (مقابلة شخصية).<sup>31</sup>

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

### د - الخدمة عن بعد :

1- الموزع الصوتي "15-30" : هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الإتصال المباشر

عبر الهاتف على الرقم "15-30" ل :

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري؛
- طلب دفتر الصكوك؛
- طلب الرقم السري؛
- طلب مساعدة العاملة للإستفسار عن الخدمات النقدية.

5-خدمة الإنترنت : موقع الإنترنت [www.poste.dz](http://www.poste.dz) يسمح لزبائن بريد الجزائر ب :

- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري أو تغييره.
- طلب بيان على الحساب.
- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرعة.
- الإستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت و في أي مكتب بريد موجود<sup>32</sup>.

### هـ- خدمات الأخرى :

**خدمة رصيدي (طلب رقم السري) :** بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان 2011 و تسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت أو الهاتف النقل و ذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريدي الجاري و رقم الهاتف النقل بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف<sup>33</sup>.

**المبحث الثاني: التسيير الجديد للتكنولوجيا النظام المعلوماتي المطبق في المؤسسة.**

**المطلب الأول : تجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة**

لضمان سير العمل الجيد للمؤسسة يستلزم توفر الإمكانيات المادية و البشرية.

**1-أجهزة الكمبيوتر :** تحتوي المؤسسة على أجهزة كمبيوتر ، منها تم إستبدالهم بأخرى حديثة ذات شاشات عرض مسطحة ، تتوزع هذه الأجهزة على بعض المصالح وهي : مصلحة الشبابيك، مصلحة رئيس القسم، مصلحة المحاسبة، مصلحة الصندوق و مصلحة رئيس المؤسسة. وكل جهاز من هذه الأجهزة موصول بطابعة.

**2- البرامج :** البرامج المكتبية المتوفرة على مستوى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسة :

- Office 2007(word, excel, power point...).

-Mozilla Firefox.

وثائق المؤسسة<sup>32</sup>

نايت بشيرت ، رئيسة مكتب المحاسبة، بالمؤسسة، يوم 04 أبريل 2018، (مقابلة شخصية).<sup>33</sup>

- Adobe Reader 9.
- Access , Comptab
- Postal Desktop

- 3- **الماسح الضوئي** : تمتلك كل المؤسسة جهاز واحد لغرض إجراء مقاصة إلكترونية للصكوك البنكية.
- 4- **قارئ البطاقة المغناطيسية** : تمتلك المؤسسة على أجهزة خاصة بقراءة البطاقة المغناطيسية ccp، موجودة تحت تصرف شبابيك كلاسيكية خاصة بعملية السحب، حيث يمكن للزبون القيام بعملية السحب من هذه الشبابيك باستخدام بطاقة ccp دون اللجوء إلى الشبابيك الآلية.
- 5- **جهاز متعدد الوسائط الإعلامية** : تمتلك المؤسسة منذ سنة 2007 جهاز واحد من هذا النوع، موضوع تحت تصرف زبائن البريد ليتسنى لهم بواسطة البطاقة ccp الإطلاع على ما توفره الإنترنت من معلومات أو القيام ببعض العمليات كالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري أو طلب الحصول على دفتر الصكوك أو تسديد الفواتير عبر شبكة الإنترنت، إلا أنه لا يسمح بعملية السحب<sup>34</sup>.

### المطلب الثاني : الوسائط الإلكترونية

تضع مؤسسة بريد الجزائر نظاما خاص بالنقد الآلي، حيث أبرمت إتفاقية مع شركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك لتزويد جميع مكاتبها بالشبابيك الآلية للبنوك و أجهزة الدفع الإلكتروني.

#### 1- تعريف بشركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك "SATIM"

شركة ساتيم هي فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية ( البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفي، البنك الخاريجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للإدخار و التوفير، الصندوق الوطني لتعاون الفلاح، بنك البركة). نشأت سنة 1995 و هي شركة ذات أسهم رأسمالها مليون دينار، تكمن مهمتها في تحديث التقنيات البنكية و تطوير نظام النقد و عصرنه وسائل الدفع أما الأعمال التي تتطلع إليها فهي إدماج الموزعات الآلية في البنوك و التي تشرف عليها، صناعة البطاقات البنكية خاصة بالدفع و السحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا و منح الرمز السري<sup>35</sup>.

مقابلة مع السيد مسؤول الأمانة بالمؤسسة<sup>34</sup>

<sup>35</sup>عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل،

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

2- أجهزة الصرف الآلي : تتمثل فيما يلي :

1-2- الموزع الآلي : Distributeur

Automatique de Billets

هو آلة أوتوماتيكية تم إستخدامها في المؤسسة منذ سنة 2002، تسمح لزبائن البريد القيام بعملية السحب من حساباتهم البريدية الجارية عن طريق البطاقة المغناطيسية

ccp علمدار أياماً أسبوعياً بما فيها أيام العطلات لأسبوعياً والأعياد (24/24 سا). والجدول الموالي يوضح أهم مميزاتة :



الجدول رقم (06) : الموزع الآلي للأوراق النقدية D.A. B.

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الموزع الآلي D.A للأوراق B.
تخفيض نشاط السحب في المؤسسة.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المهارات المغناطيسية للبطاقة.	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب.	

المصدر : تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2012 ص 38.

2-2- الشباك الآلي : Guichet Automatique de Banque

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا و تنوعا و تطورا من السابقة، بدأ إستخدامه في المؤسسة سنة 2005، حيث يقدم خدمات أخرى بالإضافة إلى خدمة السحب.<sup>36</sup> و هي كما هو موضح في الجدول الموالي.

جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005 ص 167.

<sup>36</sup> تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/2008 ص 38-39.

الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة  
بريد الجزائر

الجدول رقم (07): الشبكة الآلي G.A.B

النتائج	التقنية	المبادئ العامة
---------	---------	----------------



		الشبكة الآلي G.A.B للأوراق	
يستعمل من طرف الزبائن في جميع الأوقات.	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للمؤسسة يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات هي: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيك، تسديد الفواتير، التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس لتحميل آلي لهواتفهم.	الشبكة الآلي G.A.B للأوراق

المصدر: تومي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 39.

الشبكة الآلي  
G.A.B للأوراق

3- أجهزة الدفع الإلكتروني:

1-3- بطاقة EDHABIA CCP : تسلم هذه البطاقة تلقائياً لمجمل زبائن الحساب البريدي الجاري مجاناً وذلك لإستخدامها في أجهزة الصرف الآلي التابعة لبريد الجزائر أو البنوك. كما تسمح هذه البطاقة القيام ب :

1- التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية؛

2- سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) و الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر و البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية البنكية؛

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- 3-الخدمة البنكية الحرة من خلال (LSB) الشبائيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر؛
- 4-الإطلاع على الرصيد؛
- 5-طلب دفتر الشيكات؛
- 6-الإشتراك و التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس .
- 7-تسديد فواتير مثل الكهرباء و الماء وخدمات فليكسي عبر الأنترنت.

- 3-2- **بطاقة الدفع CIB** : تسلم هذه البطاقة وفقا لطلب الزبون ذو الحساب البريدي و يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد و الرصيد. و هي نوعان كلاسيكية و ذكية و تسمح هذه البطاقات ب :
  - تلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة ccp مع التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبائيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية.
  - تسديد المشتريات و الخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) و المنخرطين في نظام الدفع الآلي حاملي شعار (CIB).<sup>37</sup>

### المطلب الثاني : الشبكة المعلوماتية و تطبيقاتها في المؤسسة

تتطلع المؤسسة على تقديم الخدمات لزبائنها أين ما وجدوا و هذا يتطلب توفر شبكة و نظام لنقل و حفظ المعلومات.

#### 1- الشبكة المعلوماتية

1-الشبكة المحلية : يتواجد بالمؤسسة شبكة محلية (LAN) تربط بين الخادم و 08 أجهزة كمبيوتر و تأخذ

هذه الشبكة الهيكلية السلسلة ( الخطي) و يرجع السبب وراء إختيار هذا النوع من الهيكلية هو أنه في حالة توقف أحد الأجهزة لا تتعطل الشبكة كما تتميز هذه الشبكة بسهولة إدارتها و سهولة إضافة أو سحب حواسيب من الشبكة. و ترتبط الشبكة المحلية للمؤسسة مع جميع شبكات المحلية (LAN) للمؤسسات البريدية على مستوى الجزائر لتكوين شبكة واسعة.<sup>38</sup>

2- **الشبكة الخارجية** : تمتلك المؤسسة شبكة خارجية (الإكسترانت) من نوع التوزيع، بحيث يمكن لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع المؤسسة و يطلع على بعض الصفحات عن طريق رقم حسابه الجاري و كلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل

وثائق المؤسسة<sup>37</sup>

مقابلة مع مسؤول الأمانة.<sup>38</sup>

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

الموالي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب.....إلخ.

3-شبكة الإنترنت : تشترك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت من نوع ADSL بسرعة 2MKO.

4-أمن الشبكة : لضمان العمل الجيد للشبكة في المؤسسة تتخذ المؤسسة احتياطات أمنية تتمثل في برامج مضادة للفيروسات Antivirus.

الصورة رقم (08) : الصفحة الرئيسية لموقع مؤسسة بريد الجزائر.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر



المصدر: (01/06/2018): [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

### 2- التطبيقات المعلوماتية على الشبكة.

تتوفر داخل المؤسسة نظام معلومات مشترك عن طريق الشبكة الداخلية.

#### 1-2 نظام WIWDFG:

و هو نظام معلومات تم تطبيقه على مستوى المؤسسة منذ نشأتها و يساعد على القيام ببعض العمليات على الشبكة نذكر منها : الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك، تقديم بيان على الحساب، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الإستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون)، إدخال الأجور.

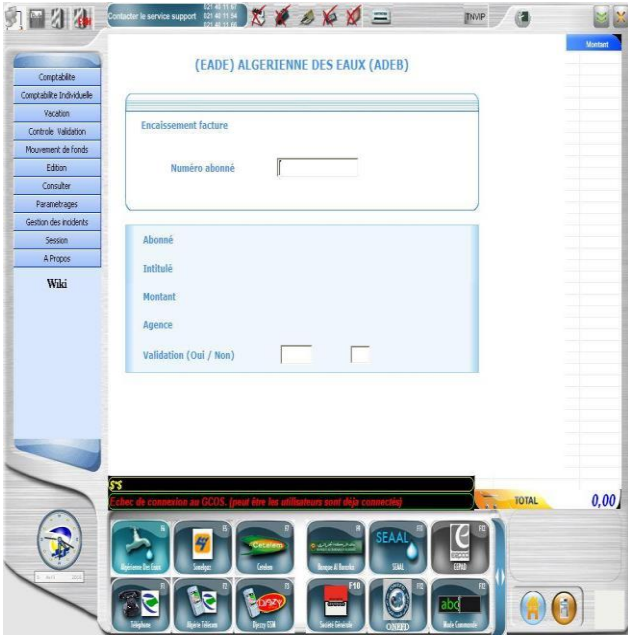
## 2-2- نظام CHALNGER :

و هذا نظام أكثر تطورا من السابق تم إستخدامه في المؤسسة سنة 2008/2009 بحيث يسمح بالقيام بأكثر من 30 عملية نذكر منها : الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك، منح الرقم السري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت ، تقديم بيان على الحساب، تسديد فاتورة الكهرباء و الغاز و الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس، حسابات الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF، كما يعمل هذا النظام على حفظ، معالجة و إسترجاع المعلومات المتعددة، لكن رغم هذا نرى أنه إلى غاية 2011 و هذا النظام غير مستغل بشكل كامل (100%) أي الكثير من العمليات لم يستخدم.

## 2-3- نظام Postal Desktop :

و هذا نظام أكثر تطورا من السابق تم إستخدامه في المؤسسة سنة 2011 بحيث يسمح بالقيام بأكثر من 40 عملية نذكر منها : الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك، منح الرقم السري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت ، تقديم بيان على الحساب، تسديد فاتورة الكهرباء و الغاز و الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس، حسابات الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) ، الإستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون)..... إلخ ، كما يساعد و يسهل العمليات المحاسبية .

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر



شكل (10) صفحة في نظام PostalDesktop توضح عملية دفع فاتورة الماء (EADE)



شكل (09) صفحة في نظام PostalDesktop توضح حركة الأموال (mouvement de fonds)

### 2-3-1 مستخدمين النظام :

يستخدم هذا النظام من طرف مصلحة الشبائيك، مصلحة الصندوق، مصلحة رئيس المؤسسة و مصلحة الأمانة، أما على مستوى مصلحة رئيس القسم ما يزال يستخدمون النظام القديم، يحصل

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

الموظفين في المؤسسة المستخدمين للنظام على حساب مستخدم يعطى له من طرف مسؤول الأمانة في المؤسسة و الذي يقوم بدوره بتحديد الصلاحيات و النواذ التي يجب على المستخدم النظام العمل عليها، في حين تمنح لمستخدم النظام بطاقة الإئتمان و كلمة المرور السرية اللذان يسمحان له بالعمل على النظام و هذا لغرض تحميله المسؤولية الكاملة عن عمله و مكافحة محاولات الغش.

### 2-3-2- أهداف النظام :

- السرعة في إنجاز العمليات و إختصار الوقت و الجهد للموظفين.
- تقليل نسبة الأخطاء.
- سرعة تقديم الخدمة للزبائن.
- إمكانية تقديم أكثر من خدمة في الشباك الواحد.
- توزيع الضغط على شبابيك.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تحسين ظروف عمل مستخدمي البريد.
- رفع النجاعة الإنتاجية المالية للمؤسسة.<sup>39</sup>

### المبحث الثالث: إجراءات التفتيش والتحقيقات على مستوى المؤسسة البريدية أنواع و إجراءات التفتيش:

يوجد عدة أنواع من التفتيش و منها:

- تفتيش جزئي.
- تفتيش الصندوق و المحاسبة.
- تفتيش كامل.
- قطع و نقل مهام التسيير.

### المطلب الأول: التفتيش الجزئي

هو عبارة عن تفتيش لأحد المصالح مثل قسم التوفير والاحتياط، الحساب البريدي الجاري، الشبابيك، توزيع البريد، تنظيم الفرز، تسليم البريد.....الخ.

### المطلب الثاني: تفتيش الصندوق و المحاسبة

من بين مكونات نشاطات المكتب و بالخصوص اهمية النقد المتداول يجب ان تكون هناك مراقبة فعالة تطلع الى طريقة خاصة.

### 1- انشاء الصندوق:

- فحص صندوق النقد، والسيولة النقدية
- فحص الصندوق الفرعي
- التسبيقات المالية .

حساب القيم النقدية (الطوابع البريدية،التغريمية، الضريبية، الجبائية، خدمة أرسلني، خدمة أور يدو....الخ)

مراقبة الحساب البريدي الجاري الذي تتم مراقبته بطريقة ثابتة و دقيقة و ذلك بمقارنة الرصيد مع الصك 211 المستخرج من طرف مركز الصكوك البريدية و كذا التدقيق في وضعية الدفتر رقم

مقابلة مع مسؤول الأمانة.<sup>39</sup>

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

**01** مكرر مع الوثائق المحاسبية الخاصة بذلك. كما انه يجب على المحقق التدقيق في بعض المعاملات الحسابية لتجنب اي تحويلات غير قانونية، دون ان ننسى مراقبة الموزع الالي للسيولة مراقبة دقيقة هو الاخر. حيث نقوم بعملية تقريب الشريط الخاص بالعمليات المنجزة عليه مع باقي المستندات المحاسبية الاخرى.

### 2- حساب الفائض المحاسبي:

بعد القيام بعملية جرد المداخل و النفقات و مقاربتها بالوثائق الخاصة بها و تقريبا بأخر لائحة **0011** متحصل عليها من طرف المركز الجهوي للمحاسبة نحصل على الفائض المحاسبي الذي نصبو اليه.

### 3- فحص

**السجلات الفرعية و البيانات المحاسبية** بالنسبة للشهر موضع التفتيش فان مجموع السجلات الفرعية و البيانات الحاصل مجاميعها تسجل كل واحدة منها على حدى فوق لائحة و سجل و دفتر كالتالي:

-التوفير و الاحتياط تسجل على سجلات رقم 2، و تسجل على اللوائح رقم 52.  
-حركة الأموال : تسجل على السجلات رقم 0001 : و تسجل على اللوائح رقم 000015.  
-المعاشات :تسجل على سجل رقم 0002 .  
-الحوالات :تسجل على الدفاتر رقم 0115 .  
بالنسبة للحوالات المدفوعة حوالات عادية أو الكترونية، حوالات نظام ، و تسجل على اللوائح رقم **0151**

أما إصدار الحوالات يتم تسجيلها على الدفتر رقم ( 0111 : حوالات عادية أو الكترونية).  
-المنح الجزافية للتضامن تسجل على سجل رقم 0002 :  
ترسل كل لائحة من هذه اللوائح الى المصلحة المعنية لذلك ،من اجل المراقبة و التأكد من صحة محتواها،ونعد هذه المصالح كالتالي:  
الوحدة الولائية و المتمثلة في مصلحة المحاسبة.  
القباضة الرئيسية .

المركز الجهوي لمراقبة الحوالات .

المركز الجهوي للتوفير و الاحتياط .

المركز الجهوي للمحاسبة.

### المطلب الثالث :التفتيش الكامل

تشمل مراجعة شاملة و مراقبة دقيقة لجميع وظائف و نشاطات المكتب ،و تبدأ مع الرقابة المفضلة للنقد و المحاسبة و الدراسة و التحقيق بعملية تسيير المكتب البريدي لجميع نشاطاته، و يتم تحليلها كما يلي:

- نوعية تقنية .

- نوعية مالية .

مدى كيفية استخدام وسائل العمل وينتهي بمقابلة المستخدمين ( الأعوان) و نعتمد في التفتيش على جملة من الاعتبارات اهمها:

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

على المحقق الاستعلام جيدا على المكتب البريدي التابع لقطاعه من حيث الموقع و التعداد السكاني، النشاط الاقتصادي ان أمكن (منطقة صناعية او منطقة فلاحية)، عدد المؤسسات الفرعية المرتبطة به، و إنشاء حوصلة عن ذلك.

- مراجعة مدى تطور المكتب البريدي من حيث الرواج بالمقارنة بالثلاث ( 30 سنوات - الأخيرة).

-مسك السجلات الرئيسية و الفرعية و سجلات الإحصاء للعام الحالي .  
- وسائل العمل:

### أ- البناية (المقر):

تسجيل مدى إضاءة و تهوئة المقر ،كذلك إحصاء النفاص المسجلة على مستوى هذا الأخير من حيث:

-النظافة : مدى توفر وسائل النظافة ( عمال النظافة و الإمكانيات).

-التدفئة.

-البسة العمال.

-المستخدمين.

### ب- أثاث و معدات العمل:

-مراقبة مدى توفر الاثاث و تحديثه ان استلزم الامر.

-صيانة الاجهزة، خاصة اجهزة الاعلام الالي.

### ج- المطبوعات و الارشيف :

-مراقبة المطبوعات من حيث النوعية، الحالة و التوفر.

-ترتيب الارشيف و الاحتفاظ به في أماكن امنة.

-احترام مدة الاحتفاظ بالارشيف.

### د- الأمن :يجب المراقبة الدقيقة لما يلي:

-الخط الحراري(مراقبة يومية على سجل

خاص مع التجريب اليومي).

-نظام ضد التسلل.

-غلق المداخل.

-الحراسة.

-الانارة الخارجية.

الغرفة الفولاذية.

-الصندوق الفولاذي.

-كيفية الاحتفاظ بمفتاح الخزينة.

-التركيبة السرية.

-تامين الاموال و القيم و طريقة الاحتفاظ

بها.

-المنبه.

-معدات الاطفاء مع مراقبة تاريخ الصلاحية

### ه- المستخدمين:

تنظيم المستخدمين:

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- التعداد القانوني للعمال مع مراعاة النقص.
- القانون الداخلي (مسك ورقة الحضور).
- وضعية العطل السنوية.
- الاجازات المرضية(مراقبتها عند التكرار).

### شكاوي الموظفين:

- المداخلات مع العمال.
- الاستماع إلى الشكاوي المهنية و العمل على كيفية معالجتها.
- اللباس المهني.
- تنظيم العمل:
- تنظيم المصالح .
- طريقة العمل .
- التعاون بين الاعوان.

### الصندوق و المحاسبة :

#### - النقد:

- الفحص الدقيق للسيولة.
- طريقة العرض
- احترام اللائحة 0220 من حيث الحد الأدنى و الحد الأقصى للسيولة.
- معالجة الاوراق الممزقة.
- مطابقة المبلغ الذي تم فحصه و عده مع الذي مسجل على السجل 0012 و سجل الخاص بالخرينة.

#### الصندوق الفرعي:

- التأكد من صحة المحتوى و مطابقته مع السجل 0012 ثلاثي.
- طريقة العرض و الاحتفاظ.
- مراقبة وسائل الغلق .

### الصكوك البنكية:

- مراقبة الصكوك البنكية ان وجدت على السجل 0550 مع مراقبة عملية حجزها بطريقة الصكوك المعيارية و اللوائح الخاصة بذلك.
- مطابقة مبالغ الصكوك البنكية مع التي مسجلة على السجل 0012
- معالجة الصكوك الملغاة .
- احترام مدة الاحتفاظ .

#### القيم:

- مراقبة القيم البريدية( طوابع بريدية ،طوابع تغريمية )من حيث توفرها و تنوعها و طريقة حفظها و عرضها و محاسبتها،حيث تتم بعدها عملية مطابقتها بالقيم المسجلة على السجل 0215 .
- تطبيق نفس الطريقة على القيم الضريبية و الجبائية مع مراقبة معدل النشاط.

#### القيم الأخرى:

خدمة أرسلني، أور يدو، بطاقات موبيليس..إلخ

#### الحساب البريدي:

- تتم عملية مراقبته بطريقة ثابتة و دقيقة من حيث دقة الرصيد و صحته و كذا مطابقة هذا الاخير مع الرصيد على السجل رقم 03 مكرر.
- كذلك طريقة العمل في تخليص الصكوك مع المراقبة الدقيقة وفق المستخرج صك 033 .

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

### حركة الأموال:

-الداخلية: و ذلك من خلال مراقبة الوثائق التالية:  
222110 . 222112، 222111 ، و مراقبة السجلات 2230 : مكرر، 2230 مع التوقيع عند استلام الأموال بين رئيس المؤسسة و الأعوان.  
-الخارجية: يتم بمراقبة عمليات استعمال السجلات الخاصة بذلك و طريقة، مع الكشف 2221 ومراقبة الطلبات الخاصة و ، مسكها و المتمثلة في 2213 : التزود بالأموال مع مراقبة مدى انجاز و امن الاموال المرسله من حيث الوزن و وسائل الغلق و طريقة نقلها و مدى احترام القيمة المالية المرسله.

### اخطاء الصندوق:

- الاخطاء باتباع الاجراءات المعمول بها.  
-مسك لائحة  
-أخطاء الصندوق.  
-الابلاغ عن الاخطاء.  
-معالجة الاخطاء.  
-تسوية.

### الوضعية المحاسبية:

-الدقة في معالجة الفوارق المستنتجة .  
- مسك السجلات الاساسية.  
-معاينة و متابعة الاخطاء المسجلة من المركز الجهوي المسجلة على اللائحة 2231 ففي هذا الجانب المهم يتم من خلاله مطابقة الناتج المحاسبي مع القيم المتواجدة على السجل 2231، 2230 و يكون بناء على مراقبة العمليات المنقولة على السجلات الرئيسية 2232 و طريقة استعمال هذه السجلات من خلال الارقام المعروفة للائحة 2231 المصادق عليها من طرف المركز الجهوي للمحاسبة الخاصة بالشهر موضوع التفتيش كذلك كل السجلات الثانوية الحاملة لهذه الارقام بغية مطابقتها.

### عمليات المصالح المالية:

إصدار الحوالات: و تتمثل في ايداع الحوالات و طريقة معالجتها من حيث :  
\*صحة حقوق الرسوم.  
\* مراقبة البيان 2112 و الدفتر 2133 .  
\*تامين الحوالات المؤهلة لذلك.  
\*مكان حفظ السندات و الارومات.  
دفع الحوالات: بالنسبة لعملية تسديد الحوالات فتتم عملية المراقبة من حيث- :  
\*مراقبة البيان 2111 و الدفتر ( 2111 حوالات في النظام الداخلي)  
\*مراقبة البيان 2111 و الدفتر ( 2111 خاص بالحوالات الالكترونية)  
\*مراقبة البيان 2111 و الدفتر ( 2111 حوالات في النظام الدولي)  
\*مسك سجل خاص بالحوالات المؤمنة.  
\*مراقبة الحوالات في انتظار التسديد من حيث الاجال المحددة.  
\*طريقة حفظ الحوالات.

مكان السجل و على تسجيلها كيفية و المؤمنة الحوالات و الوصول عند الحوالات معالجة طريقة\* السجل و 2101 معالجة الاستعلامات طريقة ملاحظة مع المؤداة السندات امن و بالشباك تواجدها

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

مع معالجتها طريقة للحوالات وIFS/I MO بالنسبة الاداء الى التطرق مع الغرض لهذا الممسوك استعمال متابعة، كذلك الاداء عملية و متابعة النشاط تحليل ثم ومن المراقبة و المتابعة مع الحاسوب طريقة و يونيون وسترن بخدمة الخاصة السجلات

تلبية طلبات الزبائن في هذا النوع من الخدمة.

### صندوق التوفير و الاحتياط:

فيما يخص عمليات صندوق التوفير و الاحتياط فتكون عملية المراقبة دقيقة جدا و معمقة مع الكثير من التركيز.

\*المطابقة بين الكشوف و الوثائق و السجلات.

\*مراقبة البطاقات 2 ثلاثي من حيث مسكها و من حيث الاحتفاظ بها و مكان تواجدها.

\*يجب الاطلاع على الدفاتر LEP-LEL و مكان تواجدها مع الاطلاع على النشاط المسجل فيما يخص الدفعات الاولى.

\*طريقة الاشهار لإجراء عملية الفوائد و تسجيلها على دفاتر المدخرين.

\*اجال حفظ الدفاتر الموضوعة للتسوية.

\*تأمين و حفظ الوثائق المحاسبية لهذا القسم.

### المعاشات:

يقتصر اداء المعاشات حاليا على المعاشات الفرنسية، حيث تتم عملية مراقبتها عن طريق:

\* مسك البيان 2201

\*مسك السجل 2200

\*امن و حفظ سندات الدفع.

\*مراقبة البطاقات.

\*مراقبة طرق التسديد.

### اداء المنح الجزائرية للتضامن:

تتم عملية مراقبة هذه المنح حسب كشوفات الأداء، كذلك مراقبة طرق ادائها و كذا السجل المستعمل لذلك.

### المصلحة البريدية -:

\*طرق فتح الارساليات.

\*مخطط توجيه الموزعين.

\*مراقبة الموزعين من حيث اللباس.

غرفة الشحن:

\*مسك السجل 020

\*كيفية فتح رزمة الشحن(مراقبة الوسائل

الخاصة بذلك)

\*حفظ و امن البعثات.

\* مسك السجل 107

الطرود البريدية:

\*مسك السجلات.

\*مراقبة صحة الرسوم.

\*مراقبة تاريخ وصول الطرود و مراقبة

الوزن.

\*احترام مدة الحفظ و رسم التخزين.

\*تأمين الاحتفاظ بها.

مصلحة الفرز و التوزيع:

\*العلب البريدية

\*غلق و امن الارساليات.

### نوعية الخدمات و التسير:

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- الزبائن .
- قاعة الانتظار .
- عرض تسعيرة الخدمات على الزبائن .
- نظافة المكان .
- عرض خدمات الشبابيك .
- طرق الاستقبال و مدة بقائهم في الانتظار .
- مداخل المكتب و الشباك الانارة .
- توفير دفتر الاحتجاجات .
- الاشهار مواقيت فتح و غلق المكتب البريدي.
- الاستعلامات مع حسن التوجيه و الاعلام .
- توفير المطبوعات و وضعها في متناول

### المطلب الرابع: قطع ونقل مهام التسيير

في إطار احترام ومراعاة الإجراءات الخاصة بعملية قطع ونقل مهام التسيير على مستوى المؤسسات البريدية تطبيقا لنص الإجراء رقم 13 D.E.C.G.A.I/ فإن دور المحقق يقتصر على اشرافه لهذه العملية منذ البداية إلى غاية تنصيب المسير الجديد أين تنتهي بنقل الأموال و القيم الى هذا الأخير.

حيث أن هذه العملية تباشر في حالة حدوث إحدى الحالات التالية:

- الاختلاس.
- عند وفاة المسير.
- الانتداب.
- التقاعد.
- تعليق علاقة العمل.....الخ
- الاستقالة.

### إجراءات نقل المهام:

عند حدوث حالة من الحالات المذكورة أعلاه يقوم مدير الوحدة البريدية بإخطار الأطراف المعنية لهذه العملية (رئيس المؤسسة البريدية الجديد والقديم) مع تعيين المحقق الذي سيشرف على عملية نقل المهام .ولهذا يتم:

- إعداد محضر تنصيب بالنسبة لرئيس المؤسسة البريدية الجديد وخضر انتهاء مهام لرئيس المؤسسة البريدية المنتهية مهامه.

- إعداد تكليف بالنسبة للمحقق المشرف على العملية.

- في تاريخ يوم اجراء عملية نقل المهام يقوم كل من رئيس المؤسسة البريدية الجديد المستلم المهام، والآخر المنتهية مهامه بتحديد الأموال والقيم المتواجدة على مستوى المكتب (الصندوق)، مع تحديد الفائض المحاسبي ( المحاسبية).

- بعدها يقوم المحقق المشرف بالتحقيق والتدقيق والمصادقة على المبالغ المحددة بين الطرفين.

- يقوم المحقق بإرسال كشوفات المراقبة إلى الجهات المعنية قصد المصادقة على العمليات خلال فترة تسيير رئيس المؤسسة البريدية المنتهية مهامه. عندما تتم عملية قطع ونقل مهام التسيير في بداية الشهر يتأكد المحقق من انشاء الجدول إضافي للذي سيكون في نهاية الشهر وتعتبر أموال مسلمة.

الإطار C من الجدول 2231 الحامل لمبلغ نقد الصندوق والقيم يكون صفر، كما يشطب بعلامة X بالحبر الأحمر.

في نفس السياق الخانات الخاصة للمداخيل والمصاريف للإطار L لا بد أن يبرز لنا المساواة المحقق يسجل في الأعلى على اليمين في كل جزء من الوثيقة 2221 أي الطلب، الوصل، الأرومة، بعد الشطب بواسطة X بالحبر الأحمر تكتب عبارة " تغيير التسيير " وعلى ظهر كل الأجزاء يكتب ما يلي:

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

"أنا الممضي أسفله السيد..... رئيس المؤسسة البريدية المستلم المهام بأنني استلمت من السيد..... رئيس المؤسسة البريدية المنتهية مهامه المبلغ..... بالحروف".  
(المبلغ المذكور يتمثل في الأموال والقيم).  
ملف قطع ونقل مهام التسيير:  
-محضر تنصيب رئيس المؤسسة البريدية الجديد170  
-جرد 2001 خاص بمقر المكتب 0 " نسخ"  
-جرد 2001 خاص بقر السكن الوظيفي.  
-جرد 2000 خاص بالوسائل و المعدات.  
-النموذج " 2231 تغيير التسيير 1 " نسخ عليها الإمضاء وختم التاريخ.  
وصل 2221 مرفق بمحضر التنصيب، والجزء الآخر للوثيقة 2221 يرفق مع النموذج 2231  
-تكوين ملف حساب بريدي جاري من أجل تغيير الإمضاء.  
وفي الأخير تجمع هذه الوثائق وتوضع في حافظة يكتب عليها " تحويل تسيير " وتسلم إلى رئيس  
خلية التفتيش.

### المطلب الخامس: تحرير تقارير التفتيش

ان جميع عمليات التفتيش تستلزم تحرير تقرير 720 هذا الاخير يجب ان لا يغلب عليه الطابع  
الادبي.  
ان التقرير 720 مرتبط دائما بمهمة غايتها التفتيش مبرمجة و مطبقة على مكتب بريدي في مختلف  
عملياته و في مدة محددة ان تحرير تقرير 720 لا يجب ان يخرج عن طابعه القانوني و بدون  
تحويل.  
كما يجب على المحقق اثناء تحرير التقرير اعطاء رأيه في عدة نقاط نذكر منها:  
-نوعية اداء الاعوان .  
-نوعية اداء العمل .  
-كفاءات و قدرات تسيير المؤسسة البريدية.  
-درجة تامين العمليات و القيم المالية.  
-نوعية الخدمة التجارية .

ان تقرير التفتيش موجه بالدرجة الاولى لإخطار المدير و مسؤولي المكاتب البريدية التي أجريت  
لهم عملية التفتيش و ذلك من اجل مراجعة و معالجة كل النقائص و الفوارق التي تم إحصاءها.  
كما ان التقرير 720 الذي تم تحريره بعد إجراء عملية تفتيشية على مكتب بريدي يجب ان يرسل  
هذا الأخير في مدة لا تتجاوز خمسة عشرة ( 20 ) يوم من تاريخ أول يوم للتفتيش إلى الجهات  
المختصة وذلك حسب درجة المكتب. و في الحالات الاستثنائية و الحالات الخطيرة كالمساس  
بالأموال ( الاختلاسات )فالمحقق ملزم بتحرير تقريراً خاصاً يقدمه الى المدير في يومه الأول.  
يجب على المحقق ذكر كل العمليات الهامة التي خضعت للتفتيش في التقرير الذي أعده كمال يمكن  
له ان يرسم المكتب الذي خضع للتفتيش على النحو التالي:  
-أهمية و عمل المكتب

-تطور حركة العمل حيث يتم مقارنة حركة  
العمل المالي و البريدي خلال الثلاث سنوات  
الأخيرة، كما يتم هذا التقييم مقارنة بحجم العمل  
بين مؤسسات من نفس الدرجة.  
-وسائل العمل.  
-تاريخ و نوع التفتيش السابق  
-نتائج و ملاحظات التقرير السابق  
-اهم النقائص و التصحيحات المنجزة.  
-الاجراءات المتخذة لأوامر و قرارات مدير  
الوحدة البريدية.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- مصلحة البريد.
  - نوعية اداء الخدمة.
  - نوعية اداءات التسيير.
  - التحصيل بالتفصيل للتقييد المحاسبي.
  - اصدار الحوالات و تسديدها.
  - قسم التوفير و الاحتياط.
  - عمليات المصالح المالية.
- ان رئيس المكتب البريدي الذي خضع لعملية التفتيش وجب عليه الاقرار بالإمضاء و ختم مكتب البريد للمعلومات المحاسبية للمكتب المجدولة على التقرير.

### المطلب السادس : أنواع وإجراءات التحقيق

التحقيقات في واقع الأمر هي معالجة للوقائع بمختلف أنواعها، كذلك من أجل معالجة الأخطاء او الاحداث في اطار ما يسمح به النظام، حيث نجد للتحقيقات مصادر متنوعة اهمها:  
الاحتجاجات، سوء التنظيم، الشكاوي، التعدي على المصالح والتجهيزات، ضياع، سرقة، عنف، حوادث..... الخ  
وهذه التحقيقات مصنفة كالتالي:

#### (1) - تحقيق إداري تأديبي:

عندما يكون أحد الأطراف من المؤسسة متورط أو محل شبهة في أحداث جسيمة كعدم احترام القوانين و اللوائح و الإجراءات، بالإضافة إلى عدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة.

#### 2- تحقيق اداري:

عندما يلاحظ مسؤول المؤسسة تصرفات غير عادية داخل المؤسسة كالعنف اثناء تأدية المهام الوظيفية، كذلك السرقة، أو حادث مرور.

#### (3) - دور المكلف بالتحقيق:

الدور الأساسي للمكلف بالتحقيق بالدرجة الأولى البحث والتحري عن كل العناصر التي تساعد على معالجة الوقائع، وذلك عبر أطوار ومجريات التحقيق، وذلك بإتباع ما يلي:  
-جمع كل الأدلة المادية.

-الاستماع إلى الطرف الرئيسي المعني بالتحقيق.

-الاستماع إلى طرف قد يدلي بشهادة تفيد طريقة الاتصال التي تصحب التحقيق، ويجب أن تكون محددة ودقيقة، وذلك للحصول ولضمان نتائج حقيقية و أكيدة.

-التحقق من وجود الحادث ( كسر أو سرقة..إلخ).

-تحديد نوعية الحادث وقيمة الخسائر.

-يُعرف بالوسائل التي أدت إلى الحادث.

أما في حالات تحويل الأموال والاختلاسات يجب تحديد الثغرة المالية مع ضرورة اتباع الخطوات التالية:

-يبلغ عن الحادثة في سرية تامة امام المسؤول الأول عن المؤسسة.

-تحديد نوعية الاختلاس مع تحديد قيمة الخسائر ( المبلغ).

-تحديد طبيعة العمليات والمبلغ لكل واحدة منها( CCP-CNEP-MDTS )

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

- تحديد وتعيين الطريقة المستعملة في الاختلاس.
- اتباع الطرق من اجل استرجاع الاموال المختلسة.
- البحث عن الأطراف التي كانت سبب في تنفيذ الاختلاس.

### (4) - تحرير تقارير التحقيقات:

عند إنهاء التحقيقات يبدأ المحقق في تحرير التقرير في الآجال المحددة، كما يجب أن يكون هذا التقرير محددا ومرتب وواضحا مع إرفاق الوثائق الثبوتية. ضرورة التقيد بعرض الوقائع بصفة موضوعية وحيادية ويمتنع عن كل اقتراحات العقوبات.

### -خطة التقرير:

رغم ان كل طبيعة تحرير تكون مميزة إلا أن هناك مخطط عرض للتحرير بإمكانه أن يكون خاضع للقواعد التالية:

- عرض للوقائع
- سماع الأطراف المعنية بالتحقيق
- التحليل
- الخاتمة

من خلال هذه المنهجية المتبعة في التقرير يقوم المحقق بتحرير ظروف الأحداث وترتيبها حسب وقوعها مع ذكر مراحل الأحداث بالتسلسل والشهادات التي جمعت أما في التحقيق الإداري يجب على المحقق الانتقال على الفور إلى الأماكن المعنية في اقرب الآجال وذلك لالتقاط كل المعلومات على الفور ونقل التقرير في أسرع وقت إلى المدير.

## المبحث الثالث: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي.

### المطلب الأول : استخدام التكنولوجيا، والتعليم الإلكتروني في عملية التعليم المحاسبي.

فقد توصلت دراسة بعنوان "تحسين نوعية التعليم المحاسبي"، إن استخدام هذا الأسلوب في التعليم يطور من مهارات الموظف الفكرية والسلوكية<sup>(40)</sup>، حيث يمكن لبرامج الحاسب الآلي الجاهزة أن تنمي مهارات التفكير الإنقادي، فتقدم خيارات عديدة لحل المشكلة، وتدريب الموظف على تطبيق الحالات المتشابهة على المشكلة التي تواجهه، وفي حال تعثره يمكنه استخدام المساعدات والإرشادات المتاحة بالبرنامج.

ومن أمثلة البرامج الجاهزة المتاحة حاليا برنامجا طورهما آرثر أندرسون A. Anderson , الأول واسمه السيناريوهات المبنية على الهدف Goal based scenarios ويتناول مهام المراجعة فيعطي خبرة للمحاسبين في كيفية التعامل مع مشاكل الحياة الحقيقية التي ليس لها حل مثالي، وأما الثاني فهو تطبيقات تجارية Businesspractice ، وفيه يشاهد الطلاب مقابلات بالفيديو، ثم يطلب منهم توثيق العملية الإدارية مع خرائط تدفق.

كما أن استخدام الجداول الالكترونية Spreadsheet software يعطي البراعة في استخدام تطبيقات الأعداد رياضيا وإحصائيا، والوصول إلى الحلول بسهولة، أما استخدام نظام إدجار<sup>(41)</sup> Edgar والدخول إليه عبر شبكة الانترنت، فينمي قدرة على اكتشاف واستجلاب المعلومات والقدرة على الاستفسار والبحث، ويمكن الطلاب من تحليل تقارير شركات فعلية، مما يجعلهم يألفون التعامل مع الخدمات المفتوحة مثل الانترنت وادجار باعتبارهما مصدرا للمعلومات.

كما يمكن لتكنولوجيا التعليم أن تساهم في تنمية المهارات الشخصية مثل مهارة التعلم مدى الحياة، وتنمية المهارات الذاتية ومهارات الاتصال، وذلك كالاتي:

- تطوير مهارة التعلم مدى الحياة، من خلال تمكين الموظف من استخدام قواعد البيانات الالكترونية، ووسائل الاتصال الحديثة، والمكتبات الإلكترونية، وعقد الندوات عبر شبكات الاتصال الحديثة.  
- تطوير المهارات الذاتية، عن طريق إنتاج شرائط فيديو لمقابلات متعددة، وتعليم المحاسب كيفية إجراء المقابلة والتفاعل مع الشخص المطلوب مقابلته وكيفية توجيه الأسئلة الصحيحة للحصول على المعلومات الصحيحة، كما يمكن تعليم الموظف كيفية التعامل مع الآخرين الذين قد يكونون مختلفين ثقافيا وذهنيا، عن طريق استخدام برامج جاهزة في هذا الشأن، كالبرنامج الذي طوره آرثر أندرسون لتعليم مهارات التفاعل.

- تطوير مهارات الاتصال، بتنمية المهارات الكتابية، ومهارات العرض باستخدام بعض البرامج الجاهزة، مثل برنامج ميكروسوفت، ومايحويه من معالجة الكلمات، والموسوعة، والقاموس، ومدقق النحو، بجانب تعلم مهارات عرض المعلومات المرئية والبيانية. كما يمكن تعلم مهارات التحدث، والإنصات عن طريق تسجيل ما يقدمه الطلاب على شرائط فيديو، وعرضها والتعليق عليها من قبل المعلم، فضلا عن استخدام برامج جاهزة مثل: Learning and listening.

ولكن هل تكفي الخبرة الدراسية للتأهل المهني؟

### المطلب الثاني: الخبرة العملية ( التدريب العملي):

- 40 محمد عبد الحميد مطاوع، "تحسين نوعية التعليم المحاسبي: بالتطبيق على كلية التجارة جامعة المنوفية"، (@، سبتمبر 2001).  
- 41 نظام حفظ ملفات الكتروني ببورصة الأوراق المالية الأمريكية به تقارير متنوعة عن مالا يقل على 11000 شركة.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

إن استعمال وتوصيل كل الطرق التدريسية السابقة في بيئة مؤسسة مجردة، لا يؤدي إلى التأهل الكامل، بل يتطلب الأمر عملية مزوجة بين التعليم والتدريب العملي، ذلك يمكن للموظفين من تطبيق المعرفة التي تلقوها. أن تصميم برنامج تدريبي جيد في البيئة العملية يحقق الكثير من الخبرات المطلوبة، وقد يحتاج المشرفون والمراقبون وكل من له علاقة بعملية التدريب العملي إلى تلقي تدريب فعال، لكي يتمكنوا من التخطيط لبرامج التدريب العملي.

وعليه، فإن بعضا من أساليب تدريس التعلم المركزي السابقة تتطور في حالة توفر التدريب العملي للموظفين لتشمل:

- (1) العمل في مجموعات وفي بيئات مكاتب العمل In-Office environment.
- (2) دمج المعرفة والمهارات والقيم والأخلاق والسلوك المهني ضمن المواضيع الدراسية، واستخدامها في التمرن على حل مشاكل العمل.
- (3) استخدام الانعكاس، وذلك بإعادة إنجاز الأعمال الموجودة في بيئة العمل كوسيلة للتعلم. إن هذا المزيج قد يتنوع بناء على القواعد الموضوعية من قبل الأفراد في الهيئات المهنية الأعضاء، وبناء على القوانين الدولية والمحلية، وبناء على متطلبات السلطات التنظيمية، وتوقعات الجمهور وتحت بند الرقابة والتوجيه Monitoring and Control في المعيار المذكور والتي وصف المعيار تقويم القدرات والكفاءة المهنية متطلباتها بالتفصيل، كل ذلك لأجل الحصول على محاسبين:
  - 1/ يمتلكون معرفة الحس الفني تجاه مواضيع معينة من المنهج الدراسي.
  - 2/ يستطيعون تطبيق المعرفة الفنية بأسلوب تحليلي وعملي.
  - 3/ يستطيعون من خلال مواضيع دراستهم المتنوعة، استخلاص المعرفة التي تمكنهم من إيجاد حلول متعددة للمشاكل المعقدة.
  - 4/ يستطيعون حل مشكلة معينة بالتمييز بين ماهية المعلومات الملائمة لحلها، من تلك غير الملائمة من مجموعة البيانات المتوفرة.
  - 5/ في حالات المشكلة المركبة Multi-problem يستطيعون التعرف على المشاكل المكونة لها، وترتيبها، وعرضها بشكل صحيح.
  - 6/ يدركون إمكانية توفير حلول بديلة، ويفهمون أصول حكم الاختيار بينها عند التعامل معها Understand the role of judgment in dealing with them .
  - 7/ يستطيعون توليف مواضيع مختلفة من المعرفة والمهارات.
  - 8/ يستطيعون الاتصال بفعالية مع المستخدمين، وذلك بصياغة توصيات واقعية<sup>(42)</sup> بأسلوب مختصر ومنطقي.
  - 9/ يستطيعون التعرف على المآزق الأخلاقية Ethical dilemmas.

و أخيرا من ما تم عرضه ومناقشته يمكن إستخلاص ما يلي:

- (1) لا يتم التركيز على كم ومضمون المعرفة غير المهنية وإغفال دورها كقاعدة للدراسة المحاسبية المهنية في مناهج التعليم المحاسبي في البيئة المحلية.
- (2) بمقارنة محتوى المعرفة المحاسبية المحددة من قبل معايير المحاسبة الدولية بمحتويات المناهج الحالية، يمكن القول أن مناهجنا تغطي نسبة كبيرة من المساقات والمواضيع المطروحة، إلا أن الخلل يكمن في عدم تعديل وتطوير هذه المواضيع بما يخدم سوق العمل وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات التي أجريت في البيئة المحلية. أما بالنسبة لمواضيع تكنولوجيا المعلومات فيمكن القول إنها غير متوفرة بالكم والكيفية التي طرحتها المعايير، وأن الذي يدرس منها حاليا هو موضوع واحد

- 42 منير بعلبكي، المورد، (بيروت، دار العلم للملايين، 1998)، ص 762.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

للتعريف بالحاسب الآلي.

- (3) أساليب التدريس المتبعة حالياً هي أساليب تقليدية بالنسبة لما تم عرضه .
- (4) لا توجد فترة للتدريب العملي في برامج التعليم المحاسبي بالبيئة المحلية، وبالتالي لا يوجد تقييم لكفاءة وقدرات .

### المطلب الثالث : إدارة المعرفة كوسيلة للتأهيل المحاسبي العالمي.<sup>43</sup>

توصف إدارة المعرفة أحياناً بأنها " الحصول على المعلومات الصحيحة للأشخاص المعنيين وفي الوقت المناسب ، الأمر الذي يساهم في اتخاذ القرارات السليمة " (Lamont 2004) . وبالرغم من أن مصطلح " إدارة المعرفة " قد ارتبط بالبرمجيات التي قد أتمتت عملية المعرفة هذه ، فإن لدى أمناء المكتبات المعرفة منذ وقت طويل ، حسب التعريف السابق ، فأمناء مكتبات الشركات والجامعات وأخصائيي المعلومات يستطيعوا إدارة جميع وتوزيع المعلومات الحساسة بناءً على معرفة أي معلومات يريدونها عملائهم وأي مصادر للمعلومات يمكن أن تلبى احتياجاتهم .

فتنمية الموارد البشرية وإدارتها هي نقطة مركزية في إدارة المعرفة في أي برنامج دراسي، والأسئلة الأكثر إلحاحاً بالنسبة لإدارة المعرفة هي:

- كيف نستطيع تنمية وتشجيع مشاركة المعرفة ؟
- كيف نستطيع تشخيص وتحديد مصادر المعرفة ؟
- كيف نستطيع تجديد المعرفة بالشكل المناسب ؟
- كيف نستطيع حماية المعرفة والحفاظ عليها ؟

ان هذه الأسئلة يمكن الإجابة عليها من خلال البرامج التدريبية المدروسة جيداً بخصوص ربط التدريب العلمي على الحاسوب والإنترنت وتكنولوجيا المعلومات بالمواد الدراسية المحاسبية وغيرها من المواد والمجالات المعرفية المتداخلة فيها . فمنظمات الاعمال في الوقت الحاضر تتعايش مع تغير متسارع في بيئة أعمالها . وتعد الثورة التكنولوجية ونظم المعلومات واستخدامات الحواسيب والانترنت من أبرز معالم هذا التغير في الوقت الحاضر ، كما ان منظمة الاعمال التي لا تساير هذه التطورات والتركيز على ادارة المعرفة ، ولا تجيد استخدام الاساليب والمستجدات التكنولوجية الحديثة ، ستكون موضع تساؤل بالنسبة لاستمرارية اعمالها وبقائها .

ان محاسب العصر الحالي والمستقبلي يلعب دوراً هاماً في التجاوب مع هذه المعطيات ، ولا بد له ان ينمي طاقاته الابداعية ، ويتسلح بثقافة الابداع والتطوير والاداء الجماعي .

وهنا يأتي دور الجامعات والمعاهد التجارية ، بإتاحة فرصة التعلم للطلبة ، لتنمية معلوماتهم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم التكنولوجية ، واستخدام نماذج فنية وهيكلية مرنة ، وتكنولوجيا ونظم معلومات ووسائل اتصال وابلاغ مالي متطور لما يستجد في هذا العالم .

اضافة الى ذلك ، فان إدارة المعلومات يمكن أن تجمع بيانات دقيقة وتحافظ عليها ، ولكنها تحتاج إلى معالجة وتحليل أكثر من اجل تحويل المعلومات إلى معرفة . والمنافع التي يمكن أن تزودها إدارة المعرفة تتضمن اتخاذ القرارات المتسارعة ، والتفكير الإبداعي ، واتصالات خارج وداخل المنظمة ،

<sup>43</sup>WWW.Virtual Library on Knowledge Management, <http://km.brint.com..>

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

وتطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل الأشخاص الذين يدركون الفرق بين المعلومات والمعرفة ويكونوا قادرين بدرجة أفضل لتقرير كيفية إدارة كل منهما والرقابة عليهما. ويجب على تكنولوجيا المعلومات تفهم أن المعرفة تعتمد بدرجة عالية على الأفراد ، وحتى تكون هذه المعرفة ناجحة ، يجب أن يكون تطبيقاتها على العاملين من اجل تحقيق أهداف المنظمة جنباً إلى جنب . كما تتركز على مطبقي تكنولوجيا المعلومات والعمل مع أقرانهم في الأقسام الأخرى في المنظمة من اجل إيجاد حلول ديناميكية لإدارة المعرفة .<sup>44</sup>

ومن أجل الحصول على التصرف والسلوك الصحيح بناءً على القرارات السليمة والعقلانية ، يجب ان يكون المحاسب على دراية ومعرفة في مجال تخصصه وتكنولوجيا المعلومات والعلوم المرتبطة بالمحاسبة ، وكذلك البيئة التي تعمل فيها المحاسبة ، خاصة ونحن نعيش في عصر المعلوماتية والعولمة والخصخصة والاتصالات الالكترونية واسعة الانتشار . ولبناء هيكل أو نموذج المعرفة المطلوبة يحتاج المحاسب الحصول على البيانات المالية وغير المالية، والتي يحولها الى معلومات ، وهنا يستخدم قدراته التي يمتلكها وتلك التي يكتسبها ويتعلمها من التأهيل الاكاديمي والممارسة العملية ، الى ان تصهر هذه الخبرات في بوتقة المعرفة ، يصبح المحاسب ذا أهلية مهنية على درجة رفيعة المستوى لمواجهة المستجدات التقنية والتكنولوجية .

وهذه المعرفة يستخدمها المحاسب المؤهل في اتخاذ القرارات الرشيدة التي تقود في النهاية الى التصرف والاجراء السليم . وقد أعطي اهتمام اكثر بالتركيز على إدارة المعرفة بسبب تفجر المعلومات الهائلة التي لا يزال يزودها الإنترنت

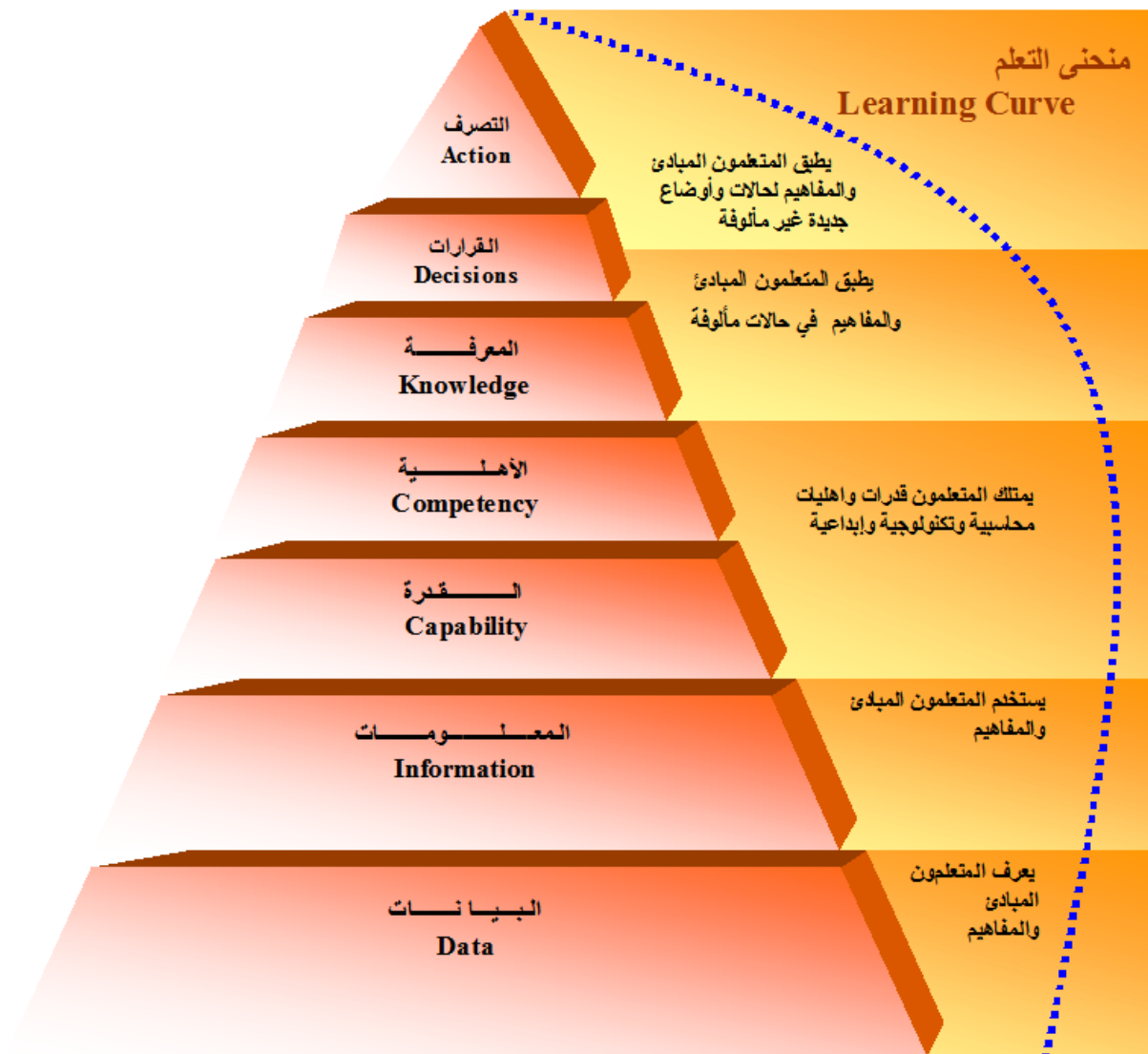
<sup>44</sup> نفس المرجع أعلاه .

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

والتطورات الهائلة والمتسارعة وبشكل مستمر والتي جعلت العالم الشاسع في قبضة اليد .

### نموذج (01) ادارة المعرفة كوسيلة للتأهيل المحاسبي العالمي.<sup>45</sup>

#### إدارة المعرفة كوسيلة للتأهيل المحاسبي العالمي



#### خلاصة الفصل :

لقد حاولنا دراسة واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسة بريد الجزائر بمستغانم و

<sup>45</sup>Zack, M. H. and M. Serino (1996). Knowledge management and collaboration technologies. White Paper. Lotus Institute.

## الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة بريد الجزائر

إنعكاساته على جودة الخدمة المقدمة وتم توصل إلى أن وضعية التكنولوجيا بالمؤسسة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة خدماتها، غير أن هذا المستوى من تحسين لم يرقى إلى مستوى مرغوب من الزبون.

فالموظفين في المؤسسة يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة و لديهم قناعة كبيرة بهذا، إلا أنهم عمليا لا يستخدمونها بشكل كلي، و هذا لغياب عنصر تدريب على استعمال هذه التكنولوجيات و الدورات التكوينية الخاصة بذلك كما نلاحظ غياب عنصر التحفيز و نقص اليد العاملة المؤهلة و المتخصصة.

أما من جهة الزبائن فلا يزال مستوى الإستعاب الزبائن لهذه التكنولوجيا ضعيف جدا و نقص إدراك أهمية إستخدامها و كذلك تدني مستوى الإستخدام و التحكم في الإنترنت لدى زبائن المؤسسة، بالإضافة إلى نقص عنصر الترويج.

من خلال ما تقدم يتوجب على مؤسسة بريد الجزائر تشكيل دورات تكوينية للموظفيها خاصة باستعمال هذه التكنولوجيات و توظيف إطارات كفاءة و متخصصة و إهتمام بعنصر التحفيز و تهيئة الظروف الملائمة للعمل بالإضافة إلى ضرورة وضع ومضات الإشهارية لتعريف الزبون بخدماتها الإلكترونية و كيفية التجاوب معها.

الجانب التطبيقي: إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي دراسة حالة  
بريد الجزائر



U.P.W :.....EL TARF.....

Etablissement : ..... Catégorie : .....

Code comptable : ..... Code Postal .....

□ □

□ □

T. A. D

Fiche de contrôle N° 01  
Recettes & Dépenses

Vérification effectuée le ...../2015..... Par MR : ..... Signature&Griffe : .....

Destinataire MR/.....

Sous Direction Finances & Comptabilité. ANNABA

RECETTES	
Recettes en cours de validation :	
Mois de .....	
Mois de.....	
Mois de.....	

DEPENSES	
Dépenses en cours de validation :	
Mois de .....	
Mois de .....	
Mois de.....	

Résultat du contrôle	Visa & griffe
Porter la mention « EXACT » ou signaler les écarts déterminés.	De La Position Chargée Du Contrôle Du Bordereau 1104

N. B / Les montants des recettes et dépenses doivent être impérativement vérifiés.

Certification Du S / D. Finances & Comptabilité.  
Visa & griffe

Fiche de contrôle à renvoyer après validation à M. ....UPW de...EL TARF  
Direction d'Etudes du Contrôle de Gestion et de l'Audit Interne





### الخاتمة العامة :

قد تطرق هذا البحث إلى أهمية إدارة المعرفة وتطورها والمبادئ التي تقوم عليها وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات، واثرت ذلك على التأهيل المحاسبي باستخدام الأنظمة المحوسبة، ومعايير التطوير والتطبيق للنظم المستخدمة في الأعمال التجارية.

كما تطرق إلى التجارة الإلكترونية والمشاكل الناجمة عن تطبيق إدارة المعرفة ونظمها والانتقادات الموجهة لها.

وتبني الإرشادات والتوجيهات العالمية لمتطلبات تأهيل المحاسبين، من خلال التزويد ببرامج التدريس والتأهيل المحاسبي في الجامعات والمعاهد التجارية باستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات وأمنها، والذكاء الاصطناعي والبشري من خلال إنشاء وبناء وتقديم المعرفة وإدارتها، من أجل تزويد المجتمع بكفاءات وقدرات وأهليات ذات مستوى رفيع لتلبية متطلبات المحاسبة الجديدة المتمثلة في عالم عصر الإبداع والمعلوماتية والمعرفة.

وأشرنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات ما هي إلا المحرك الرئيسي في رفع مستوى الجودة الشاملة للأعمال وإدارة المعرفة و التي أحدثت تحولاً كبيراً في الدور الجديد للمحاسبين لكي يصبحوا أكثر فاعلية في خدمة الإدارة، ومواجهة المستجدات على مهنتهم بكفاءة واقتدار، مما ينعكس على نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وإدارتها.