

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

### تمهيد

بعد استعراض الأسس النظرية لكل من نظام الرقابة الداخلية في الفصل الأول والمعالجة الآلية للبيانات في الفصل الثاني وبعد بناء الفرضيات استنادا على أساس الدراسة النظرية ولاختبار قبول أو رفض الفرضيات المتوصل إليها نظريا، ارتأينا إلى استقراء الجوانب التطبيقية للموضوع، بدراسة حالة الوكالة التجارية لشركة اتصالات الجزائر، وسيقوم البحث على أساس دراسة واقع نظام الرقابة الداخلية في ظل المعالجة الآلية للبيانات معتمدين على الملاحظة الشخصية والاستعانة ببيانات وسجلات ووثائق الشركة التي تشرح مبادئ ومعايير النظام الخاص بمعالجة بياناتها، كأدوات لجمع المعلومات المطلوبة والتي يتم من خلالها إبراز أثر المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية على فعالية نظام الرقابة الداخلية في واقع عمل هذه الشركة.

يحتوي هذا الفصل في المبحث الأول على تقديم عام لشركة اتصالات الجزائر، من خلال التعريف بها ونشأتها وإطارها القانوني وهيكلها التنظيمي وللوحدات التابعة لها، ثم تقديم عام للوكالة التجارية محل الدراسة من خلال التعرف على مهامها وهيكلها التنظيمي، ومن ثم التعرف على نظام المعالجة الآلية المطبق، أما في المبحث الثاني نتناول الدراسة الميدانية في الوكالة التجارية من خلال دراسة أثر نظام المعالجة على أهداف نظام الرقابة الداخلية وتطبيق الفرضيات السابقة، وفي المبحث الثالث والأخير نقوم بتحليل وتفسير نتائج الدراسة التطبيقية.

## المبحث الأول: تقديم شركة اتصالات الجزائر

نقوم في هذا المبحث بتقديم شركة اتصالات الجزائر من حيث التعريف بالشركة ونشأتها وإطارها القانوني وطبيعة نشاطها وتطلعاتها، وهيكلها التنظيمي على مستوى المديرية العامة والمديريات الإقليمية والوحدات الولائية، ثم بعد ذلك قمنا بتقديم الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - باتنة، من حيث نشأتها وهيكلها التنظيمي ثم بعد ذلك تطرقنا إلى تقديم نظام المعالجة الآلية GAÏA بشكل عام والذي يقوم بتسيير وتنظيم العمل بين مختلف مصالح وأقسام الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر وبين الإدارة العليا.

## المطلب الأول: التعريف بشركة اتصالات الجزائر ونشأتها وإطارها القانوني

### 1. نبذة تاريخية عن نشأتها

كانت الأنشطة البريدية والاتصالات وحتى تلك المتعلقة بالشبكات، تحت رعاية وزارة البريد والمواصلات وهذا إلى غاية 05 أوت 2000، تاريخ إعلان القانون رقم 03-2000 الذي حدد القواعد العامة الخاصة بالبريد والاتصالات، وتبعاً لهذا التغيير المخطط من طرف الحكومة وفي إطار إعادة تنظيم عميقة لقطاع البريد والمواصلات، ليسمح لهذا الأخير بالنمو في محيط أكثر تنافسية والشفافية، القانون رقم 03-2000، سمح بحرية الدخول في قطاع الاتصالات لكل المتعاملين الممثلة للأوامر القانونية والتنظيمية الخاصة بهذا القطاع، وبهذا فإن 2002 هي سنة تثبيت وتنظيم اتصالات الجزائر.

اتصالات الجزائر امتلكت الإطار القانوني كشركة ذات أسهم في 11 أوت 2001، وتنفيذ هذه الأنشطة بدأت منذ 06 جانفي 2002، وتبعاً للإعلان عن القرار التنفيذي 04-02، الخاص بتقسيم أفراد وممتلكات إدارة البريد والمواصلات<sup>1</sup>.

### 2. الإطار القانوني لتسيير شركة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر تسيير وفق الإطار القانوني التالي<sup>2</sup>:

- القانون التجاري المعدل والمتمم .
- المرسوم رقم 04\01 في 20 أوت 2001، الخاص بتنظيم وتسيير وخصوصة المؤسسات العمومية الاقتصادية.
- القانون رقم 03\2000 في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات.
- تنظيم القانون الأساسي لاتصالات الجزائر .

<sup>1</sup> Commission d'organisation et de surveillance des opérations de bourse , Notice d'information, visa n° 05-05 2005, p 15 .

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، الصفحة 17.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - بانتة-

اتصالات الجزائر تخضع لهذا الإطار القانوني كشركة اقتصادية عمومية، شكلها القانوني شركة ذات أسهم ملكية رأس مالها للقطاع العام، والذي يقدر بـ 50.000.000.000 دج، سجلت في سجل المركز التجاري في 11 ماي 2002، تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز وتنويع أنشطتها، وضعت خطة إنشاء الفروع الخاصة بالهاتف النقال والاتصالات الفضائية، وبهذا التغيير تحولت إلى مجمع يضم فرعيين:

اتصالات الجزائر الخاصة بالهاتف النقال والتي تسمى « Mobilis » شركة ذات أسهم رأس مالها يقدر بـ 100.000.000 دج.

اتصالات الجزائر الفضائية ATS والتي تسمى « RevSat » ، شركة ذات أسهم رأس مالها يقدر بـ 100.000.000 دج. من أجل الشبكة الفضائية.

الشكل رقم 15: العلامة التجارية لاتصالات الجزائر وفروعها



المصدر: تاريخ الزيارة <http://www.algeriatelecom.dz/?p=presentation2010/09/12>

### 3. الخصائص الهامة لنشاطها

سوق الاتصالات تنقسم إلى جزئيين:

- سوق الهاتف التي تضم نوعين الهاتف الثابت والهاتف النقال.
- سوق الخدمات المضافة للقيمة والتي تضم كل خدمات الارتباط الخاصة بالاتصال التالية:
  - نقل البيانات باستخدام الأسلاك؛
  - نقل البيانات مرورا بأنظمة الأقمار الصناعية؛
  - الإنترنت؛
  - شبكات الارتباط.

اتصالات الجزائر الآن هي الشركة الرائدة في سوق الاتصالات في الجزائر، هذه السوق التي تعرف تزايد قوي، نتيجة الانتقال إلى المنافسة التامة، ودخول عدة متعاملين إلى السوق الجزائرية، تعمل في سوق خدمات شبكات الاتصالات ونقل البيانات، بدأت مزاوله نشاطها ابتداء من أول جانفي 2003 في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعرض تشكيلة كاملة من خدمات الاتصالات ونقل البيانات للزبائن المحلية والمهنية، هذه الوضعية تم بناءها في إطار سياسة تجديد قوية، لتتناسب مع احتياجات العملاء والتوجهات الجديدة؛ طموحها هو الحصول على مستوى راقى من الأداء التقني والاقتصادي والاجتماعي والمحافظة الدائمة على ريادتها في هذا المجال، وفي هذا المحيط الذي أصبح أكثر تنافسية، واهتماماتها تتكون أيضا على المحافظة وتطوير توجهاتها العالمية والمشاركة في ترقية مجتمع المعلومات في الجزائر.

النشاط الرئيسي لاتصالات الجزائر هي<sup>3</sup>:

- ✓ توريد خدمات الاتصالات التي تسمح بتبادل المكالمات، الرسائل الكتابية، البيانات الرقمية، المعلومات السمعية البصرية...؛
- ✓ تسيير واستغلال وتطوير، شبكة الاتصالات العمومية والخاصة؛
- ✓ إنشاء واستغلال وتسيير الروابط بين كل متعاملي شبكة الاتصالات.

وتشارك اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الأهداف التالية:

- ✓ زيادة المعروض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل عملية الارتباط بخدمة الاتصالات لأكثر عدد من المستخدمين، وخاصة في المناطق النائية.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة من خدمات الاتصالات الأخرى.
- ✓ تطوير شبكة وطنية للاتصالات موثوق بها وتتصل بالطريق السريع للمعلومات.

#### 4. الهيكل التنظيمي لشركة اتصالات الجزائر

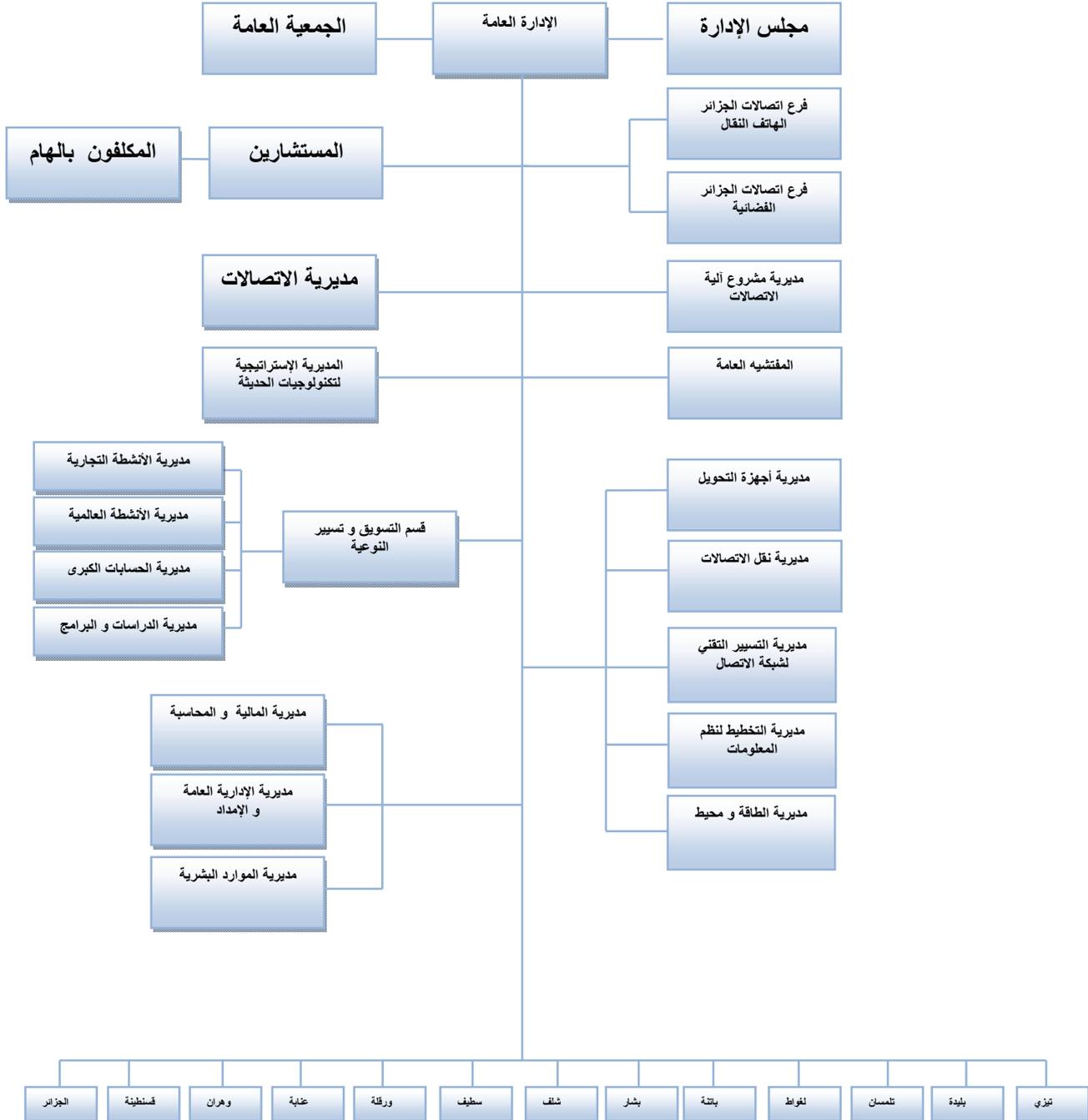
يعتبر الهيكل التنظيمي من النصوص المنظمة لسير الشركة فهو يبرز جميع الفروع والمديريات والأقسام الموجودة بالشركة، ويهدف وضع الهيكل التنظيمي للشركة إلى تحديد وتجميع أوجه النشاط اللازمة لتحقيق الأهداف المسطرة وتحديد نشاط كل فرع وكل وحدة وتفويض السلطة اللازمة لأداء هذا النشاط، وهناك مشروع لتغيير الهيكل التنظيمي الحالي للشركة تغييرا جذرا من طرف الإدارة العليا وهذا بالاستعانة بإطاراتها وكفاءاتها الداخلية، ويمكن عرض الهيكل التنظيمي للإدارة العليا الذي يقع مركزها في المحمدية على الطريق الوطني رقم 05 الحراش، الجزائر العاصمة، ومديرياتها الإقليمية التي تتوزع على كامل التراب الوطني وهي: الجزائر العاصمة، عنابة، بشار، بليدة، باتنة، شلف، قسنطينة، لغواط، ورقلة، وهران، سطيف، تلمسان، تيزي وزو؛ وكذلك وحداتها الولائية كما يلي:

<sup>3</sup> تاريخ الزيارة <http://www.algeriatelecom.dz/?p=presentation> 2010/09/12

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - بانتة -

أولاً: المديرية العامة: يعرض الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر:

الشكل رقم 16: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر

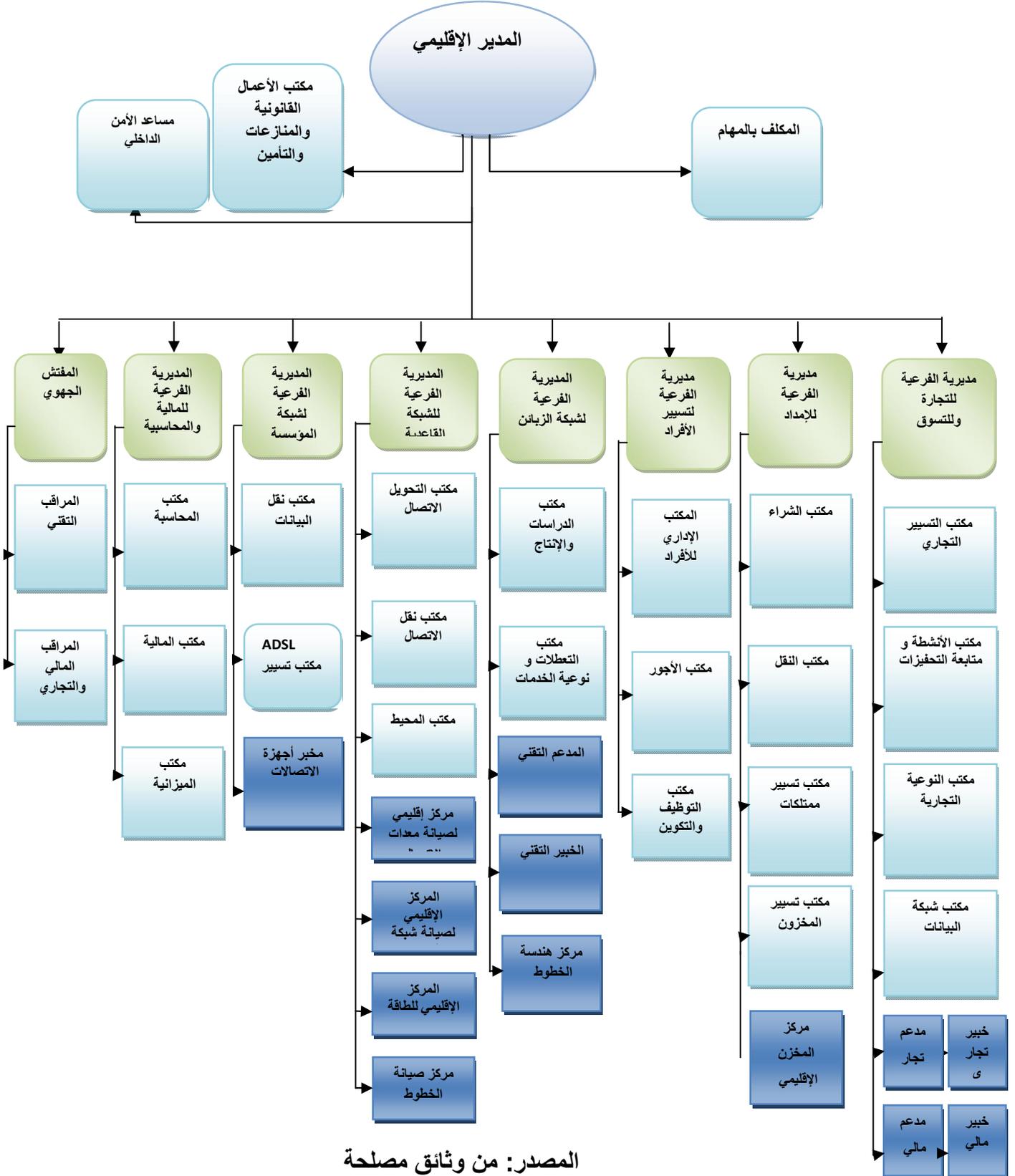


50 وحدة عملية للاتصالات لـ 47 ولاية و 03 وحدات للجزائر العاصمة

المصدر: Commission d'organisation et de surveillance des opérations de bourse (COSOB), Notice d'information, visa n° 05-05 2005, p 16.

ثانيا: المديرية الإقليمية: يعرض الشكل التالي الهيكل التنظيمي للمديريات الإقليمية التي تتوزع على كامل التراب الوطني:

الشكل رقم 17: الهيكل التنظيمي للمديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر



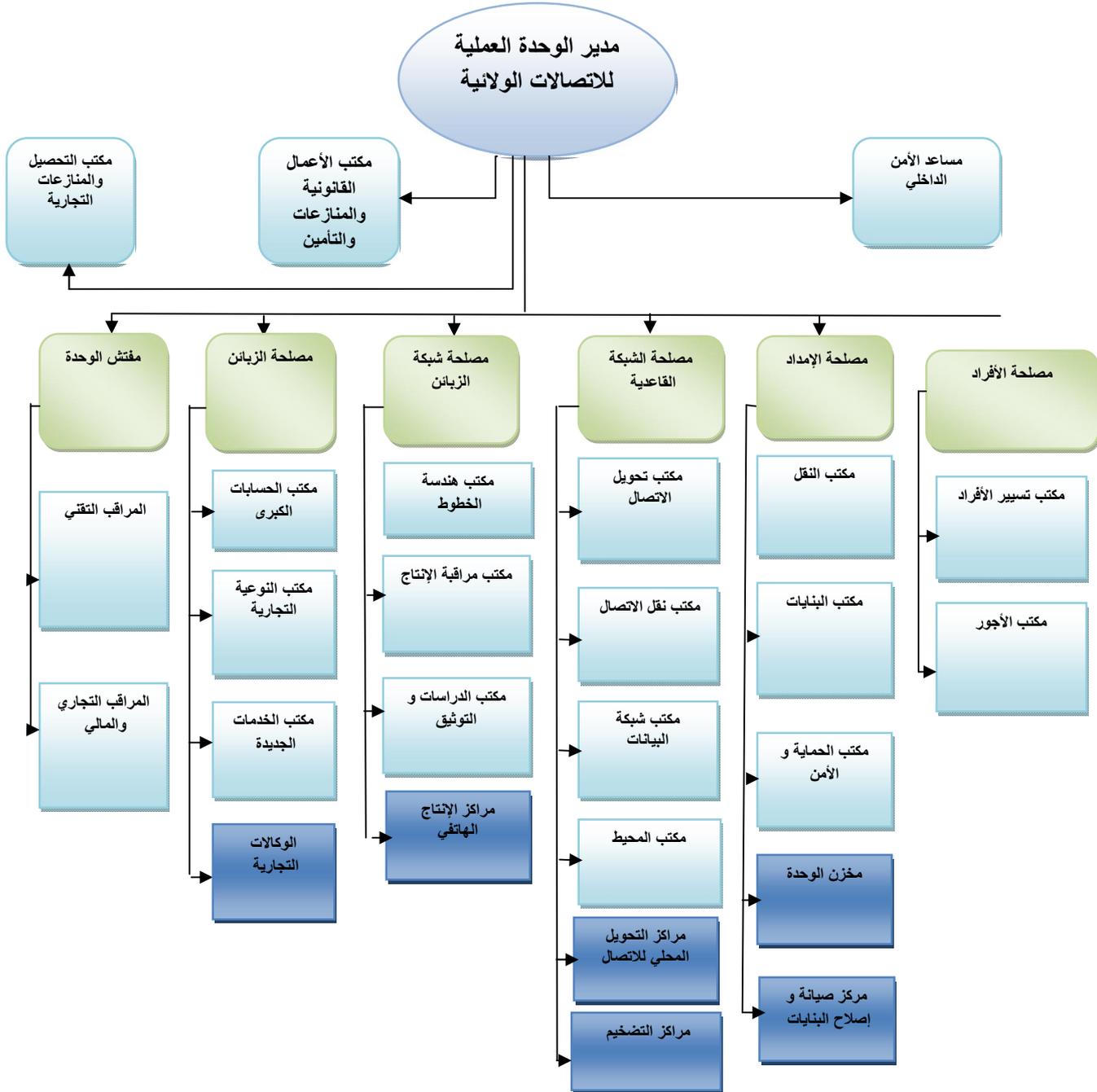
المصدر: من وثائق مصلحة

المستخدمين المديرية الإقليمية- باتنة

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

ثالثا: الوحدة العملية الولائية: يعرض الشكل التالي الهيكل التنظيمي للوحدات العملية الولائية التي تتوزع على كامل التراب الوطني :

الشكل رقم 18: الهيكل التنظيمي للوحدة العملية الولائية لاتصالات الجزائر



المصدر: من وثائق مصلحة المستخدمين المديرية الإقليمية- باتنة

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

### المطلب الثاني: تقديم الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة

تنتشر الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر في كامل الإقليم الوطني، والبالغ عددها 175 وكالة تجارية، وهي سياسة الهدف منها التقرب من الزبائن واستقطاب أكبر عدد منهم لتقديم الخدمات المختلفة الخاصة بالشركة، والتي تم التطرق لها فيما سبق، من بين هذه الوكالات، الوكالة التجارية - باتنة النصر والتي تولدت من الوكالة التجارية الأم أول نوفمبر، تقع في حي 800 مسكن، في المركب الهاتفي أنشأة في مارس 2005، رمز تسييرها 93، وتصنف مرتبة خاص وهذا حسب عدد الزبائن البالغ عددهم 25796 زبون، ويبين الجدول التالي عدد الزبائن حسب أصناف الزبائن .

الجدول رقم 04: عدد الزبائن حسب الأصناف للوكالة التجارية - باتنة النصر

الصف	عدد الخطوط
المقصورات الهاتفية	19
الزبائن العادية	20284
زبان كبرى الحسابات	664
المؤسسات المتوسطة	402
أشخاص مجمع AT	154
أشخاص المديرية العامة للأمن الوطني DGSN	175
أشخاص وزارة الدفاع الوطني MDN	341
أشخاص المنظمة الوطنية للمجاهدين ONM	548
هواتف الاستغلال الخاصة بالشركة	121
الهاتف العمومي مع الشركاء	15
الهيئات العمومية المتعاقدة	16
الهيئات العمومية	567
الأكشاك متعددة الخدمات	2490
المجموع	25796

المرجع: نظام المعلومات GAÏA الخاص بالشركة.

أما التغيير في عدد الزبائن لسنة 2010 فهو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 19: التغيير في عدد الزبائن الشهري لسنة 2010

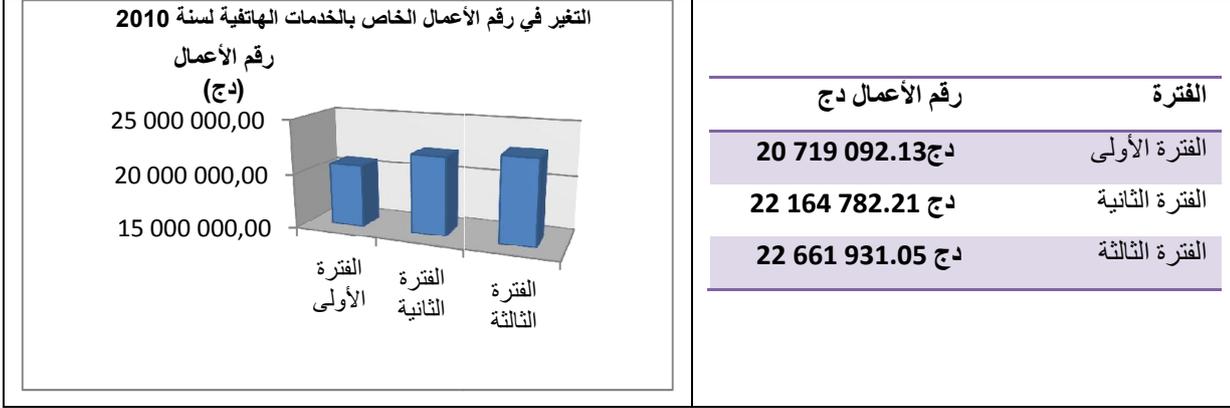


المرجع: نظام المعلومات GAÏA الخاص بالشركة.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

أما الجدول التالي فيعرض التغيير في رقم الأعمال الخاص بالخدمات الهاتفية للسداسي الأول لسنة 2010، أي ثلاث فترات الأولى، وفترة الفوترة تقدر بشهرين.

الشكل رقم 20: التغيير في رقم الأعمال الخاص بالخدمات الهاتفية



المرجع: نظام المعلومات GAÏA الخاص بالشركة.

يعمل في هذه الوكالة 30 عامل، والجدول التالي يعرض الإمكانيات البشرية لهذه الوكالة حسب التأهيل العلمي ونوع الجنس.

الجدول رقم 05: الموارد البشرية لهذه الوكالة حسب التأهيل العلمي والجنس

التأهيل العلمي/الجنس	الرجال	النساء	المجموع
الإطارات	04	06	10
العمال	09	11	20
المجموع	13	17	30

المرجع: نظام المعلومات GAÏA الخاص بالشركة.

### الهيكل التنظيمي للوكالة

يتشكل الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية من:

**مدير الوكالة التجارية:** يقوم بالإشراف على الإدارة اليومية للوكالة، وهو المسؤول المباشر على كل ما يحصل داخلها، كما يقوم بمراقبة عمل رؤساء الأقسام وتنسيق بينهم.

**السكرتارية:** تقوم بعمل الأمانة لها علاقة مباشرة مع المدير من مهامها استقبال وترتيب ثم معالجة البريد الصادر والوارد، تنظيم مواعيد الاجتماعات والزيارات، إعداد وتوزيع البريد.

**المسؤول الشامل:** يقوم بإعداد تقارير الأداء الدورية، اليومية والأسبوعية والشهرية وهذا بالتنسيق مع رؤساء الأقسام، والقيام بتحليل النتائج وتقييم الأداء.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

**رئيس قسم المالية:** يشرف رئيس قسم المالية على مجموعة من مصالح، كل مصلحة تضم مجموعة من العمال تختص في إنجاز الأعمال التالية:

**متابعة الحقوق:** أي تحصيل المستحقات من الزبائن وكل الأعمال المرتبطة بذلك من الاتصال الهاتفي بالزبون وإرسال دعوة لتسديد الديون، وتحويل الملف إلى المكلف بالمنازعات على مستوى الوحدة العملية الولائية في حالة عدم التسديد.

**التحصيل:** تختص بتحويل المبالغ المسددة إلى حسابات العملاء وإرسالها إلى رئيس القسم لتصديق عليها.

**الخصومات والاستحقاقات:** تختص هذه المصلحة في متابعة الخصومات التي تخص الجانب المالي، من إعداد الفاتورة وتحويل المبالغ المسددة إلى حسابات الزبائن، وعمل التصحيحات اللازمة وتحويلها إلى رئيس القسم للمصادق عليها، وهذا في حالة هناك خلل في الفاتورة أو في تحويل المبالغ المدفوعة إلى حساب الزبون وكذلك متابعة الاستحقاقات التي تم الاتفاق عليها مع الزبون.

**المحاسب:** يقوم المحاسب بالإشراف على عمل أمين الصندوق، من خلال إجراء المطابقة بين كشف المقبوضات النقدية، وقسيمة الإيداع والمبالغ المحولة في الحساب الجارية البريدي، ويقوم بتسيير المصاريف المتعلقة بحقوق الإيداع والمصاريف المستعجلة *Régies*، كذلك يقوم بتوريد كل من الوحدة العملية الولائية والمديرية الإقليمية، بالتقارير المالية والمحاسبية الشهرية اللازمة.

**رئيس القسم التجاري:** يشرف رئيس القسم التجاري على مجموعة من مصالح، كل مصلحة تضم مجموعة من العمال تختص في إنجاز الأعمال التالية:

**طلبات الزبائن:** بعد استقبال طلبات الزبائن المختلفة على مستوى قسم الزبائن، تحول إلى هذه المصلحة لدراستها وتسجيلها في النظام ومتابعة مراحل تحقيقها، ثم تصف هذه الطلبات في ملفات الزبائن.

**الأكشاك متعددة الخدمات:** تختص هذه المصلحة بمتابعة كل الأمور المرتبطة بالأكشاك متعددة الخدمات، من إعداد الفواتير إلى عملية التحصيل، وكذلك الامتيازات الممنوحة، والإعلانات الإشهارية الجديدة...

**الحسابات الكبرى:** تختص هذه المصلحة بمتابعة كل الأمور المرتبطة بالمؤسسات الكبيرة والمتوسطة التابعة من ناحية التسيير لهذه الوكالة التجارية، من إعداد الفواتير إلى عملية التحصيل،...

**المراقبة والإصلاح:** تختص هذه المصلحة بمتابعة كل البيانات المسجلة في قاعدة البيانات والأخطاء المرتكبة المتعلقة بالجانب التجاري وتصحيحها مثل اسم الزبون، عنوانه،...

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة.

رئيس قسم الزبائن: يشرف رئيس قسم الزبائن على مجموعة من العمال، مخصصين لاستقبال الزبائن وتلبية طلباتهم، ويضم القسم الشبائيك التالية :

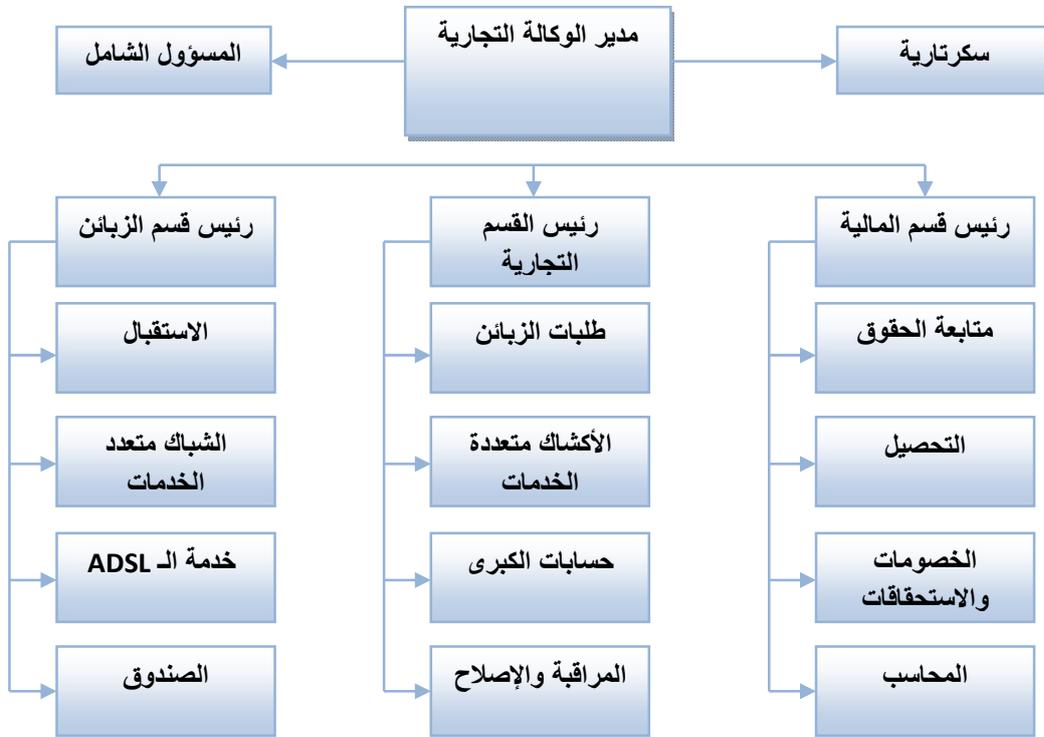
الاستقبال: مسؤول عن استقبال الزبائن وتوجيههم إلى المصالح المختصة.

الشبائيك متعدد الخدمات: مسؤولة عن استقبال طلبات الزبائن المختلفة وتسجيلها، وتحويلها إلى المصالح المختصة بنوع الطلبات.

شبائيك خدمة الإنترنت: مسؤولة عن استقبال طلبات الزبائن الخاصة بخدمة الإنترنت.

أمين الصندوق: مكلف بمسك مدفوعات الزبائن النقدية وتحويلها في الحساب الجاري البريدي.

الشكل رقم 21: الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر



المصدر: من وثائق مصلحة المستخدمين المديرية الإقليمية- باتنة

### المطلب الثالث: تقديم نظام المعالجة الآلية

#### 1. تقديم عام لنظام المعالجة الآلية المسمى GAÏA

تستخدم شركة اتصالات الجزائر نظام ألي يدعى GAÏA، يضمن هذا النظام تسيير شبكة الزبائن ويحمل على عاتقه تسيير مختلف الجوانب الوظيفية المتعلقة بالجانب التقني، والجانب التجاري والتسويقي، والجانب المالي والمحاسبي، وتلبية حاجيات شركة الاتصالات بصفة عامة، وهو مطبق في الكثير من شركات الاتصالات في مختلف أنحاء العالم، أنشأ هذا النظام من طرف شركة سوفري كوم (sofrecom) وهي فرع من مجمع فرنس تيليكوم (France télécom)، وهي من الشركات الرائدة في إنتاج نظم المعلومات لشركات الاتصالات في العالم.

#### – حاجيات الزبائن

يحتاج زبائن شركة الاتصالات إلى مجموعة من المنتجات والخدمات مثل: معلومات على المنتجات والخدمات، إنشاء عقد جديد، موعد من أجل التثبيت أو إصلاح العطب، فاتورة واضحة وصحيحة، وفي حالة تخاصم كل المعلومات المكتملة من أجل حل الخصام؛ يجب على نظام المعلومات أن يأخذ على عاتقه كل العمليات المتعلقة بالزبائن ومعالجتها بالطريقة المثلى من أجل إرضائهم.

#### – حاجيات شركة الاتصال

معلومات موثوق بها: معلومات موثوق بها ووحيدة ومتسقة ويتم تحديثها باستمرار.  
التحسين التجاري: إدارة جيدة لأسطول المعدات والزبائن، وتكون قادرة على استغلال نظام المعلومات لتقييم التغيير في سياستها التجارية والتقنية.  
تحسين عائد الإنتاجية: زيادة أرباحها من خلال تغطية فواتيرها على وجه السرعة، تحسين إدارتها للأعطاب الهاتفية وتحسين تسيير الفرق والاتصال بين المصالح.  
مراقبة التسيير: المتابعة الدقيقة في إعداد الفواتير، والتحصيل ومنح تقارير الأداء والمحاسبة.

#### – مجال تطبيق نظام المعالجة الآلي GAÏA

يلبي النظام كل حاجيات شركات الاتصال من: تلبية طلبات الزبائن، تعريف بالخدمات والأسعار، إعداد فواتير الزبائن، تحصيل الحقوق، التحكم في المخاطر المالية، تسجيل ومتابعة المواعيد والخلافات، إنشاء علاقات مع المتعاملين الآخرين، تحسين إستراتيجية الاستغلال، الاتصال مع باقي الأنظمة، الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، تحسين ثقل العمل الجماعي، إصلاح الأعطاب بسرعة، هذا النظام هو حل مقترح لمتعملي الاتصالات وهو يغطي أربع مجالات التالية:

#### ✓ التسيير التجاري (Customer care: gestion clients et gestion commerciale)

- تسيير الاتصالات مع الزبائن (Gestion des contacts clients)
- تسيير طلبات الخدمات والمنتجات (Gestion des demandes de services et produits)
- تسيير الزبائن من ناحية الظهور في الدليل (Gestion des clients Interface avec l'annuaire)

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

### ✓ التسويق (Marketing: élaboration de l'offre produits / services)

- تسيير المنتجات وتسعيرها (Gestion des produits et tarifs)
- تسيير خدمات التسعير (gestion des services tarifaires : promotion, remises, forfaits)

### ✓ تسيير الشبكة (Network: gestion des réseaux d'accès)

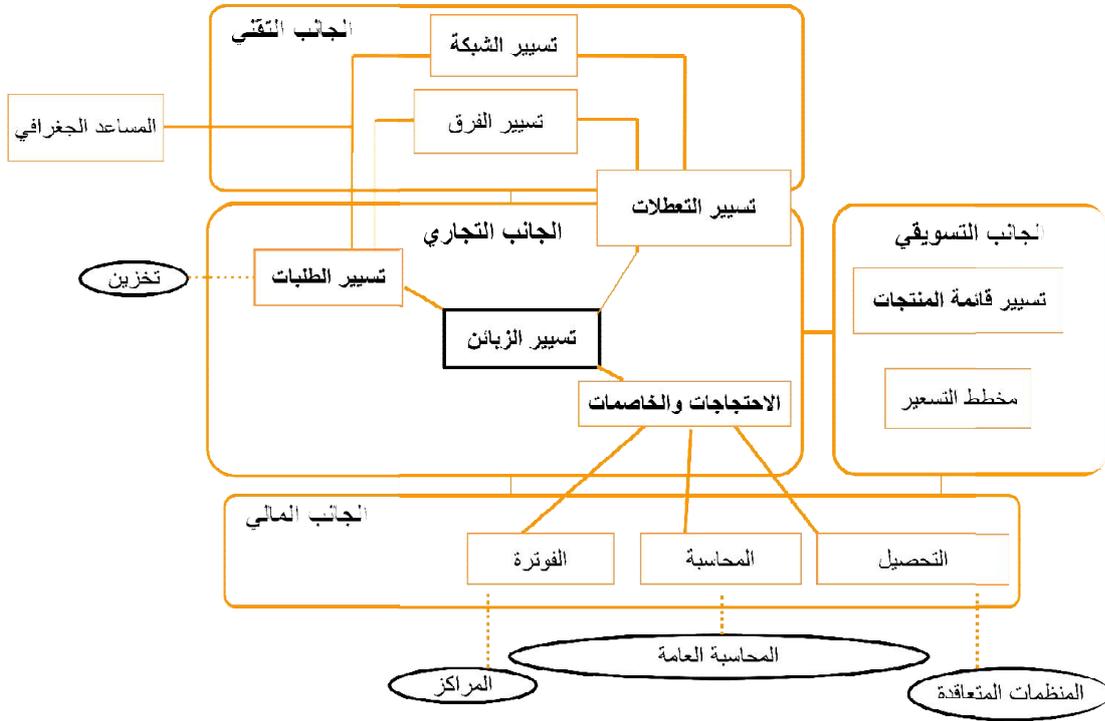
- تسيير الأزواج الهاتفية وتجهيزات الشبكة (Gestion des paires et des équipements de réseau)
- التعيين الآلي للأرقام الهاتفية (Affectation automatique du numéro d'appel)
- تسيير الأعطاب (Gestion des dérangements)
- تسيير الفرق التقنية (Gestion des équipes techniques)

### ✓ الفوترة و التحصيل (Billing : facturation et recouvrement)

- حساب وإعداد فواتير الزبائن (Valorisation et édition des factures)
- تحصيل الحقوق (Recouvrement des paiements)
- المحاسبة المساعدة الخاصة بالزبائن (Comptabilité auxiliaire client)
- تسيير الزبائن غير الأوفياء والمخاطر المالية (Gestion des mauvais payeurs et risques financiers)

والشكل التالي يوضح مجال تطبيق النظام:

الشكل رقم 22: مجال تطبيق نظام المعالجة الآلي GAÏA



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

## II. تقديم جانب المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية للنظام GAÏA

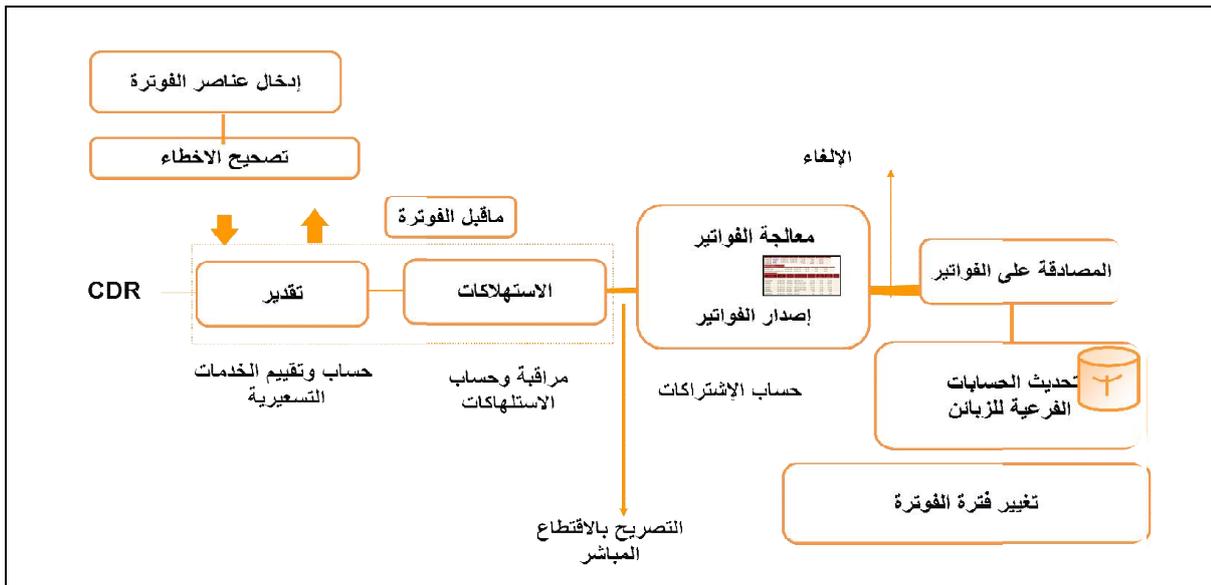
عند تسجيل الزبون في قاعدة البيانات يمنحه النظام رقم زبون الخاص به، كما لا بد من تبيين صنف ونوع الزبون، فالصنف يسمح بتوحيد تقارير الفوترة والتحصيل والتسجيل المحاسبي الخاص بكل الأصناف، أما نوع الزبون فيسمح بتحديد حدود المبالغ، لاتخاذ إجراءات متابعة المبالغ غير المسددة لكل نوع؛ وانطلاقا من قائمة الخدمات، العمليات وخدمات التسعير المدرجة في النظام، يقوم النظام GAÏA بتسيير طلبات الزبائن المسجلة في قاعدة البيانات التجارية، مما تتولد عن هذه الطلبات عمليات مالية ومحاسبية هي: عملية الفوترة، والتحصيل، ومنه التسجيل المحاسبي.

### 1. الفوترة

يتم إعداد الفواتير في قطع دورية مختلفة من ناحية وقت الإعداد حسب أصناف الزبائن، وهذا من أجل تخفيف ضغط العمل على الأقسام الخاصة بالفوترة والتحصيل، كل قطعة أو شريحة فوترة لها مدة محددة وحيدة .

يعمل النظام GAÏA على تلقي البيانات الخاصة بالمكالمات والخدمات الممنوحة للزبائن من أنظمة الأجهزة الموردة لخدمات الاتصال بشكل مباشر، عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات، أو من خلال التسجيل اليدوي من طرف عمال الوكالة التجارية الخاصة بالخدمات الاستثنائية المختلفة، وهذا من أجل المصادقة وتقييم وحساب مبالغ الفواتير الخاصة بكل زبون، ويتم إعداد الفواتير عبر عدة مراحل كما هي موضحة في الشكل الموالي وهي: إدخال عناصر الفاتورة، أعمال ما قبل الفوترة، تصحيح الأخطاء، إعداد الفواتير، المصادقة عليها والتي تسمح بتحديث حسابات الزبائن أي تسجيل قيمة الفاتورة بالجانب المدين في حسابات كل الزبائن، تخزين بيانات ومعلومات الفوترة لاستعمالها عند الحاجة.

شكل رقم 23: مراحل إعداد الفاتورة في النظام



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### 2. التحصيل

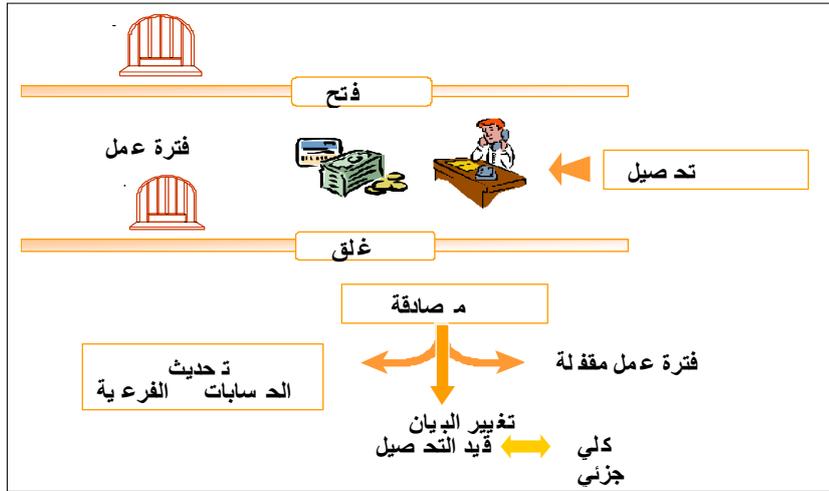
تتم عملية تحصيل الفواتير كليا أو جزئيا في فترات عمل خاصة، على مستوى الوكالات التجارية في شبك الخاص لأمين الصندوق بالنسبة للتحصيلات الحالية كما هو موضح في الشكل الموالي، أو في قسم المالية بالنسبة للتحصيلات التي تتم خارج الوكالة في منظمات متعاقدة مثل المكاتب البريدية وغيرها من المنظمات المالية الأخرى، أو بعملية الاقتطاع المباشر من الحساب الجاري البريدي للزبون أو من خلال ترصيد حساب العملاء بحساب التسبيقات أو الكفالات، أو بسحب ورقة تجارية على الزبون أي حساب أوراق للقبض.

إذا النظام GAÏA يأخذ على عاتقه العمليات التالية:

تحصيل مبالغ فواتير الخدمات والطلبات، تحصيل مبالغ فواتير المبيعات المادية أجهزة الهاتف، مودم وغيرها، تحصيل التسبيقات والكفالات، إلغاء عملية التحصيل، إرجاع التسبيقات والكفالات.

كما يمكن أن يتم إجراء تخفيض بالمبالغ المتخاضم عليها من طرف رئيس قسم المالية بعد أخذ التصريح بذلك من الإدارة المخولة، على الفواتير التي هي محل التحصيل وهذا بعد احتجاج أو شكوى مقدمة من الزبون.

شكل رقم 24: عملية التحصيل بالشركة



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### 3. المحاسبة المساعدة الخاصة بالزبائن

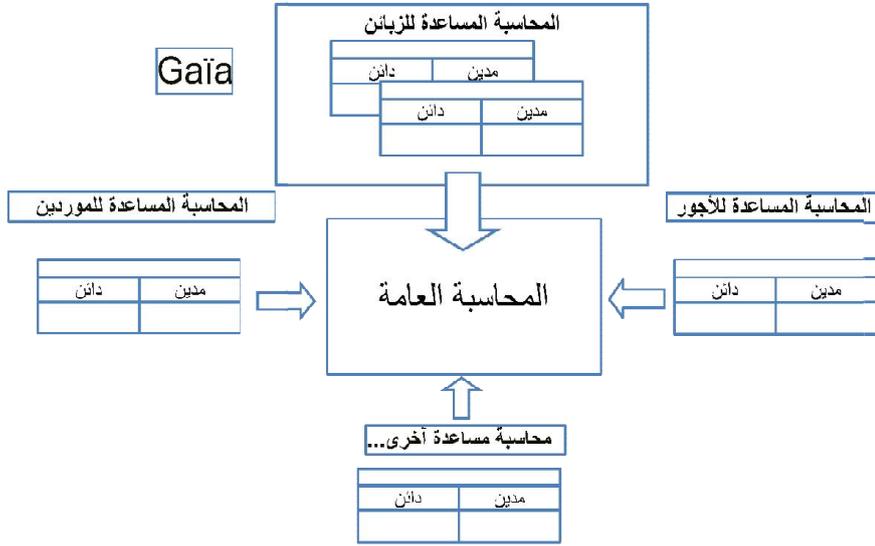
تهدف المحاسبة المساعدة الخاصة بالزبائن بتسيير حسابات الزبائن، وتوريد الكشوف المحاسبية لكل من قسم المحاسبة العامة والمراجعة الداخلية، هذه المحاسبة تتوافق مع معايير المحاسبة للجنة المعايير المحاسبة الدولية، والتي تسمح بتسجيل كل العمليات المحاسبية وتجميعها وتوصيلها للجهات المختصة.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

الحسابات الرئيسية التي يحملها النظام على عاتقها هي:

- حسابات المنتوجات: المتعلقة بالحسابات التي تسند إليها مختلف العناصر المفوترة (اشتراكات، اتصالات، تذاكر...)، أو عائدات الأصول المالية (عائدات أوراق للقبض)
  - حسابات الغير (زبائن، التسبيقات...)
  - حسابات المالية (الصندوق، البنك...)
  - حسابات الأعباء (الاستهلاك الذاتي، خسائر الحسابات المدينة الغير قابلة للتحويل...)
  - حسابات رؤوس الأموال (لتسيير الكفالات مقبوضة)
  - حسابات التجهيزات (لتسيير أوراق للقبض)
- وهذا كما هو مبين في الشكل الموالي:

شكل رقم 25: المحاسبة المساعدة للزبائن وعلاقتها بالمحاسبة العامة للشركة



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### III. إجراءات الرقابة العامة والتطبيقية لنظام الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

نعتمد في تقييم إجراءات الرقابة العامة والتطبيقية على أسلوب التقرير الوصفي، معتمدين على الملاحظة الشخصية والاستفسارات الشفوية في جمع البيانات.

#### 1. تقييم إجراءات الرقابة العامة

##### 1. تطوير خطة لأمن النظام

تهتم مديرية التخطيط لنظم المعلومات التابعة للمديرية العامة بوضع خطة لأمن النظام وتحديثها بشكل مستمر، وتتضمن تحديد حاجات كل مستفيد من البيانات وحق الوصول والتعديل على البيانات المخزنة في النظام، متى يحتاج المستفيد إلى المعلومات، كما تقوم الشركة بإجراء دورات تكوينية لتدريب الكوادر المعنية بأمن النظام باستمرار بأهم المستجدات في مجال أمن النظام.

### 2. الرقابة على إعداد النظام

تم إنجاز النظام من طرف شركة سوفري كوم *sofrecom* العالمية والتي تضم أمهر المهندسين من شتى أرجاء العالم وهو مطبق في كثير من البلدان في العالم ويتضمن النظام على الإجراءات الرقابية الكافية، ويعمل وفق مواصفات التشغيل المعيارية.

### 3. الفصل بين الوظائف

إدارة التشغيل الإلكتروني للبيانات مسؤولة أمام الإدارة العليا وهي مستقلة بشكل تام عن الإدارات التنفيذية والوظيفية الأخرى، كما لدى إدارة التشغيل الإلكتروني للبيانات خطة تنظيمية مكتوبة توزع الوظائف وتحدد المهام والسلطات الممنوحة إلى كل فرد، تحقق هذه الخطة مبدأ الفصل بين الوظائف في قسم معالجة البيانات.

### 4. حماية الأصول المادية

تقع إدارة التشغيل الإلكتروني للبيانات، في مكان مرتفع، في غرفة مغلقة، محاطة بالأمن، في دائرة الخروب لولاية قسنطينة محمية من كل الأخطار المقصودة وغير المقصودة لا يصرح بالدخول إليها إلا للأشخاص المخولين.

### 5. الرقابة المنطقية على الوصول إلى البيانات

تزود إدارة التشغيل الإلكتروني للبيانات مستخدموا النظام بكلمة سر خاصة تمكنه من الوصول إلى النظام، ليقوموا فقط بإجراء وتنفيذ عمليات محددة ومرخصة مثل القراءة والنسخ والإدخال والتعديل والحذف، كما يقوم كل مستخدم بتغيير هذه الكلمة باستمرار، كما يتم تسجيل كافة عمليات الدخول إلى النظام في ملف خاص يتضمن اسم المستخدم وزمن ووقت الدخول، وتقل آليا النهاية الطرفية التي يتوقف تشغيلها لفترة محددة من الدقائق، كما يتم إلغاء كلمات المرور العائدة لأشخاص الذين تركوا الخدمة .

### 6. الرقابة على تخزين البيانات

تنشأ إدارة التشغيل الإلكتروني للبيانات نسخ احتياطية لكل البيانات في وحدات تخزين ثانوية، وهذا لضمان أمن المعلومات، كما يحتفظ بالملفات المهمة في مكان خاص لا يدخله إلا الشخص المسؤول فقط.

### 7. الرقابة على نقل البيانات و تداولها

تعتمد الشركة بشكل كبير على التبادل الإلكتروني للبيانات، ولكن باستعمال الشبكات الخاصة بالشركة وبالتالي فإن خطوط الاتصال أكثر أمنا من أي تحريف أو حذف.

### 8. الرقابة على الفيروسات

تحافظ الشركة على بياناتها وأصولها المادية، من ملقمات ونهايات طرفية، من خطر الفيروسات، من خلال شرائها لبرنامج مضاد للفيروسات أصلي ذا فاعلية، يحدث باستمرار من خلال شبكة الانترنت، مرتبط هذا البرنامج بخطوط الاتصال المعرفة بـ TCP/IP وكذا الرقم التسلسلي للجهاز، أي بمعنى لا يمكن تثبيت هذا البرنامج إلا في أجهزة الخاصة بالشركة.

### 9. معايير التوثيق

تم اقتناء نظام جاهز من طرف الشركة المصنعة سوفري كوم *sofrecom*، مع كل الأدلة الإرشادية للتشغيل، مما أغنى عن الاعتماد الكلي على المصمم والمبرمج، كما تقدم الشركة المصنعة الدعم التقني المستمر من خلال التزامها بتقديم خدمات التحديث والتطوير، وهذا يضمن نجاح العمل.

### II. تقييم إجراءات الرقابة على التطبيقات

يتضمن النظام العديد من إجراءات الرقابة على التطبيقات والتي تختلف حسب طبيعة العملية المنجزة (الفوترة، التحصيل) وهي:

#### 1. الرقابة على المدخلات

أ. الرقابة على مدخلات عملية الفوترة: تتم تغذية نظام *GAÏA* بشكل آلي، عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات مع أنظمت أجهزة الاتصالات المسؤولة عن توريد الخدمات المختلفة، دون تدخل الإنسان، بكل البيانات اللازمة من وقت ومدة وطبيعة الخدمة، ورقم الهاتف المطلوب وغيرها، ثم يتم التأكد من صحة وسلامة البيانات المدخلة عن طريق برنامج التنقيح وهو إجراء رقابي يهدف إلى التأكد من محتوى البيانات المدخلة هو صحيح ونظامي ويعمل برنامج التنقيح هذا ضمن نظام *GAÏA*، ثم يتم تصحيح الأخطاء قبل إرسالها إلى عملية المعالجة، وهذا في حالة الفواتير الدورية، أما في حالة الفواتير غير الدورية أين يتم إدخال بيانات عناصر الفاتورة يدويا، في هذه الحالة هناك العديد من الإجراءات الرقابية الهادفة لتحقيق من صحة المدخلات منها أسلوب التغذية العكسية الوصفية فبمجرد إدخال رقم الزبون أو رقم الهاتف يقوم النظام بإظهار اسم الزبون، أيضا هناك إجراء التحقق البصري من البيانات المعروضة في الشاشة قبل المصادقة عليها، ومن الإجراءات الرقابية أيضا الأرقام المسلسلة، فكل رسالة مدخلة تتضمن رقما مسلسلا، بحيث يمكن اكتشاف أي رسالة تفقد.

ب. الرقابة على مدخلات عملية التحصيل: تعتمد عملية تحويل المبالغ المسددة إلى حسابات الزبائن على عمليات الإدخال اليدوي، فهي العملية الأكثر عرضة للخطأ لذا هناك العديد من الإجراءات الرقابية التي تحد من ارتكاب الأخطاء، هذه الإجراءات هي:

يتم إجراء عمليات القبض من خلال فترات عمل خاصة *VACATION* مصرحة في النظام، يمنح لها النظام بشكل آلي رقم خاص تسلسلي في تاريخ محدد، ترتبط فترات العمل بكلمات مرور الخاصة بالأعوان المسؤولين عن عملية التحصيل.

يبدأ الأعوان في تقييد عملية القبض وتحتوي عملية الإدخال على العديد من الإجراءات الرقابية منها أسلوب التغذية العكسية فبمجرد إدخال رقم الزبون أو رقم الهاتف يقوم النظام بإظهار اسم الزبون، اقتراح طبيعة المبالغ المقبوضة إما فواتير دورية أو غير دورية، تسبيقات استحقاقات، أرقام الفواتير قيد التحصيل وهذا بمجرد اختيار من القوائم المعروضة في كل حقل، ثم يتم إدخال باقي البيانات الخاصة بطريقة الدفع إما نقدا أو بشيك وغيرها، ثم يتم إعادة إدخال المبلغ مرة ثانية ثم يقوم إجراء أسلوب التحقق الرئيسي بالمقارنة بين المبالغ الواردة في الفاتورة والمبالغ المعاد إدخالها يدويا وإجراء الفرق بينها وعرضها في الشاشة، يمنح النظام عند كل عملية إدخال رقم تسلسلي للرسائل المدخلة، بحيث يمكن اكتشاف أي رسالة تفقد، كما يعرض النظام عدد المستندات وإجمالية الرقابة.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

بعد إنهاء فترة العمل هذه يتم إقفالها في النظام، وإصدار كل العمليات المنجزة على الورق، تحول هذه الكشوف والوثائق الأصلية إلى شخص آخر يقوم بمطابقتها من حيث، رقم الزبون، رقم الفاتورة، المبالغ المقبوضة ثم يتم مطابقة المبالغ الإجمالية والعدد الإجمالي للمدخلات، ثم يقوم بالتأشير عليها باستعمال الختم الخاص به، ثم بعد ذلك تحول إلى رئيس قسم المالية للمصادقة عليها في النظام باستخدام كلمة مرور الخاصة به، ولا يمكن القيام بهذه المصادقة إلى من طرفه بفضل الصلاحيات التي تمنحها له كلمة السر.

ج. الرقابة على مدخلات المحاسبة المساعدة للزبائن: يستخدم النظام البيانات السابقة لعملية الفوترة والتحصيل ليقوم بشكل آلي بتحديث مختلف الحسابات المعنية بالتسجيل المحاسبي والترحيل لمختلف الكشوف المحاسبية التي سوف نعرضها لاحقاً، وبالتالي تعتمد المحاسبة المساعدة للزبائن بشكل أساسي على الإجراءات الرقابية السابقة في دقة وصحة البيانات المدخلة .

### 2. الرقابة على المعالجة

صمم نظام المعالجة تصميمًا جيدًا ويتضمن النظام على إجراءات رقابية في البرامج تمنع حدوث الأخطاء أثناء عمليات المعالجة، والتي تهدف إلى توفير درجة تأكد معقولة من تنفيذ عمليات معالجة البيانات إلكترونياً للتطبيقات المحددة، بمعنى معالجة العمليات كما صرح بها وعدم إغفال ومعالجة كافة العمليات، ويعمل وفق مواصفات التشغيل المعيارية، ومن أمثلة هذه الإجراءات وجود برنامج التحقق من هوية المستخدم من خلال كلمة السر وصلاحيات استخدام كود العملية، عدم قبول المدخلات إلا إذا كانت تامة، بمعنى أن أي نقص في البيانات المستند المدخل يجعل هذه العملية غير قابلة للمعالجة، اختبار معقولة عملية المعالجة، مثلاً إذا ظهر نتيجة عملية المعالجة غير معقولة عندئذ يتم إظهار رسالة تحذيرية أن هناك خطأ ما.

### 3. الرقابة على المخرجات

من خلال دراسة مختلف مخرجات النظام يتبين أن النظام يشمل على إجراءات الرقابية على المخرجات، والتي تضمن: وجود نماذج ثابتة لأشكال التقارير، إيصال التقارير إلى الأشخاص الذين يملكون حق الإطلاع عليها وتداول هذه المخرجات بواسطة الأشخاص المصرح لهم بذلك، محتوى التقارير يعكس البيانات المخزنة في الملفات، يصدر النظام التقارير محدثة في الوقت المناسب في مواعيدها باستمرار.

### المبحث الثاني: الدراسة الميدانية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

تهدف بنية نظام الرقابة الداخلية إلى المحافظة على الأصول واستغلالها بكفاءة وفعالية، وإلى دقة البيانات المحاسبية، وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مسبقاً، أي أن نظام الرقابة الداخلية الفعال هو الذي يحقق الأهداف السابقة، ولدراسة أثر المعالجة الآلية للبيانات على فعالية نظام الرقابة الداخلية، نقوم في هذا المبحث بدراسة أثر المعالجة الآلية على كل هدف من الأهداف السابقة، وهذا بتطبيق الفرضيات التي تم التوصل إليها نظرياً على الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر.

### المطلب الأول: قدرة المعالجة الآلية للبيانات في ضمان استعمال أصول المنشأة بكفاءة وفعالية وزيادة حمايتها في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

قبل إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات في تسيير العمليات، كانت تتم معالجة البيانات المختلفة يدوياً اعتماداً على العنصر البشري، حيث تؤدي خدمات الاتصال المختلفة انطلاقاً من أجهزة الاتصالات، المرتبطة بأجهزة الزبائن من هواتف أو أية أجهزة اتصال أخرى، من خلال شبكة الزبائن، بعدها يتم إعداد الفواتير لكل الزبائن التابعة للوكالة التجارية، حيث يحسب استهلاك الفترة لكل زبون استناداً إلى العدادات الخاصة بكل خط هاتفي، حيث تأخذ قيمة العداد في بداية الفترة وفي آخر الفترة يدوياً لكل زبون، ثم تحسب قيمة الاستهلاك اعتماداً على جدول خاصة بالتسعير تميز بين نوعية المكالمات، ومكانها، وزمنها ومدتها، ثم تضاف قيمة الاشتراكات الشهرية، وقيمة الرسم على القيمة المضافة، والحقوق السابقة غير المسددة، تعد الفاتورة لكل زبون يدوياً، وتوضع في ظرف يكتب عليه عنوان الزبون وترسل إليه، بعدها يتم إجراء التسجيلات المحاسبية المختلفة في حسابات الإيرادات والرسوم وحسابات الزبائن المختلفة يدوياً، بالإضافة إلى تسجيل العمليات المالية الاستثنائية من تصحيح الأخطاء وغيرها، بعد وصول الفواتير إلى الزبائن تبدأ عملية تحصيل النقدية وتسجيلها يدوياً في سجلات خاصة، ثم القيام بتجميع العمليات السابقة وإعداد التقارير المالية والمحاسبية والتجارية المختلفة والتي تخص الفترات الزمنية الشهرية والسنوية، هذا العمل كان يحتاج إلى الكثير من الجهد البشري والوقت في تسجيل البيانات وإجراء العمليات الحسابية عليها ومن ثم ترحيلها، وتجميعها، ومقارنتها بين مختلف الكشوف وغيرها من عمليات المعالجة، وهذا يحتاج إلى عدد كبير جداً من العمال على درجة عالية من التكوين والنزاهة، بالإضافة إلى العديدة من الإجراءات الرقابية، من فصل للوظائف، وتشكيلة كاملة من الوثائق والكشوف ومستندات والسجلات معدة ومصممة بشكل جيد من حيث الشكل والمضمون والتي تتضمن اسم المستند ورمزه ولونه وكل المعلومات التوضيحية للتسجيل فيه واشتماله على كل البيانات اللازمة (ملحق رقم 01)، بالإضافة إلى طرق عمل متناسقة تنظم العمليات المختلفة؛ على الرغم من هذه الميزات إلا أنها تبقى طرق تقليدية تعتمد على العنصر البشري بشكل كبير، ففي حالة عدم نزاهة الأفراد أو هناك تواطؤ بين مجموعة منهم، في هذه الحالة تكتسب بنية نظام الرقابة الداخلية صفة عدم الفعالية والضعف، ولا تحقق الهدف منها خاصة المحافظة على أصول الشركة واستغلالها بكفاءة وفعالية.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

من بين أعمال الغش والتلاعبات المتعمدة في أصول المنشأة، واستعمالها لأغراض شخصية وإساءة استغلالها في ظل العمل اليدوي، تقديم خدمات الاتصال للزبائن دون أن يتم تسجيلها في حساباتهم، وهذا بالتواطؤ مع أحد العمال حيث يقوم بتعطيل وعزل العداد أثناء إجراء المكالمات الهاتفية أو عدم تسجيل تذاكر المكالمات، خاصة المكالمات نحو الخارج والتي تستعمل فيها شبكة اتصال لمتعامل أجنبي آخر، مما يترتب عليه حقوق واجبة الدفع على الشركة لهذا المتعامل، بالمقابل لم تكن تسجل هذه المكالمات في حساب الزبون وبالتالي تعتبر هذه المبالغ خسائر على الشركة، أي وجود منتجات لا يتم تقييدها، بالإضافة إلى ما سبق هناك الأخطاء غير المتعمدة، حيث يمكن نقل أرقام العدادات بالخطأ أو تحميل استهلاك زبون في حساب زبون آخر، أو أخطاء أثناء إجراء العمليات حسابية وإعداد الفواتير يدويا، مما يترتب عليه نزاع مع الزبائن وفقدان الشركة لمصداقيتها أمامهم.

بالنسبة لعملية التحصيل بالطريقة التقليدية اليدوية كانت تحتوي على الكثير من نقاط الضعف والثغرات حيث يمكن أن يقوم العامل بتحصيل المبالغ من الزبائن، ولا يصرح بها ويقوم بمسح ديون الزبائن من السجلات، أو يقوم بتحصيل المبالغ واستعمالها لأغراض شخصية ثم يسجلها بعد مدة من الزمن، وهذا خاصة في حالة تواطؤ لأكثر من عامل في الأمر، ونتيجة العدد الكبير من الزبائن وعدد البيانات والعمليات المسجلة في الوثائق والسجلات، والتي تبقى على مستوى الوكالة، وغير متاحة للإدارة العليا أو أي جهة رقابية أخرى ولم يكن بالإمكان إجراء مراجعة كاملة لكل العمليات السابقة من قبل الجهات المختصة لذا تبقى هذه التجاوزات دون اكتشاف وهذا يشجع الأفراد على القيام بالمزيد من العمليات الاحتيالية؛ هذا من جهة عمليات الفوترة والتحصيل.

بعد انتهاء الفترة المخصصة للتحصيل، تتخذ الشركة مجموعة من الإجراءات ضد الزبائن غير الأوفياء من قطع تأدية الخدمات المختلفة مؤقتا، إرسال إنذارات للزبائن ثم قطع الخطوط الهاتفية بشكل نهائي وتحويل ملفاتهم إلى قسم المنازعات ومن ثم تحويلهم للعدالة وهذا من أجل تحصيل المستحقات، كانت تتم هذه الإجراءات بشكل يدوي اعتمادا على وثائق وسجلات خاصة، هذا العمل اليدوي يتسم بالضعف وبالبطء، مما جعل العملية عرضة للمجموعة من المخاطر التي لا يمكن اكتشافها من طرف إجراءات الرقابة الداخلية التقليدية، منها على سبيل المثال عدم تطبيق أمر توقيف الخدمات بشكل مؤقت أو نهائي لبعض الزبائن بتواطؤ مع أحد العمال، أي يبقى يستفيد من خدمات الشركة وهو لم يسدد مستحقاته السابقة، أو إخفاء ملفات الزبائن والحيلولة دون تحويلها إلى المصالح المختصة، وبالتالي سوء تسيير المخاطر المالية وضياع مستحقات وأصول الشركة.

بالنسبة لتسيير أجهزة الاتصال وشبكة الزبائن والرقابة عليها، من حيث تسيير الأزواج الهاتفية وتعيين الأرقام الهاتفية للزبائن، وكذلك رقابة سعتها وقدرتها وحالة الأعطاب فيها، كانت تتم يدويا من خلال وثائق وسجلات حيث تصنف البيانات يدويا وتسجل في وثائق يومية ومن ثم تجمع في سجلات خاصة بفترات زمنية معينة أسبوعية وشهرية، ومن خلال هذه المعلومات القابلة للخطأ غير متعمد أو التحريف بسبب الاحتيال من قبل الأفراد بالإضافة إلى المدة اللازمة لإعدادها، يتم حساب مجموعة من مؤشرات الأداء مثل نسبة التشبع والتثبيت وسرعة إصلاح الأعطاب، ونسبة التأشير، ومن ثم توصيلها للجهات المختصة واتخاذ الإجراءات المناسبة من زيادة سعتها أو إصلاح أي أعطاب فيها، أو تغييرها، أو تحويلها إلى الأماكن التي تتناسب مع عدد الزبائن، كل هذا كان يتم على أساس بيانات ومعطيات معدة يدويا تحتمل الخاطئ أو تحريف أو تجاوزها الزمن وغير محدثة باستمرار.

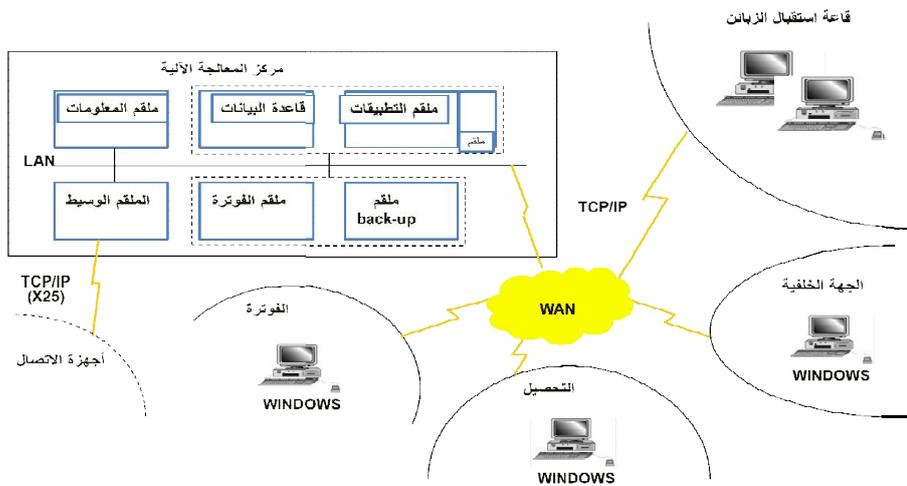
## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة.

بالنسبة لعملية الرقابة على أداء العمال وتسيير الفرق التقنية المختصة بإنشاء وتثبيت خطوط هاتفية جديد، أو إصلاح الأعطاب والتعطلات، كانت تتم بشكل يدوي من خلال وثائق ومستندات وسجلات خاصة يقوم بالإشراف عليها المسؤول المباشر على العمال وبالتالي فهي تحتمل الخطأ أو التظليل وتتأثر بالحكم الشخصي.

بالنسبة لتسيير العلاقة بين الشركة والزربون من حيث طلبات الزبائن وتسيير المواعيد التثبيت والإبلاغ عن التعطلات وإصلاحها، وتسيير الاتصالات مع الزبائن، كانت تتم بشكل يدوي اعتمادا على وثائق وسجلات، تنظم العمل بين المصالح التجارية والتقنية، هذا العمل اليدوي كان يحتوي على الكثير من النقائص والتجاوزات التي لم يكن بالإمكان اكتشافها ولا تترك أي أثر لذلك، مثل عدم احترام مواعيد التثبيت وكذلك الترتيب الزمني لطلبات الزبائن أي تفضيل بعضهم على حساب بعض، مباشرة الكثير من التعسف والبيروقراطية على الزبائن، عدم إصلاح التعطلات في أجهزة الاتصال أو الشبكة في الوقت المحدد وهذا يضيع إيرادات كبيرة على الشركة، أي أنه في ظل العمل اليدوي كان هناك قصور في تسيير ومراقبة طاقم الزبائن للشركة، باعتبارهم أصل من أصول الشركة.

بعد إدخال نظام المعالجة الآلية للبيانات *GAÏA*، وإلغاء العمل اليدوي تغير كل شيء وتم ضبط كل نقاط الضعف والثغرات السابقة والمعينة على ارتكاب أعمال الغش والاختلاس وضياع أصول الشركة، وزادت قدرة الشركة على المحافظة على أصولها واستغلالها بكفاءة وفعالية، وهذا من خلال الميزات التي تمنحها نظم المعالجة الآلية للبيانات، حيث تتشكل البنية المادية للنظام من عدة حاسبات كبيرة تعمل كمقومات *Serveurs*، ترتبط مع بعضها محليا بواسطة شبكة محلية *LAN*، تتصل هذه المقومات بمجموعة كبيرة جدا من الطرفيات *Terminaux* بواسطة خطوط اتصال تعمل بنظام بروتوكول *TCP/IP*، تشكل معا شبكة كبيرة من نوع *WAN*، تشتغل من خلالها عمال الشركة على اختلاف تخصصاتهم ومسؤولياتهم، حيث يمكن الولوج إلى النظام عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بهم، وهذا كما تم توضيحه سابقا في إجراءات الرقابة العامة، كما تتصل مباشرة مع أجهزة الاتصال، والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم 26: البنية المادية لنظام المعالجة الآلية *GAÏA* للشركة



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة.

إن اتصال نظام المعالجة الآلية GAIA مع أجهزة الاتصال المختلفة *Equipement Du Réseau*، التي تقوم بتوريد الخدمات المختلفة للزبائن بشكل مباشر كما هو مبين في الشكل السابق، مع مختلف المصالح التابعة للشركة سواء الخاصة باستقبال الزبائن أو الخاصة بمتابعة طلبات الزبائن، أو الخاصة بالفوترة أو التحصيل، هذا الاتصال مع النظام سمح بتبادل البيانات إلكترونياً، وإلغاء الوثائق والمستندات المعدة يدوياً والإدخال اليدوي؛ وسوف نقوم بتبيان أثر ذلك على أصول الشركة المختلفة.

بالنسبة لعملية الفوترة يقوم النظام بمعالجة البيانات الواردة من أجهزة الاتصال والخاصة بالخدمات الممنوحة لكل الزبائن على اختلاف طبيعتها، عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات دون تدخل بشري، وإعداد الفواتير للزبائن والخاصة بفترة زمنية محددة بسرعة وبدقة شديدة، وبهذا زالت مخاطر المنتجات غير المقيدة والممنوحة للزبائن بتواطؤ مع أحد العمال في ظل العمل اليدوي السابق، واستطاعت الشركة من تفادي الخسائر الكبيرة التي كانت تتكبدها سابقاً والمحافظة على أصولها وزيادة الرقابة عليها.

تقليل عدد العمال إلى الحد الأدنى بعد إلغاء العمل اليدوي، وبالتالي تفادي التكلفة والوقت اللازم لذلك وبالتالي زادت فعالية وكفاءة عملية الفوترة إلى حد كبير جداً، وزالت النزاعات مع زبائننا بسبب الأخطاء في الفواتير وزادت ثقتهم بالشركة، كما صارت الشركة قادرة على مضاعفة عدد زبائننا أضعافاً دون أن يؤثر ذلك على أدائها.

بالنسبة لعملية التحصيل صارت تتم في فترات عمل خاصة مصرحة في النظام من خلال الوحدات الطرفية لصاحب الصندوق، كما تم تفصيله سابقاً، باعتبار النقدية هي أكثر عناصر الأصول سيولة، هذا التصريح الفوري زاد في إمكانية الرقابة على النقدية وحمايتها من الاختلاس أو الاستعمال لأغراض شخصية وضمان تحويلها إلى البنك أو الحساب الجاري البريدي في حينها، وهذا من خلال الاطلاع على وضعيتها من خلال النظام من طرف الجهات المختصة بذلك ومقاربتها مع الكشف البنكي، كما منح النظام إمكانية استعمال وسائل دفع أخرى مثل الاقتطاع من الحساب البنكي للزبون مباشرة أو استعمال بطاقات الائتمان وهي وسائل أكثر أماناً وهذا من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات مع هذه الأنظمة، وبهذا منح نظام المعالجة الآلية للبيانات قدرة على المحافظة على النقدية وزيادة الرقابة عليها.

كما يقوم نظام المعالجة الآلية بإجراء كل الخطوات اللازمة لتسيير المخاطر المالية الخاصة بالزبائن غير الأوفياء، حيث يقوم النظام بقطع الخطوط أو إلغائها أو تحويلها لقسم المنازعات والتحصيل، بشكل آلي دون تمييز بين الزبائن، وفي حالة تدخل أي عامل لتغيير الإجراءات المقترحة من النظام، تبقى كل المعلومات العملية مسجلة باسم المستخدم وتاريخها ووقتها، ومن السهولة اكتشافها من طرف الجهات الرقابية والإدارة العليا، وبالتالي يتعرض العامل للعقوبات التأديبية اللازمة، وبالتالي منح النظام قدرة عالية على تحصيل مستحقاتها والرقابة عليها.

يحمل نظام المعالجة على عاتقه تسيير أجهزة الاتصال من خلال تسيير الأزواج الهاتفية وتعيين الآلي للأرقام الهاتفية للزبائن وبالتالي تفادي الأخطاء التي كانت تقع في ظل العمل اليدوي، وتوصيل كل المعلومات محدثة باستمرار عن الأجهزة من حيث سعتها وأي أعطال فيها لاتخاذ القرارات اللازمة بشأنها من زيادة سعتها أو إصلاحها، أو تغييرها، أو تحويلها إلى الأماكن التي تتناسب مع عدد الزبائن، كما يقوم النظام بتسيير شبكة الزبائن من حيث مكان تواجدها وسعتها، وهذا يمنح للشركة القيام بدراسة طلبات الزبائن المتعلقة بخطوط هاتفية جديدة بشكل آلي، دون الاضطرار إلى التنقل إلى مكان تواجد عنوان الزبون، وهذا من خلال معلومات الشبكة التي يحملها النظام على عاتقه وبالتالي صارت عملية دراسة إمكانية تثبيت خطوط هاتفية جديدة تتم بسرعة كبيرة وتكلفة أقل، كما يقوم النظام بتسيير الأعطال الهاتفية من خلال المعلومات الدقيقة التي يمنحها النظام عن مكان التعطلات وزمنها ووقت إصلاحها، وكذا يمنح النظام كل المعلومات عن الفرق التقنية المختصة بتثبيت وإصلاح الخطوط الهاتفية لكل عامل، مما يسمح للجهات المختصة بتسيير ومراقبة أداء هذه الفرق والعمال، أي أن النظام أعطى للشركة قدرة على استغلال أصول الشركة بكفاءة وفعالية وزيادة الرقابة عليها.

كما يقوم النظام بتسيير العلاقة بين الشركة والزبون من خلال مواعيد التثبيت أو إصلاح التعطلات كما يحتفظ النظام بكل المعلومات الخاصة بكل اتصال مع الزبائن وأسبابها ومن العامل الذي قام باستقبال طلب الزبون وهذا يساعد الجهات المختصة على رقابة العلاقة بين الزبون والشركة ونوعية طلبات الزبائن وأسبابها ومدى تأديتها لهم من طرف العمال.

**المطلب الثاني: قدرة المعالجة الآلية للبيانات في ضبط الدقة في البيانات المحاسبية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر**

قبل إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات GAIA كانت كل العمليات المحاسبية، من تصنيف وترتيب وتسجيل وتجميع وتوصيل، تتم بشكل يدوي اعتمادا على مجموعة مستنديه معدة بشكل جيد، إلا أن اعتمادها على العنصر البشري أكسبها صفة الضعف، والقصور، وعدم الفعالية نتيجة الأخطاء المتعمدة والأعمال غير المشروعة، وغير المتعمدة والمرتبطة بضعف القدرة البشرية، خاصة نتيجة ضخامة البيانات والمعلومات الناتجة عن العمليات المختلفة، والتي سبق ذكرها في المطلب السابق.

أما عند إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية، تغير كل شيء وصار النظام يحمل على عاتقه كل العمل المحاسبي على مستوى الوكالة التجارية بشكل تام دون تدخل الإنسان، وهذا انطلاقا من البيانات المسجلة في قاعدة البيانات، والتي تخص عملية الفوترة والتحويل، وأي أعمال أخرى تتولد عليها تسجيلات محاسبية، من خلال هذه البيانات يقوم النظام بشكل آلي بتصنيف البيانات وتسجيلها في حساباتها الخاصة بها ومن ثم القيام بتجميعها وتوصيلها من خلال تقارير وكشوف معدة بشكل جيد، وكل الكشوف التبريرية المرفقة بها، لذا سنقوم في هذا المطلب باستعراض كل العمليات المالية التي يحملها النظام على عاتقه، وكذا الكشوف المحاسبية التي يوردها لكل من المحاسبة العامة والمراجعة الداخلية.

### 1. الكشف المساعد المجمع

أهم كشف محاسبي يصدره النظام، هو الكشف المساعد المجمع، هذا الكشف يسمح بتوريد وتزويد المحاسبة العامة، بحركة الحسابات المتأثرة بالعمليات المالية المختلفة خلال فترة معينة، هذه الحسابات هي:

- حساب رأس المال: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن للحسابات الفرعية للكفالات المتعلقة بمختلف الزبائن.
- حسابات التجهيزات: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن للحسابات الفرعية لأوراق القبض المتعلقة بمختلف الزبائن.
- حساب الغير:
- حساب الزبائن: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن للحسابات الفرعية لمختلف الزبائن؛
- حساب حقوق للزبائن: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن للحسابات الفرعية لحقوق الزبائن المتعلقة بمختلف الزبائن؛
- حساب تسبيقات الزبائن: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن للحسابات الفرعية لتسبيقات الزبائن المتعلقة بمختلف الزبائن؛
- حسابات المالية: تحمل المبالغ المجمعة في الجانب المدين والدائن لمختلف العمليات المالية المصنفة حسب طريقة التسديد (نقدا، شيك، تحويل...).
- حسابات التكاليف: تجمع المبالغ المدينة والدائنة لحسابات الاستهلاك الذاتي، الحقوق الغير قابلة للتحويل والاستحقاقات بدون قيمة، وخسائر الاستغلال (منتجات غير محددة).
- حسابات المنتوجات: التي تجمع المبالغ المدينة والدائنة لمختلف حسابات المنتوجات، وحسابات النواتج المالية العائدة لأوراق القبض، وأيضا حسابات المنتوجات الخاصة بالتقريب.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

ويعرض النظام GAÏA الكشف المساعد المجمع وفق الشكل التالي:

جدول رقم 06: الكشف المساعد المجمع

الكشف المجمع للفترة من .../... إلى .../.../...			اسم الشركة:.....
تاريخ النظام: .../.../...			الصفحة رقم: .../.../...
حسابات رؤوس الأموال	مدينة	دائن	رصيد
165 الودائع والكفالات المقبوضة			
حسابات التجهيزات	مدينة	دائن	رصيد
2761 استحقاقات			
حسابات الغير	مدينة	دائن	رصيد
411 زبائن المنتجات والخدمات			
4191 تسبيقات الاستهلاك			
4191 مستحقات تسبيقات كلية			
4457 رسوم			
حسابات مالية	مدينة	دائن	رصيد
512 البنك			
حسابات الأعباء	مدينة	دائن	رصيد
654 خسائر عن حسابات دائنة غير قابلة للتحصيل			
658 الاستهلاك الذاتي أعباء الاستغلال			
حسابات المنتوجات	مدينة	دائن	رصيد
701 هاتف، منتجات وخدمات			
762 عائدات الأصول المالية			
المجموع			

المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

عند الإقفال الشهري للحسابات يعطي الكشف المجمع صورة لكل الحسابات الرئيسية مع المبالغ المصادق عليها نهائياً، هذا الإقفال يصادق ويضمن موثوقية الحسابات التي بعد ذلك ترحل لتزويد المحاسبة العامة. (ملحق رقم 02).

باقي الكشوف المصدرة (اليوميّات المساعدة الأخرى، دفتر الأستاذ المساعد، ميزان المراجعة المساعد، الكشوف المالية) تسمح بتبرير التسجيلات الواردة في الكشف المجمع وإجراء المطابقات الضرورية أي أنه يتم إصدار الكشوف الموالية لتبرير الأرصدة الواردة في الكشف المجمع المساعد والتي تخص كل العمليات المالية خلال فترة معينة.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

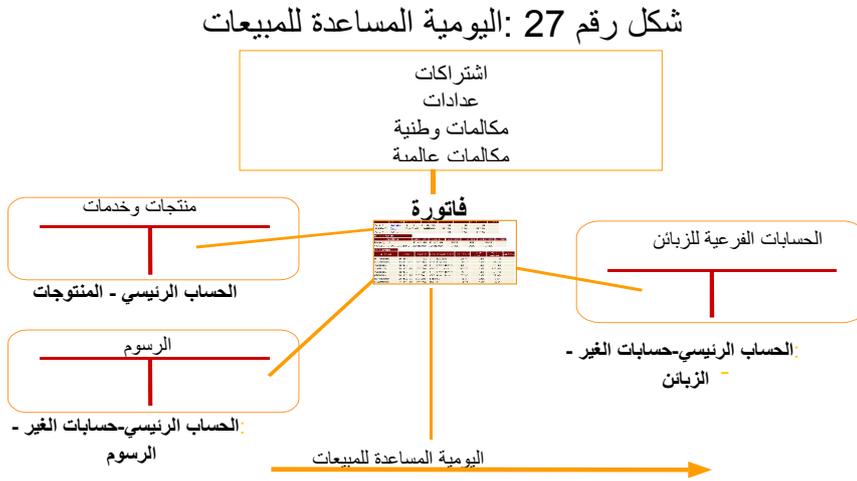
ولفهم طبيعة العمليات المالية التي قام النظام بتصنيفها وتسجيلها وترحيلها وتجميعها وتوصيلها، في الكشف المجمع، والخاصة بالمحاسبة المساعدة للزبائن، خلال فترة محددة نعرض مختلف العمليات التي يحملها النظام على عاتقه والكشوف التي تفصل هذه العمليات، وتبرر الرصيد الظاهر في الكشف المجمع:

### 1. تغذية الكشف المساعد المجمع بحسابات النتائج وحسابات الغير

تعرض اليومية المساعدة للمبيعات كل المبيعات التي تمت خلال فترة محددة، حيث تناظر المبالغ التالية:

- مجموع المبالغ المفوترة للغير، مصنفة حسب طبيعة الزبائن، مجمعة بالعدد والمبالغ لكل فترة محاسبية، وكذا حسب شريحة الفوترة وطبيعة الفاتورة (دورية أو غير دورية).
- مجموع مبالغ المنتجات، مجمعة حسب حسابات المنتجات (رقم واسم الحساب)، وكذا مصنفة حسب طبيعة الزبائن، وحسابات الرسوم المرافقة لها. (ملحق رقم 03)

والشكل الموالي يشرح ذلك:



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

هذه اليومية تسمح إذا بتبرير التسجيل المحاسبي الوارد في الكشف المجمع، لكل من حسابات النتائج وحسابات الغير والرسوم المرافقة لها.

في نفس الوقت يصدر نظام GAÏA مجموعة من الكشوف المحاسبية للمبيعات التي تثبت التسجيل الوارد في يومية المساعدة للمبيعات، هذه الكشوف يجب أن تطابق مع اليومية المساعدة للمبيعات.

### 2. تغذية الكشف المساعد المجمع بحساب رأس المال والتجهيزات المالية وحسابات الغير (زبائن وتسبيقات) وحسابات المالية

المنتجات والخدمات صارت الآن تحت تصرف الزبائن، (التسجيل في الجانب الدائن لحساب المنتجات)، والفواتير المرافقة لها أصدرت، (التسجيل في الجانب المدين في الحسابات الفرعية لمختلف الزبائن)، نمر الآن إلى عملية تحصيل هذه الفواتير؛ ترافق عملية التحصيل العمليات المحاسبية التالية: المقبوضات، الإرجاع، الإلغاء، الاقتطاع أو التحويل.

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

### أ. اليوميات المساعدة للمقبوضات

تميز عدة طرق للمقبوضات: نقدية، شيك، بطاقات الائتمان، اقتطاع آلي من الحساب البريدي، تسديد بواسطة منظمات معتمدة، عمليات مختلفة (تحويل حسابات التسبيقات والكفالات لترصيد الفواتير)؛ كما تميز عدة أسباب للمقبوضات: قبض فواتير دورية أو غير دورية، قبض تسبيقات، قبض استحقاقات، قبض كفالات.

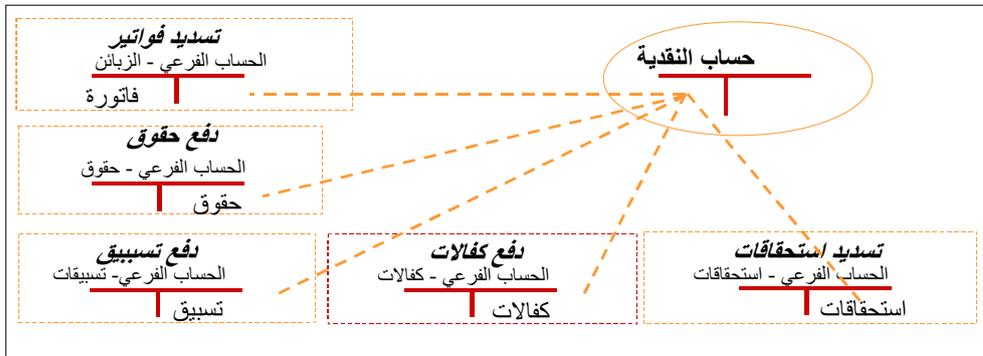
بعد المصادقة على هذه المقبوضات، يمكن للنظام بعد ذلك من إجراء تسجيل هذه العمليات، وهذا هو الهدف من اليوميات المساعدة للمقبوضات والتي تفصل كل المدفوعات التي قام بها الزبائن حسب طبيعتها؛ هذه اليوميات التي تصدر حسب الطلب، والتي تجمع المعلومات خلال فترة معينة والتي يعرضها حسب طبيعة المدفوعات ولكل الزبائن المتعلقة بالعملية، مهما كانت طبيعة العملية والحساب المقابل المتأثر بها.

يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ العملية، مرجع عملية القبض، الحسابات الفرعية المعنية، رقم الزبون، المبالغ بالعملة الوطنية وعند الحاجة بالعملة الأجنبية. (ملحق رقم 04)

هذه اليوميات هي مصنفة كما يلي:

- المقبوضات النقدية: هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت نقدا.
  - المقبوضات بشيك: هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت بشيك.
  - المقبوضات المختلفة (بطاقات الائتمان): هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت ببطاقات الائتمان.
  - قبض بعملية التحويل: هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت بتحويلات بنكية.
  - المقبوضات خارجية: هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت في المنشآت الخارجية وغير موصولة بشبكة النظام (المكاتب البريدية، البنوك وغيرها من المنظمات المالية).
  - المقبوضات من الاقتطاع المباشر (تخص فقط الفواتير الدورية): هذه اليومية تفصل كل عمليات القبض التي تمت من طرف البنوك أو المنظمات المالية، باقتطاع آلي.
- هذه اليوميات المساعدة تسجل العمليات المعروضة في الشكل الموالي :

شكل رقم 28: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للمقبوضات



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة sofrecom

### ب. اليوميات المساعدة للإرجاع

نميز عدة طرق للإرجاع: إرجاع نقدا، إرجاع بشيك، إرجاع بتحويل؛ كما نميز عدة أسباب للإرجاع: إرجاع حقوق، إرجاع تسبيقات، إرجاع كفالات.

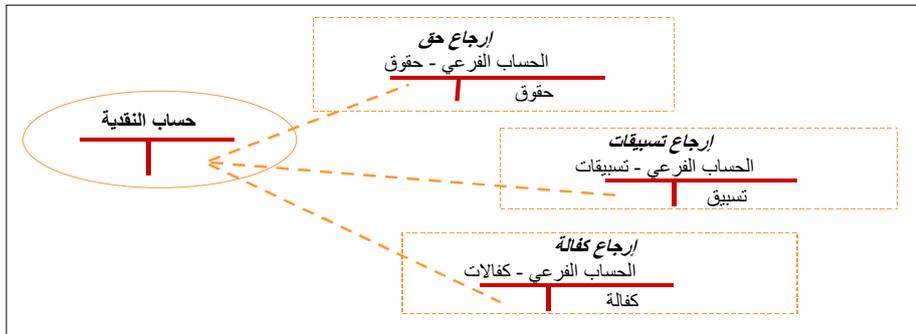
بعد المصادقة على عمليات الإرجاع، يمكن للنظام بعد ذلك من إجراء تسجيل هذه العمليات، وهذا هو الهدف من اليوميات المساعدة للإرجاع والتي تفصل كل عمليات الإرجاع التي تمت لصالح الزبائن؛ هذه اليوميات التي تصدر حسب الطلب، والتي تجمع المعلومات خلال فترة معينة والتي تعرضها حسب طبيعة الإرجاع للزبائن المعنية، مهما كانت طبيعة العملية والحساب المقابل المتأثر بها؛ يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ العملية، رقم عملية الإرجاع، الحسابات الفرعية المعنية، رقم الزبون، المبالغ المرجعة. (ملحق رقم 05)

هذه اليوميات هي مصنفة كما يلي:

- إرجاع نقدي: هذه اليومية تفصل كل عمليات الإرجاع (تسبيقات، حقوق، كفالات) التي تمت نقدا.
- إرجاع بشيك: هذه اليومية تفصل كل عمليات الإرجاع (تسبيقات، حقوق، كفالات) التي تمت بشيك.
- إرجاع بتحويل: هذه اليومية تفصل كل عمليات الإرجاع (تسبيقات، حقوق، كفالات) التي تمت بتحويلات.

هذه اليوميات المساعدة تسجل العمليات المعروضة في الشكل الموالي :

شكل رقم 29: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للإرجاع



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### ج. اليوميات المساعدة للإلغاء

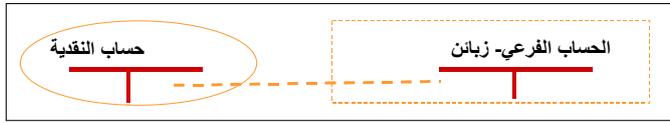
المقبوضات بواسطة شيك، بطاقات الائتمان، وأيضا الاقتراع الآلي، معنية بموضوع الإلغاء، هذه الإلغاءات هي عمليات محاسبية أيضا وتعطي لنا تسجيلات محاسبية، اليوميات المساعدة للمقبوضات الملغاة تفصل هذه العمليات، هذه اليوميات التي تصدر حسب الطلب، والتي تجمع المعلومات خلال فترة معينة والتي تعرضها حسب طبيعة المدفوعات الملغاة وكل الزبائن المتعلقة بالعملية، مهما كانت طبيعة العملية والحساب المقابل المتأثر بها. (ملحق رقم 06)

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ العملية، مرجع عملية القبض الأولية، الحسابات الفرعية المعنية، رقم الزبون، المبالغ بالعملة الوطنية وعند الحاجة بالعملة الأجنبية، هذه اليوميات هي مصنفة كما يلي:

- إلغاء الشيكات: هذه اليومية تفصل كل عمليات إلغاء الشيكات بسبب نقص أو انعدام الرصيد.
- إلغاء مقبوضات بطاقات الائتمان: هذه اليومية تفصل كل عمليات إلغاء بطاقات الائتمان بسبب نقص أو انعدام الرصيد.
- إلغاء مقبوضات الاقتراع الآلي: هذه اليومية تفصل كل عمليات إلغاء الاقتراع الآلي بسبب نقص أو انعدام الرصيد.

شكل رقم 30: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للإلغاء



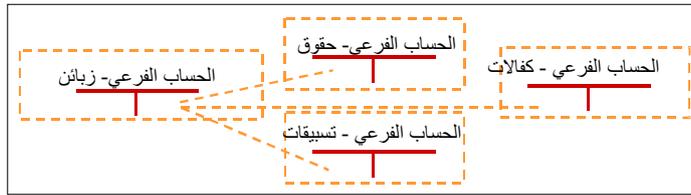
المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### د. اليوميات المساعدة للتحويلات

تحصيل فاتورة أو عدة فواتير يمكن أن يتم بواسطة تحويل حساب حقوق الزبائن أو التسبيقات أو كفالات إلى الحساب الفرعي للزبون المعني، اليوميات المساعدة للتحويلات تفصل هذه العمليات.

هذه اليوميات التي تصدر حسب الطلب، والتي تجمع المعلومات خلال فترة معينة والتي تعرض التحويلات بين الحسابات لكل الزبائن المعنية بالعملية، يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ العملية، مرجع عملية القبض الأولية، الحساب الأولي المعني، رقم الزبون، المبالغ الأولية المقبوضة بالعملة الوطنية وعند الحاجة بالعملة الأجنبية.

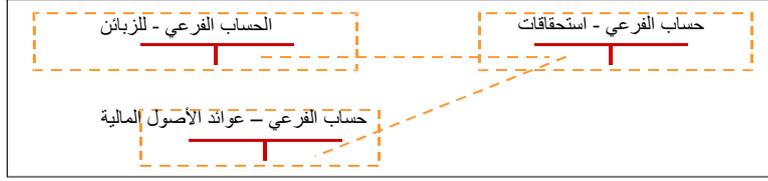
شكل رقم 31: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للتحويل



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

أو يمكن سحب ورقة تجارية على فاتورة أو عدة فواتير وبالتالي إنشاء استحقاقات، هذه العملية يتولد عليها ترصيد قيمة الفاتورة أو الفواتير في الحساب الفرعي للزبون المعني، وتحويل المبالغ في الجانب المدين لأوراق القبض مع قيمة فوائد الاستحقاقات المرافقة لها. ويمكن توضيح ما سبق في الشكل الموالي:

شكل رقم 32: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة لإنشاء استحقاقات



المصدر: دليل النظام معد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### 3. تغذية الكشف المساعد المجمع بحسابات التكاليف

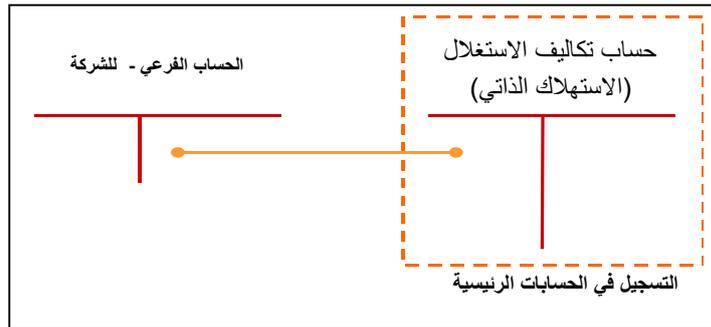
الحساب العام للتكاليف يجمع التسجيلات المتعلقة بالحسابات التالية :

- حساب الاستهلاك الذاتي: (خطوط هاتفية الخاصة بالعمل، الحصص الممنوحة للعمال)
- حسابات خسائر الاستغلال: يقيد في هذا الحساب التسجيلات المحاسبية الخاصة، بالمنتجات التي لم يتم تحديدها.
- حساب خسائر الحقوق والاستحقاقات الغير قابلة للتحصيل: وتوافق الملفات المحولة لقسم المنازعات.

#### أ. اليومية المساعدة للاستهلاك الذاتي

تفصل هذه اليومية كل التحويلات الخاصة بالحساب الفرعي للشركة إلى حساب التكاليف الاستهلاك الذاتي، يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ عملية التحويل، المرجع، رقم واسم الحساب الفرعي، رقم الزبون الخاص بالشركة، المبالغ المحولة بالعملة الوطنية وعند الحاجة بالعملة الأجنبية؛ والشكل الموالي يوضح التسجيل المحاسبي الموافق.

شكل رقم 33: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للاستهلاك الذاتي



المصدر: دليل النظام المعد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

#### ب. اليومية المساعدة لخسائر الاستغلال

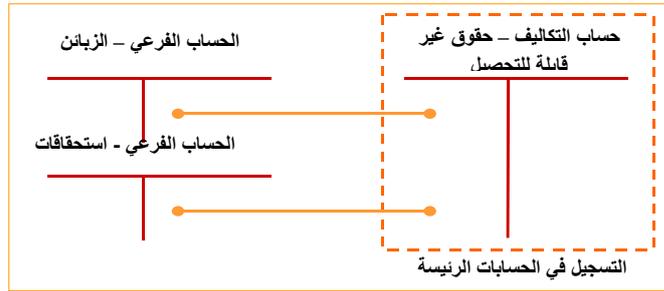
كشف المنتجات الغير المقيدة تبين كمية الاتصالات والتذاكر غير السوية، والتي لم تستطع إجراءات الفوترة من تحيد فواتيرها، إصدار هذا الكشف يتبعه توريد الكشف المجمع بتسجيل محاسبي في حسابات التكاليف خسائر الاستغلال.

### ج. اليومية المساعدة للحقوق والاستحقاقات غير قابلة للتحويل

هذا التحويل يجرى للحقوق غير قابلة للتحويل، هذا التحويل يخص عموما الحقوق والاستحقاقات للملفات المحولة لقسم المنازعات تبعا لإجراءات التحويل للنظام GAÏA.

هذا الكشف يفصل التحويلات لكل الحسابات الفرعية للزبائن إلى حساب حقوق غير قابلة للتحويل، يحتوي مضمون هذه الكشوف على تاريخ عملية التحويل، المرجع، رقم واسم الحساب الفرعي، رقم الزبون، المبالغ المحولة بالعملة الوطنية وعند الحاجة بالعملة الأجنبية؛ والشكل الموالي يوضح التسجيل المحاسبي الموافق؛ والشكل الموالي يوضح التسجيل المحاسبي الموافق.

شكل رقم 34: العمليات المسجلة في اليوميات المساعدة للحقوق والاستحقاقات غير قابلة للتحويل



المصدر: دليل النظام معد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*.

### II. دفتر الأستاذ المساعد

هذا الكشف يحمل في المقدمة كل المعطيات العامة للزبون ورقم حسابه الفرعي، يحتوي مضمون هذا الكشف على مرجع العملية لكل تسجيل محاسبي (التاريخ، اليومية المساعدة، مرجع المستند)، المبالغ الأصلية الجانب المدين والدائن والرصيد بالعملة الأجنبية، معدل تبديل العملة، المبالغ المبدلة أي بالعملة المحلية الجانب المدين والدائن والرصيد؛ يعرض الكشف المجاميع الكلية للعمليات المحاسبية لفترة محاسبية محددة. (ملحق رقم 07)

### III. ميزان المراجعة المساعد

يمكن أن يصدر هذا الكشف بعدة طرق حسب الطلب: إصدار مفصل (مع تجميع أصناف الزبائن)، حسب الحسابات الفرعية للزبائن، ملخصة حسب أصناف الزبائن، يحتوي مضمون هذا الكشف على رقم الزبون، اسمه ولقبه أو اسم الشركة، الرصيد أول المدة المرحل، مبالغ الفترة والتي تظهر المبالغ المدين والدائنة ورصيد الفترة، يمكن تبرير المبالغ الظاهرة في الميزان بالاستعانة بدفتر الأستاذ المساعد. (ملحق رقم 08)

المطلب الثالث: قدرة المعالجة الآلية للبيانات في زيادة التأكد من درجة الالتزام بالسياسات الإدارية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

على مستوى الوكالة التجارية تتجسد وتتحقق خطط الشركة التجارية والتسويقية، وفق سياسات معينة باعتبارها واجهة الشركة ونقطة اتصال بينها وبين زبائنها الحاليين أو الجدد أو المحتملين، مثل هذه الخطط زيادة عدد زبائنها وتسريع تحقيق طلباتهم، تسويق منتجاتها وخدماتها الجديدة المختلفة وإيصال كل المعلومات عنها لزبائنها، التخفيضات التجارية والمالية الجديدة الممنوحة، تحصيل الفواتير والمستحقات على وجه السرعة، المحافظة على حصتها السوقية ورقم أعمالها، وغيرها من الأهداف، وتترجم تلك السياسات في صورة برامج وجدول وميزانيات جامدة ومحددة وتصدر الشركة مجموعة لوائح ومراسلات وطرق عمل تشرح السياسة التجارية والتسويقية للشركة وطرق تحقيقها، وكان يتم إلزام الإدارات التنفيذية بتطبيق هذه السياسات الإدارية وتتم عملية الرقابة على أداءها من خلال مجموعة مؤشرات، وتقارير وإحصاءات، وزيارات ميدانية من الجهات الرقابية المختصة وغيرها.

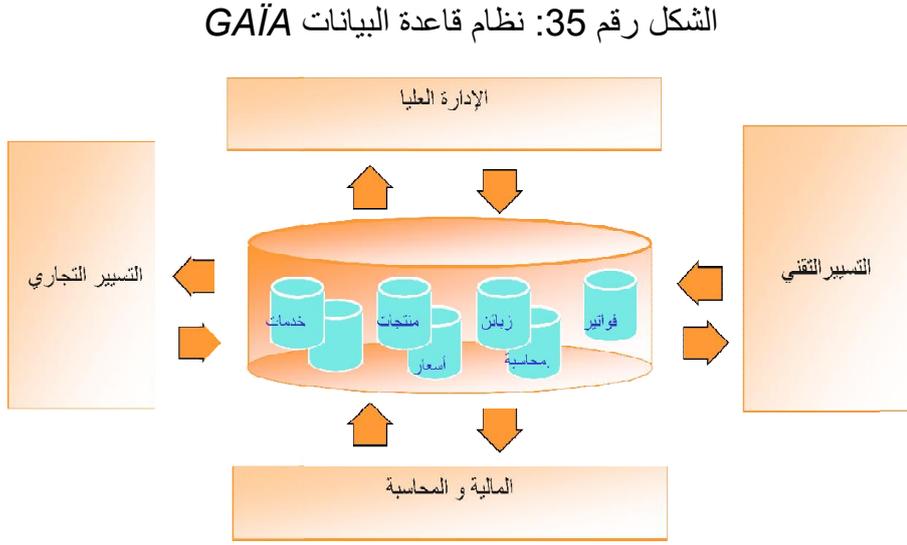
قبل إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات كان يتم إنجاز الأعمال وتنفيذ الخطط الموضوعة مسبقا وتحقق من تنفيذها يدويا اعتمادا على مجموعة مستنديه تنظم العمل بين مختلف المصالح التجارية والتقنية والمحاسبية، وقياس الأداء الفعلي كان يتم إعداد مجموعة مؤشرات الأداء استنادا على بيانات ومعلومات التي يتم تجهيزها وتجميعها وتبويبها ومعالجتها وتحليلها يدويا، هذا العمل اليدوي يحتاج للكثير من الجهد والوقت والتكلفة، بالإضافة إلى عدم المرونة والبطء وارتكاب الأخطاء سواء غير المتعمدة نتيجة كبر حجم البيانات والمعلومات وضعف القدرة البشرية من سهو وخطأ ونسيان، أو المتعمدة لتضليل حكم الإدارة العليا، للاستفادة من الترقيات والتحفيزات وغيرها، ولهذا تبقى الإجراءات الرقابية التقليدية التي تهدف إلى التحقق من الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعة مسبقا تتصف بالضعف، وعدم الفعالية نتيجة تعرض التقارير والإحصاءات للتضليل والتحريف والمؤثرات الشخصية المختلفة، وعدم قدرة الجهات الرقابية من مراقبة كل العمليات المنجزة خلال فترة زمنية سابقة نتيجة الكم الهائل من العمليات المنجزة للزبائن والتي يقدر عددهم بعشرات الآلاف على مستوى كل وكالة تجارية، حيث يركز عملها على مراقبة بعض العينات فقط وتعميم نتائج العملية على المجتمع ككل للتحقق من مدى الالتزام بالسياسات الإدارية.

أما بعد إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات، فصارت مختلف الأعمال تنجز من خلال برامج النظام والتي يتم برمجتها وتحديثها بشكل مستمر من طرف الإدارة العليا للشركة حسب سياساتها الإدارية، سواء التجارية أو التقنية أو المالية والمحاسبية وتنظيم مختلف الأعمال بين هذه التخصصات، وكذلك الرقابة على تحقيق هذه السياسات بشكل آلي من خلال الاستعلامات والمؤشرات التي يعدها النظام ذاته ويعرضها للمستويات الإدارية المختلفة المختصة بقياس الأداء الفعلي، وتوصيل كل المعلومات الموثوقة لتمكين الإدارة العليا من تقييم مدى التزام الإدارات التنفيذية بتنفيذ الخطط وفق السياسات المرسومة، واتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح أي انحراف، وهذا من خلال الميزات التي تمنحها نظم المعالجة الآلية من مرونة وتكيف وسرعة ودقة في الإنجاز، حيث يقوم النظام GAIA على أساس نظم إدارة قواعد البيانات وتقوم تلك النظم بتخزين البيانات في ملفات مركزية مختلفة يمكن الوصول إليها عن طريق أفراد مرخص لهم بذلك من طرف إدارة الشركة، ويطبق طريقة المعالجة الزمنية الفورية، فبرامج النظام GAIA تعمل ضمن نفس قاعدة البيانات، والتي تسمح بتنظيم العلاقات بين الجهات التقنية والتجارية والمالية والمحاسبية والإدارة العليا، ومختلف هذه الجهات لديها نفس المعلومة في الوقت الحقيقي (نظام المعالجة المباشرة).

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

ومن ثم منح النظام للإدارة قدرة على تحقيق السياسات الإدارية والتأكد من تنفيذها من خلال دمج تبادل المعلومات وتخفيض عدد المستويات التنظيمية التي تمر بها هذه المعلومات وربط الوحدات التنفيذية بالمستويات العليا للإدارة واختصار الزمن والتكلفة اللازمة لذلك.

ويوضح الشكل الموالي ذلك:



المصدر: دليل النظام معد من طرف الشركة المصنعة *sofrecom*

### المبحث الثالث: تحليل و تفسير النتائج

بعد تطبيق الفرضيات السابقة في الدراسة الميدانية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، وقياس أثر إدخال المعالجة الآلية للبيانات على كل هدف من أهداف نظام الرقابة الداخلية، نقوم في هذا المبحث بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها بعد تطبيق الفرضيات في الدراسة التطبيقية السابقة وسنقوم بدراسة كل فرضية على حدة.

#### المطلب الأول: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى

على الرغم من امتلاك الشركة سابقا لنظام رقابة داخلية في ظل العمل اليدوي، من خطة تنظيمية تجسد مبدأ فصل بين الوظائف وتحديد المسؤوليات وتفويض السلطات، ومجموعة مقاييس وطرق عمل متناسقة ومجموعة إجراءات مستنديه معدة بشكل جيد إلا أن اعتمادها على العنصر البشري بشكل تام، وكبير حجم البيانات والمعلومات الناتجة عن العمليات المختلفة، واستحالة مراجعتها بشكل تام، بالإضافة إلى الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لمعالجة البيانات ومراجعتها وتوصيلها للجهات المعنية، جعل نظام الرقابة الداخلية السابق يتصف بعدم الفعالية في تحقيق الأهداف المرجوة منه، فكان هناك ضياع لمنتجات الشركة من خدمات مختلفة لم تكن تسجل في حسابات المدينين، أو أخطاء في فواتير الزبائن، مما يكبد الشركة خسائر كبيرة وتخفيض أرباحها، ولم تحافظ البنية الرقابية السابقة على النقدية بشكل معقول باعتبارها أهم عنصر من عناصر الأصول المتداولة، ولم تمنح للشركة قدرة عالية على استرجاع حقوقها وإدارة مخاطرها المالية المتعلقة بالزبائن بالشكل المطلوب، وكان هناك قصور في تسيير أجهزة وشبكة الاتصال بالكفاءة والفعالية المطلوبة نتيجة البيانات المضللة وغير محدثة باستمرار، ولم تكن الشركة قادرة على التحكم بشكل ملائم بالفرق التقنية المختصة بتنصيب الخطوط الهاتفية الجديدة أو إصلاح التعطلات في الشبكة أو أجهزة الاتصال، كما لم تستطع الشركة تسيير طاقم زبائنها بالكفاءة والفعالية اللازمة والمحافظة عليهم واكتساب ثقتهم، أي أن نظام الرقابة الداخلية التقليدي لم يحقق الهدف في حماية الأصول واستغلالها بالكفاءة والفعالية المعقول.

بعد إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات وانتقالها من العمل اليدوي إلى العمل الآلي وفي ظل إجراءات الرقابة العامة والتطبيقية التي سبق توضيحها صارت الشركة تحافظ على منتجاتها من كل عبث فيها وتضمن تسجيلها في حسابات المدينين الخاصة بها، وتصدر فواتير دقيقة جدا للمدينين، وتفادت الأخطاء والاستخدام غير المشروع لأصولها والخسائر الناتجة عن ذلك، وبالتالي زيادة إيراداتها وأرباحها؛ كما منحت نظم المعالجة الآلية للبيانات قدرة عالية على المحافظة والرقابة على النقدية من الاختلاس والاستغلال غير المشروع، من خلال تسجيل العمليات في النظام وقت حدوثها، وتوريد كل الكشوف المالية المحاسبية الملائمة عن عملية التحصيل للجهات المختصة بذلك؛ كما منحتها قدرة عالية في تسيير المخاطر المالية في تحصيل الحقوق على وجه السرعة واتخاذ الإجراءات المتماثلة بشكل آلي ودون تدخل بشري ضد الزبائن غير أوفياء.

كما ساعدت نظم المعالجة الآلية في إدارة أصول الشركة من أجهزة اتصالات وشبكة الزبائن بكفاءة وفعالية عالية من خلال المعلومات الدقيقة والمحدثة باستمرار التي يمنحها النظام وتوليه بشكل آلي منح أرقام الهواتف وتسيير الأزواج الهاتفية، وكذلك توصيل كل المعلومات الموثوقة عن وضعيتها من حيث سعتها وحالة الأعطاب فيها ووقت إصلاحها وتوريد الإدارة العليا بكل مؤشرات الأداء عن هذه الأجهزة من نسبة التثبيت وسرعة إصلاح الأعطاب، ومعدل التأشير، ومنه اتخاذ القرارات المناسبة والرشيده، كما يقوم النظام بتسيير الفرق التقنية وتقسيم العمل بينهم، حسب الأماكن المخصصة لتدخلهم، كما يمنح كل مؤشرات الأداء عن كل فريق وكل عامل فيها؛ كما نظم العلاقة بين الشركة وزبائنهم من خلال مواعيد التثبيت وإصلاح الأعطاب وتسيير طلبات الزبائن المختلفة بشكل آلي وتخزين كل البيانات السابقة وعرضها وقت الحاجة إليها.

من خلال التحليل السابق للنتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية، نستنتج أن سبب زيادة قدرة الشركة على المحافظة على أصولها من المخاطر المحيطة بها، واستغلالها بكفاءة وفعالية إنما يأتي من الميزات التي تمنحها نظم المعالجة الآلية للبيانات من دقة وسرعة في المعالجة واتساق وقدرة على الاتصال مع الأجهزة و تبادل البيانات إلكترونيا دون اللجوء إلى العامل البشري وبالتالي تفادي الأخطاء البشرية غير المتعمدة وأعمال غير مشروعة من احتيال وغيرها، أي أن مسك الدفاتر والسجلات المحاسبية بشكل آلي يساعد على إحكام نظام رقابة داخلية جيدة على أصول الشركة بحيث يكون هناك فصل بشكل آلي بين حيازة الأصول والمحاسبية عنها وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه تضمن نظم المعالجة الآلية للبيانات استعمال أصول المنشأة بكفاءة وفعالية وحمايتها.

### المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

رغم تواجد كل المقومات لنظام رقابة داخلية في العمل اليدوي السابق، من خطة تنظيمية وإجراءات ومقاييس متناسقة ومجموعة مستنديه كاملة، ودليل عمل يشرح ويبين طرق العمل بدقة، ويتم تحديثه باستمرار، إلا أنها لم تعطي التأكيد المعقول من أن الكشوف المحاسبية المعدة من هذا النظام لا تحمل أخطاء جوهرية، أي أن النظام المحاسبي اليدوي السابق لم يحافظ على أصول المنشأة من منتجات وخدمات مختلفة والتي كانت تستغل بطريق غير شرعية ولم تكن مخرجات هذا النظام تعطي صورة صادقة على العمليات المنجزة خلال فترة زمنية محددة، كل هذا بسبب اعتماد النظام السابق على العنصر البشري، وما يرتبط به من ارتكاب للأخطاء، وعدم نزاهة البعض منهم، أو تواطؤ بعضهم لتجاوز الإجراءات الرقابية السابقة لخدمة مصالحهم الشخصية.

إلا أنه وبعد إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات، صار يحمل النظام على عاتقه كل العمل المحاسبي على مستوى الوكالة التجارية، دون تدخل العمل اليدوي بشكل مطلق، فمن خلال العمليات المنجزة على النظام من استقبال بيانات الاستهلاك السابقة من أجهزة الاتصال عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات، وقيام النظام بشكل آلي بإعداد الفواتير للزبائن، وتحديث حسابات الزبائن بمبالغ الفواتير الجديد في الجانب المدين وبعد تصنيف أنواع المنتجات حسب طبيعتها من خلال عملية الفوترة يقوم النظام بتجميع البيانات السابقة حسب أنواع الزبائن ونوعية المنتجات بالعدد والمبالغ والرسوم الموافقة لها، و يمنح كل منها رقم حساب خاص وفق النظام المالي والمحاسبي، ويقوم بإعداد اليومية المساعدة للمبيعات؛ بعد عملية الفوترة تأتي عملية التحصيل وترافق عملية تحصيل الفواتير العمليات المحاسبية التالية:المقبوضات بأنواعها النقدية

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية للبحث في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- باتنة-

وبشيكات وغيرها من وسائل الدفع، الإرجاع بوسائله المتعددة والإلغاء بأنواعه، الاقتطاع المباشر أو ترصيد تسبيقات الزبائن مع المستحقات الجديدة، حيث يقوم النظام بتصنيف العمليات السابقة والتي تنجز من خلال النهايات الطرفية المتعددة للنظام، وترتيبها وتجميعها وإعداد كل اليوميات المساعدة لتلك العمليات بشكل آلي والتي توضح كل العمليات السابقة مع الحسابات المتأثرة بذلك؛ كما يقوم النظام في نهاية السنة المالية بتحويل المنتجات والخدمات المختلفة التي استهلكتها الشركة في حد ذاتها خلال السنة إلى تكاليف الاستهلاك الذاتي، وأما المنتجات التي لم تحدد طبيعتها فتحمل على الشركة كخسائر الاستغلال؛ ومن خلال عمليات متابعة المستحقات المختلفة يحول النظام الحقوق الميئوس منها إلى حساب التكاليف حقوق غير قابلة للتحويل، كل العمليات السابقة تكون قد جمعت في الكشف المساعد المجمع، والذي أعد لتوريد المحاسبة العامة بحركة الحسابات التي يحملها النظام على عاتقه خلال فترة زمنية محددة.

بعد إصدار الكشف المجمع المساعد والذي يظهر أرصدة الحسابات خلال فترة زمنية معينة، مع كل اليوميات المساعدة التي تثبت صحة الأرصدة الظاهرة في الكشف وهذا من خلال إجراء المطابقات الضرورية لتأكد من صحة العمليات السابقة ترحل هذه الأرصدة إلى المحاسبة العامة والتي تتجمع فيها كل المحاسبات المساعدة الأخرى، مثل المحاسبات المساعدة للموردين والمحاسبات المساعدة لأجور العمال، والمحاسبات المساعدة للمخزون وغيرها، وتقوم هذه الأخيرة بإعداد التقارير المالية والمحاسبية من ميزانية وقائمة الدخل وقائمة التدفقات النقدية، وتوريدها للجهات المعنية بذلك.

أي أن النظام *GAIA* يحمل على عاتقه الجانب الأهم من العمل المحاسبي وهو المحاسبة المساعدة للزبائن والخاصة بالنشاط الرئيسي للشركة في تقديم خدمات ومنتجات الاتصال المختلفة وهذا سمح بإعداد تقارير مالية ومحاسبية خالية من الأخطاء الجوهرية وأي تحريف في الحسابات الرئيسية للنشاط الرئيسي للشركة وأن هذا بسبب الميزات التي تمنحها نظم المعالجة الآلية للبيانات حيث إن مسك الدفاتر والسجلات المحاسبية بشكل آلي ساعد على إحكام نظام الرقابة الداخلية وجعله أكثر فعالية بحيث يكون هناك فصل بشكل آلي بين القيام بالعمليات المختلفة وعملية التسجيل في الدفاتر والسجلات المحاسبية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص تعمل المعالجة الآلية للبيانات على ضبط الدقة والثقة في البيانات المحاسبية.

### المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

إن اعتماد الشركة على العمل اليدوي، في إنجاز الأعمال المختلفة، استنادا لخطة تنظيمية وطرق عمل ومقاييس وإجراءات متناسقة، لتحقيق الأهداف الموضوعية وفق السياسات المسطرة، وكذلك قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المعياري من طرف الجهات الإدارية المختصة، للتأكد من درجة الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مسبقا، كانت تتطلب الكثير من الجهد والوقت والتكلفة، بالإضافة إلى الاعتماد على مؤشرات وإحصاءات وتقارير تحتمل الخطأ والتضليل بسبب الأعمال المتعمدة وغير المتعمدة، هذه الأسباب جعلت الإجراءات الرقابية التي تهدف إلى التأكد من مدى الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مسبقا تتصف بعدم الفعالية والضعف.

أما بعد إدخال نظم المعالجة الآلية للبيانات في تنظيم العلاقات بين الجهات التقنية والتجارية والمالية والمحاسبية وتنفيذ السياسات الإدارية من خلال نظم المعالجة الآلية ومجموعة البرامج التي يتم برمجتها وتحديثها باستمرار وفق السياسات الإدارية من طرف الإدارة العليا، والتي تعمل ضمن نفس قاعدة البيانات التي تنجز فيها كل الأعمال على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية، كما تقوم الإدارة بتقييم سياساتها المختلفة من خلال مؤشرات الأداء، مثل التطور في رقم الأعمال، التطور في عدد الزبائن، نسبة تحصيل الفواتير الحالية والمستحقات، معدل تأشير التعطلات، سرعة إصلاح التعطلات، وغيرها من المؤشرات الموثوقة والمحدثة باستمرار والمعدة انطلاقا من البيانات المخزنة في قاعدة البيانات والتي يتولى النظام إعدادها وتوصيلها للمستويات الإدارية العليا وللجهات المختصة.

من خلال ما سبق يمكن أن نستنتج أن الميزات التي منحها النظام للإدارة العليا، من تنفيذ الأعمال وفق برامج النظام التي أعدتها الإدارة، قدرة عالية على تنفيذ الأعمال وفق سياساتها المسطرة وكذلك التأكد من تنفيذها وتقييمها، على أساس مؤشرات الأداء الموثوقة والمعدة بشكل آلي من خلال البيانات المخزنة في قاعدة البيانات والمتاحة للإدارة في الوقت الحقيقي من خلال تبادل المعلومات وتخفيض عدد المستويات التنظيمية التي تمر بها هذه المؤشرات بربط الوحدات التنفيذية بالمستويات العليا وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه تمنح المعالجة الآلية للبيانات فرصة للمنشأة للتأكد من درجة الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مسبقا.

### خلاصة

بعد التعرف على الشركة بشكل عام وطبيعة عملها ونوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها وتوجهاتها وأهدافها، وكذلك هيكلها التنظيمي والمديريات الإقليمية والولائية التابعة لها، والتي تنتشر عبر تراب الوطن، وبعد التعرف على إحدى وكالاتها التجارية وهي الوكالة التجارية باتنة النصر محل الدراسة، وعلى هيكلها التنظيمي ونوعية العمل على مستواها، وبعد دراسة نظام المعالجة الآلية GAIA ومجال تطبيقه بشكل عام، ثم جانب المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية، وبعد تقييم كل من إجراءات الرقابة العامة والتطبيقية المرتبطة بنظام المعالجة الآلية للبيانات ووجدنا أنها إجراءات محكمة تقي من المخاطر المرتبطة بالبيئة المعالجة الآلية.

وبعد تطبيق فرضيات الدراسة لقياس أثر المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية على فعالية نظام الرقابة الداخلية، وبعد تحليل النتائج المتوصل إليها وجدنا أن نظم المعالجة الآلية للبيانات تضمن استعمال أصول المنشأة بكفاءة وفعالية وزيادة حمايتها وتعمل نظم المعالجة الآلية للبيانات على ضبط الدقة والثقة في البيانات المحاسبية وتمنح فرصة للمنشأة للتأكد من درجة الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية مسبقا وبالتالي زادة فعالية نظام الرقابة الداخلية في ظل المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية.