

الفصل الثاني

العوامل السلوكية ونظام المعلومات المحاسبية

المبحث الأول

أهمية العوامل السلوكية

تمثل العوامل السلوكية مجموعة العوامل التي يمكن من خلالها التأثير في سلوكيات الأفراد عند القيام بعمل معين أو الحكم على شيء معين واتخاذ قرار فيه.

في مجال نظم المعلومات بصورة عامة يشكل الأفراد مجموعة المستخدمين من نظام المعلومات من خلال استخدام مخرجاته أو الرغبة باستخدامها، وان هؤلاء المستخدمين يمكن أن يقرروا فاعلية النظام اعتمادا على مدى قناعتهم بمدى قدرة النظام على توفير المخرجات التي يمكن أن تساهم في تحقيق أهدافهم، حيث يشير مصطلح "الفاعلية" إلى مدى قدرة مخرجات النظام على تحقيق أهدافه وبما أن عملية إقرار فاعلية النظام سوف تتحكم فيها سلوكيات المستخدمين، يصبح من الضروري التعرف على مجموعة العوامل السلوكية بهدف أخذها بنظر الاعتبار عند قيام النظام بعمله.

وفي مجال نظم المعلومات المحاسبية يتضح أن المستخدمين يشكلون عاملا مهما من عوامل تقرير فاعلية النظام في الوحدة الاقتصادية من خلال درجة الرضا والفائدة التي تتحقق لهم من جراء استخدام مخرجات النظام، وفي سبيل تحقيق ذلك ، يتطلب الأمر من المحاسبين الاهتمام بالمستخدمين من نظام المعلومات المحاسبية والتعرف على الجوانب التي من الممكن أن تؤثر في سلوكهم في سبيل أخذها بنظر الاعتبار عند تقديم المعلومات إليهم، حيث يفترض بالمعلومات التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية أن تقلل من درجة عدم التأكد وتزيد من معرفة المستخدمين عند اتخاذهم القرارات المختلفة.

ويؤكد Chambers على ضرورة اتصال المحاسبة بمظاهر السلوك الإنساني وأهمية ذلك في ممارسة العمل المحاسبي بقوله "نحن المحاسبون في حاجة لفهم بعض الشيء عن قدرات وحدود الإدراك في السلوك الإنساني عند ممارسة عملنا في مجال المحاسبة".

وقد انتبه المحاسبون في الآونة الأخيرة إلى أهمية العوامل السلوكية التي تؤثر في الحكم على نجاحهم في عملهم، حيث أوضح Devine في إحدى مقالاته أن هناك قصورا من ومنذ ذلك الوقت أخذت الدراسات المحاسبية السلوكية تتزايد بهدف الكشف عن تأثير المعلومات التي تتولد عن نظام المعلومات المحاسبية على سلوك المستخدمين منها وكيفية إحداث تغيير في هذا التأثير إذا ما تم إجراء تغييرات مماثلة في المعلومات المحاسبية على افتراض أن هناك تأثيرا محتملا للمعلومات المحاسبية و التي يمكن من أن تساهم في تغيير سلوك المستخدمين وفق أساليب عديدة.

وبهدف زيادة فاعلية نظام المعلومات المحاسبية في أي وحدة اقتصادية، فإن الأمر يتطلب ضرورة تواصل الاهتمام بالأبحاث السلوكية من قبل المحاسبين واخذ نتائجها بنظر الاعتبار عند ممارسة عملهم، وذلك لعدة أسباب منها:

✓ إنها تعتبر من ضمن اختصاصهم، على اعتبار أن نظام المعلومات المحاسبية هو المصدر الرئيسي للمعلومات في الوحدة الاقتصادية وان فروض المحاسبين الباحثين في السلوك تخلص أساسا بنظم المعلومات واستخدامات البيانات المحاسبية.

✓ إن الحاجة إلى التأكد من قدرة ما يقدمه المحاسبون من معلومات تتطلب ضرورة معرفة ومراقبة سلوك المستخدمين منها بشكل دوري والتعرف على مجالات التأثير فيه لإمكانية أخذها بنظر الاعتبار فيما بعد.

ومن خلال ما تقدم يتضح أن العوامل السلوكية تتعلق بمفهومين سلوكيين يمكن استخدامهما في مجال المحاسبة و هما: الإدراك والاتصال وهذا ما سنحاول توضيحه في المبحثين التاليين.

المبحث الثاني الإدراك المحاسبي

يعرف الإدراك في العلوم السلوكية بأنه عملية عقلية تتضمن التأثير على الأعضاء الحسية بمؤثرات معينة، ويقوم الفرد بإعطاء تفسير وتحديد لهذه المؤثرات في شكل رموز أو معاني، مما يسهل عليه تفاعله مع بيئته.

وفي مجال المحاسبة يمكن تعريف الإدراك (الإدراك المحاسبي) بأنه: "عملية فهم البيانات التي تحتويها مجموعة التقارير و القوائم المالية التي تقوم نظم المعلومات المحاسبية بإنتاجها ومدى تأثيرها في القرارات المستهدف اتخاذها من قبل المستفيدين".

وعليه فإن الأمر يتطلب ضرورة الاهتمام بكل من المحاسبين القائمين على عمل نظم المعلومات المحاسبية والأشخاص الذين يتلقون البيانات المحاسبية ويستخدمونها، مع ضرورة التعرف على العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوكهم عند اتخاذ القرارات المختلفة لدراساتها وتحليلها لما من شأنه أن يجعل نظام المعلومات المحاسبية فاعلا في الوحدة الاقتصادية التي يعمل في نطاقها.

وقد أظهرت الجمعية الأمريكية للمحاسبة (A.A.A) في أحد تقاريرها أهمية مفهوم الإدراك في مجال المحاسبة، ووجهت نظر المحاسبين إلى الآتي:

- ✓ أن الإدراك السليم من الأمور الهامة في ممارسة المحاسب لعمله وانه يمثل جوهر مهمته.
- ✓ أن الاهتمامات النسبية التي يتعرض لها المحاسب يوميا سواء عند القيام بعمليات القياس أو التحليل أو العرض هي في جوهرها عملية إدراك للحقائق والمؤثرات التي تحيط بالأهداف محل القياس.

ويلاحظ أن هذه النقاط تتعلق بإدراك المحاسبين القائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية.

وفي نهاية التقرير، أوردت الجمعية المذكورة عدة تساؤلات تتعلق بإدراك الأشخاص الذين يتلقون البيانات والمعلومات المحاسبية مؤكدة أن على المحاسبين الاهتمام بإيجاد إجابات منطقية لها لأخذها بالاعتبار عند ممارسة العمل المحاسبي وهي:

- ✓ كيف يدرك مختلف الأفراد والمجموعات والبيانات المحاسبية التي اعتمد في إعدادها مجموعة من الطرق والقواعد المحاسبية ؟
- ✓ هل يختلف هذا الإدراك عن إدراك المحاسبين ؟
- ✓ ما اثر الاختلافات في الإدراك على السلوك الفعلي لمتخذي القرارات ؟

ويمكن القول إن إدراك الفرد للبيانات المحاسبية يعتمد على مدى علاقتهم بالقائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية في الوحدة الاقتصادية ودرجة ثقافتهم الإدارية والمحاسبية المتأتبة عن طريق الدراسة والمطالعة والمدة الزمنية الكافية في تعاملهم مع نوعية معينة من تلك البيانات، وبذلك فإن هذا الإدراك سوف يختلف عن إدراك المحاسبين اعتمادا على هذه العوامل، وان أثر الاختلافات في الإدراك على السلوك الفعلي لمتخذي القرارات و الذي سوف يعتمد على الظروف والتطورات ذات التأثير المباشر على تصرفاتهم في حالة اتخاذ القرارات المختلفة إضافة إلى درجة الاختصار أو التفصيل لتلك البيانات والتوضيحات التي تصاحبها على شكل علاقات بيانية أو رياضية أو وصفية ومدى مناسبتها لحاجتهم، ويمكن تحقيق ذلك إذا ما كانت توقعات المحاسب لحاجة متخذي القرارات قد اعتمدت على الأسس العلمية لجميع احتمالات اتخاذ القرار حيث "أن لتوقعات أحد الأشخاص تأثيرا فعلا على سلوك الشخص شاغل

الدور محل التوقع"، وبما يعني أنه يجب على المحاسب أن يأخذ بنظر الاعتبار السلوك المتوقع لمتخذ القرار وان يعمل وفي ذهنه بعض الأفكار والاحتمالات عن ذلك السلوك .

وعليه فإن الأخذ بمفهوم الإدراك يتطلب من المحاسبين ضرورة تحديد المستفيدين من نظام المعلومات المحاسبية والتعرف على البيانات والمعلومات التي من الممكن أن تحقق لهم الفائدة وفق الأسلوب والصيغة التي من الممكن أن تؤثر في سلوكهم عند اتخاذ القرارات المختلفة وذلك لتجنب تجميع المعلومات غير الضرورية التي يترتب عليها زيادة المستفيدين من نظام المعلومات المحاسبية.

بصورة عامة يمكن تحديد المستفيدين من نظام المعلومات المحاسبية واهتماماتهم الأساسية كما يلي:

1. إدارة الوحدة الاقتصادية

تهتم الإدارة الداخلية للوحدة الاقتصادية بكافة مستوياتها الإدارية التي يمكن أن تتواجد ضمن الهيكل التنظيمي بالحصول على المعلومات التي يمكن أن تستفاد منها في المجالات الآتية :

- ✓ تقييم السياسات الإدارية والتمويلية للإدارات المختلفة خلال الفترة المالية ومدى مساهمتها في تحقيق الهدف العام للوحدة الاقتصادية.
- ✓ تقييم مدى قدرتها على تحقيق الأرباح أو خفض التكاليف.
- ✓ معرفة مدى قوة المركز المالي للوحدة الاقتصادية.
- ✓ المساعدة في تقييم المشاريع الاستثمارية.
- ✓ المساعدة في إعداد الموازنات المختلفة لأغراض التخطيط والرقابة.

2. أصحاب الملكية

يهتم أصحاب الملكية بالمعلومات التي يمكن أن توضح الآتي:

- ✓ مدى القدرة على تحقيق الأهداف العامة المرسومة للوحدة الاقتصادية .
- ✓ مدى قوة المركز المالي للوحدة الاقتصادية.
- ✓ مدى القدرة على الوفاء بالالتزامات تجاه الوحدة الاقتصادية.
- ✓ قدرة الوحدة الاقتصادية على توزيع الأرباح والاحتفاظ بالاحتياطات اللازمة.
- ✓ (الإجبارية والاختيارية).
- ✓ الاتجاه العام للوحدة الاقتصادية.

3. المستثمرون وحاملو الأسهم

يهتم المستثمرون وحاملو الأسهم (في الشركات المساهمة) بنفس المعلومات التي يهتم بها أصحاب الملكية (في حالة شركات الأشخاص) بالإضافة إلى الآتي:

- ✓ مدى تأثير قوة المركز المالي والقدرة على تحقيق الأرباح في زيادة أسعار الأسهم.
- ✓ حصة السهم الواحد من الربحية واتجاهاتها المستقبلية.
- ✓ المقارنة بين نتائج الفترة المالية (أو الفترات المالية) السابقة مع الفترة الحالية وتوضيح أسباب الاختلافات (إن وجدت).
- ✓ ما هي الإجراءات التي قامت بها إدارة الوحدة الاقتصادية أو يمكن أن تقوم بها ضمن الخطة المستقبلية التالية ومدى مساهمتها في تحقيق أهدافهم.

4. الدائنون والمقرضون

يهتم الدائنون والمقرضون بالدرجة الأساس في مدى قدرة الوحدة الاقتصادية على الوفاء بالتزاماتها تجاههم وذلك من خلال تقييم مدى قوة المركز المالي للوحدة الاقتصادية وكذلك مدى قدرتها على توفير السيولة النقدية ومصادر الحصول على الأموال والطرق التي استخدمت فيها.

5. العاملون في الوحدة الاقتصادية ونقابات العمال

يهتم العاملون في الوحدة الاقتصادية والجهة التي تمثلهم (نقابات العمال) للحصول على المعلومات الآتية :

- ✓ الكيفية التي تمت بها عمليات تحديد الرواتب والأجور وتوزيعات الأرباح والحوافز والمكافآت.
- ✓ مدى مساهمة الوحدة الاقتصادية في تحقيق الرفاهية للعاملين وتحسين مستوياتهم المعاشية.
- ✓ مدى مساهمة الوحدة الاقتصادية في تحسين كفاءة أداء العاملين من خلال الدورات التدريبية.
- ✓ المساعدة في إعداد الدراسات الخاصة بتحليلات الأجر والإنتاجية.

6. الأجهزة الحكومية

تهتم العديد من الأجهزة الحكومية بالمعلومات المحاسبية عن الوحدات الاقتصادية بصورة عامة لمساعدتها في الآتي:

- ✓ عمليات التخطيط على المستوى القومي.
- ✓ تقييم أداء الوحدات الاقتصادية.
- ✓ إعداد الإحصائيات والدراسات المتعلقة بها.
- ✓ إصدار التشريعات القانونية الخاصة بالنشاطات الاقتصادية.

المبحث الثالث

تحديد احتياجات المستفيدين من المعلومات المحاسبية

يحدد بعض الكتاب ثلاثة طرق أساسية يمكن استخدامها في التعرف على احتياجات المستفيدين وهي :

1. طريقة الاستفسار (سؤال المستفيدين).
2. طريقة تحليل المعلومات (إخبار المستفيدين).
3. طريقة تحليل القرار (المعايشة لبيئة المستفيدين).

ويمكن توضيح هذه الطرق كما يلي:

1. طريقة الاستفسار (سؤال المستفيدين):

وفق هذه الطريقة يتم الاستفسار من المستفيدين (سؤالهم) عن احتياجاتهم من المعلومات من خلال المقابلة الشخصية أو باستخدام قوائم الاستقصاء.

وتعتبر هذه الطريقة غير كفؤة في الواقع العملي للأسباب الآتية:

- ✓ عدم قدرة المستفيدين على تحديد احتياجاتهم من المعلومات بشكل دقيق .

✓ إنها تؤدي إلى انزعاج المديرين، بسبب كثرة الأسئلة التي تطرح عليهم، وبما يجعل إجاباتهم غير دقيقة وغير كافية حين يبالغون في تصوير احتياجاتهم أو يهملون في الإجابة على بعض الأسئلة.

ومن الممكن تلافي هذه الانتقادات عن طريق معرفة المعلومات التي يمكن أن يستفاد منها أكبر عدد من المستفيدين والتي من الممكن أن تتكرر كثيرا، بحيث يمكن استخدام معلومات مختلفة لأغراض مختلفة في نفس الوقت.

2. طريقة تحليل المعلومات (أخبار المستفيدين) .

تتمثل هذه الطريقة بأخبار المستفيدين باحتياجاتهم من المعلومات استنادا إلى خبرة القائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية (وبضمنهم المحاسبين). من خلال تحليل المعلومات الحالية ودراسة سلوك وتصرفات المستفيدين في استخدامها ومن ثم تقدير احتياجاتهم وتحديدها.

وتواجه هذه الطريقة بعض الانتقادات منها:

- ✓ إنها تركز اهتمام القائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية على المعلومات الحالية التي تصل إلى المستفيدين وليس على كيفية استخدامهم لها.
- ✓ أن النظام قد يستمر على تجهيز نفس المعلومات، في حين أن احتياجات المستفيدين متغيرة .
- ✓ إنها لا تحلل كيفية اتخاذ القرار، الأمر الذي يجعل من القائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية يعملون كفننيين بدلا من كونهم خبراء واستشاريين.

ويمكن التغلب على هذه الانتقادات عن طريق معاشية المستفيدين لتحديد احتياجاتهم كما في الطريقة التالية.

3. طريقة تحليل القرار (المعاشية لبيئة المستفيدين)

وهي تنصب حول ضرورة معرفة المحاسبين بكل متطلبات عملية اتخاذ القرارات التي يبتغيها المستفيدون والتعرف على كل منها ودرجة تكرارها والعلاقات المتبادلة فيما بينها، مع تحديد المستفيدين الذين يتولون اتخاذها ، في سبيل تحديد المعلومات الضرورية المطلوبة فعلا.

وتتطلب هذه الطريقة من المحاسبين معاشية بيئة المستفيدين وخاصة في داخل الوحدة الاقتصادية نظرا لكثرة وتشعب القرارات التي تتخذ فيها إضافة إلى تعدد المستفيدين من المعلومات المحاسبية (من المديرين) التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالوحدة الاقتصادية، وذلك للاطلاع على التفاصيل اليومية للعمل في الوحدة الاقتصادية ومعرفة أهمية المعلومات التي ينتجها النظام ومدى فاعليتها في اتخاذ القرارات المختلفة بهدف تحديد الشكل الأفضل لإنتاجها وفرز المعلومات غير الضرورية التي من الممكن أن تتضمنها مخرجات النظام.

و تعليقا على ما تقدم فإن الأمر يتطلب من المحاسب أن يدرك أن علمه يتمثل في تقديم الخدمة إلى المستفيدين تساعدهم في اتخاذ قراراتهم وأن دوره سوف يكون فاعلا كلما تفهم طبيعة القرارات التي يبغى أكبر عدد من المستفيدين اتخاذها وذلك من خلال تعرفه على خطوات اتخاذ القرار والطرق الخاصة بتحليل كل قرار من وجهة نظر متخذه، حيث أن نظام المعلومات المحاسبية يعتبر نظام خدمة في الوحدة الاقتصادية وليس نظام اتخاذ قرارات .

المبحث الثالث الاتصال المحاسبي

يعرف الاتصال في العلوم السلوكية بأنه "عملية نقل وتلقي الحقائق والآراء والشعور والاتجاهات وطرق الأداء والأفكار بواسطة رموز من شخص إلى آخر".

وفي مجال المحاسبة يمكن تعريف الاتصال (الاتصال المحاسبي) بأنه : عملية تقديم البيانات المحاسبية في مجموعة من التقارير والقوائم إلى الجهات التي يمكن أن تفهمها وتستفاد منها في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالوحدة الاقتصادية المعنية.

وعليه فإن عناصر الاتصال المحاسبي سوف تتضمن الآتي:

- ✓ البيانات المحاسبية التي يتم إعدادها من قبل القائمين على عمل نظام المعلومات المحاسبية بكافة نظمه الفرعية التي يمكن أن تتواجد في الوحدة الاقتصادية (المرسل).
- ✓ مجموعة التقارير والقوائم التي يمكن أن ينتجها نظام المعلومات المحاسبية في الوحدة الاقتصادية المعنية (الرسالة).
- ✓ الجهات التي يمكن أن تستخدم البيانات المحاسبية وتفهمها وتستفاد منها في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بها (المستلم).

وقد أكدت الجمعية الأمريكية للمحاسبين (A.A.A) على أهمية الاتصال في المحاسبة حين اعتبرته جزءاً أساسياً من الوظيفة المحاسبية عندما عرفت المحاسبة بأنها عملية تحديد وقياس وتوصيل المعلومات الاقتصادية لتمكين مستخدميها من الحكم السليم واتخاذ القرارات اللازمة.

وقد أكد البعض أن الوظيفة المحاسبية يمكن وصفها بأنها عملية اتصال. إضافة لذلك، فإن تطور المحاسبة كنظام للمعلومات اقتضى من المحاسبين أن يقوموا بدورين أساسيين ومتكاملين هما:

- **الدور الأول:** كمنتجين للمعلومات، حيث أصبح نظام المعلومات المحاسبية النظام الرسمي للمعلومات في الوحدة الاقتصادية.
- **الدور الثاني :** كموزعين للمعلومات، حيث أصبح نظام المعلومات المحاسبية نظاماً للاتصال بين نظم المعلومات الفرعية الأخرى في الوحدة الاقتصادية.

وأن قيام المحاسب بدوره كموزع للمعلومات يتطلب منه التعرف على سلوك متخذي القرارات في مواجهة المشكلات الإدارية المختلفة، وكيفية صياغة هذه المعلومات بشكل ملائم ومؤثر على السلوك المتوقع، حيث اتضح من خلال نتائج الدراسات السلوكية المحاسبية أن معظم المشكلات تظهر بوضوح خلال عملية الاتصال وليس في مرحلة تصنيف وتبويب البيانات.

وعليه فإن الأمر يتطلب من المحاسب أن لا يسأل فقط: ما هي المشكلة التي يحاول حلها ؟ وما هي البيانات التي يحتاجها المستفيد لحل المشكلة ؟ ولكن يجب أيضاً أن يحدد الأسلوب والشكل الذي ستوصل به البيانات إلى المستفيد والتي تؤثر في سلوكه.

وبذلك يتطلب من المحاسب عند إنتاج وتوزيع المعلومات أن يتخذ سلسلة من القرارات منها:
- ما هي المعلومات التي يحتاج إليها المستفيدون فعلاً.

- كيف يمكن الحصول على البيانات اللازمة لإنتاج هذه المعلومات .
- المصدر ؟
- ما هي الطريقة المناسبة لتشغيل البيانات المحصلة (العمليات التشغيلية) ؟
- من الذي يجب إيصال المعلومات إليه (المستفيد) ؟
- ما هو الأسلوب المناسب لعرض هذه المعلومات (التقارير والقوائم المالية) ؟

وبذلك فإن الأمر يتطلب من المحاسب أن يكون لديه تصور محدد عن ردود الفعل المنتظرة لدى متخذ القرار (المستفيد) وأثر هذه الردود على أهداف الوحدة الاقتصادية، وبما يعني أنه لا بد وأن يكون لدى المحاسب مجموعة من الفروض عن سلوك متخذي القرارات.

1. أشكال (أنواع) الاتصال المحاسبي

يمكن أن يأخذ الاتصال المحاسبي أكثر من شكل من الأشكال التي يمكن الاعتماد عليها في إيصال البيانات والمعلومات المحاسبية، ويمكن تحديد هذه الأشكال حسب إمكانية تبادلها وتقديمها إلى الجهات التي يمكن أن تستفيد منها كما يلي :

أ. الاتصال مع الجهات الداخلية

ويتم عن طريق مجموعة من البيانات والمعلومات التي تقدم بصيغة تقارير إلى الجهات المستفيدة داخل الوحدة الاقتصادية وحسب علاقاتها الإدارية مع بعضها البعض، وهي يمكن أن تأخذ أي شكل أو أكثر من الأشكال الآتية:

□ الاتصالات النازلة

يركز هذا الشكل على تقديم البيانات والمعلومات في صيغة تقارير توجيهية (موجهة) من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الأخرى (الوسطى والدنيا)، وهي تركز على كيفية تجزئة أو تقييم الخطط طويلة الأجل وتحويلها إلى خطط متوسطة أو قصيرة الأجل، كذلك في كيفية تحديد الأهداف الفرعية للمستويات الإدارية الأدنى في ضوء الهدف أو الأهداف العامة التي يسعى مستوى الإدارة العليا إلى تحقيقه للوحدة الاقتصادية و غالبا ما تكون البيانات والمعلومات ضمن هذا الشكل من أشكال الاتصال المحاسبي بصورة إجمالية ذات خطوط عريضة وأهداف (توجيهات) عامة.

□ الاتصالات الصاعدة

يركز هذا الشكل على تقديم البيانات والمعلومات بصورة معاكسة تماما للشكل السابق (الاتصالات النازلة)، فهو يأخذ صورة تقارير إعلامية وإخبارية بما حدث فعلا بشأن ما تم استلامه من بيانات و معلومات من مستوى الإدارة العليا والوسطى من قبل مستوى الإدارة الدنيا (التنفيذية)، حيث تعد تقارير تفصيلية من قبل مستوى الإدارة الدنيا بصورة يومية أو أسبوعية على الأكثر ، ثم يتم تلخيصها من قبل مستوى الإدارة الوسطى (مديري الإدارات المختلفة) بصورة مختصرة وملخصة أكثر إلى مستوى الإدارة العليا.

□ الاتصالات الأفقية

يركز هذا الشكل على تبادل البيانات والمعلومات بين المديرين والمسؤولين ضمن نفس المستوى الإداري الواحد، حيث يساعد ذلك في تحقيق صور التكامل والترابط والتنسيق في إعداد المعلومات المطلوب تقديمها للمستوى الإداري الأعلى أو تبليغها على المستوى الإداري الأدنى.

2. الاتصال مع الجهات الخارجية

يتم هذا الشكل من الاتصال عن طريق مجموعة البيانات والمعلومات التي تقدم بصيغة قوائم إلى الجهات المستفيدة من خارج الوحدة الاقتصادية، وهي تقسم على نوعين:

- مجموعة القوائم الرئيسية (الأساسية) التي يجب على نظام المعلومات الحاسبية إنتاجها وتقديمها إلى الجهات الخارجية، وهي تتمثل بكل من : قائمة الدخل، قائمة المركز المالي، قائمة التدفقات النقدية .
- مجموعة القوائم الثانوية (الملحقة) التي تتمثل بكافة القوائم والكشوفات التوضيحية الملحقة بالقوائم المالية الأساسية والتي يعتمد إعدادها على مدى إمكانية القيام ببعض التوضيحات اللازمة للقوائم الأساسية أو لبعض البيانات التي يمكن أن تفيد الجهة المستخدمة في توضيح حالة معينة أو اتخاذ قرار معين .

3. مقومات الاتصال المحاسبي

أوردت الجمعية الأمريكية للمحاسبة (A. A. A.) عدة مقومات في مجال الاتصال المحاسبي أكدت على ضرورة مراعاتها، وهي الملاءمة للاستخدامات المتوقعة.

يفترض من خلال عملية الاتصال أن تكون هناك علاقة متبادلة ومستمرة بين المحاسبين والمستفيدين من نظام المعلومات الحاسبية، بحيث يتمكن المحاسب من التعرف على الاستخدامات المختلفة للبيانات والمعلومات الحاسبية وما يطرأ عليها من:

- **إظهار العلاقة الهامة:** يجب الإفصاح عن المعلومات التي تتضمنها مخرجات نظام المعلومات الحاسبية بصورة كاملة وموضوعية وعدم إهمال أي بيانات أو معلومات مهما كان حجمها، مع ضرورة تنسيق البيانات والمعلومات بالأسلوب الذي يظهر العلاقات الهامة بين بعضها البعض والآثار الناتجة عن ذلك، إضافة إلى عدم إهمال العوامل المتعلقة بالظروف المحيطة.

- **البساطة:** يجب أن تعد مخرجات نظام المعلومات الحاسبية بصورة مفهومة وواضحة لكي يكون باستطاعة المستفيدين استيعابها والاستفادة منها.

- **تنسيق وتوحيد الممارسات المحاسبية المطبقة:** يقتضي أن تكون مخرجات نظام المعلومات الحاسبية معتمدة أسس وقواعد محددة وموحدة لكي يمكن الاسترشاد بها وتحقيق الفائدة للمستفيدين منها.

- **ثبات تطبيق الممارسات المحاسبية من فترة إلى أخرى:** يجب الثبات على الأسس والقواعد والإجراءات المحاسبية التي يتم اتباعها في الوحدة المحاسبية بمرور الوقت، حيث أن ذلك يساعد في عملية التتبع الزمني لمدى تقدم الوحدة الاقتصادية في تحقيق أهدافها وإمكانية عمل المقارنات من وقت لآخر.

المبحث الرابع دور العوامل السلوكية في تقرير فاعلية نظام المعلومات المحاسبية

من خلال توضيح ماهية العوامل السلوكية تبين أن كلا من الإدراك والاتصال هما عمليتان متلازمتان، حيث أن توفير نوعية معينة من المعلومات بالصيغة المطلوبة والمفهومة يعتمد على وسيلة الاتصال المتبعة ودوريتها ونوعية مستخدميها.

وبذلك يتضح أن هناك عدة أمور يتطلب مراعاتها عند تقرير فاعلية نظام المعلومات المحاسبية والتي تتعلق بكل من الإدراك والاتصال معا و من أهمها:

- ✓ أن تستخدم اللغة المفهومة من قبل المستفيد (أو أكبر عدد ممكن من المستفيدين المحتملين)، حيث يؤدي ذلك إلى تقليل احتمالات التفسير لديه .
- ✓ شمول وسيلة الاتصال لكافة البيانات والمعلومات التي يمكن يقبلها المستفيد ويستفاد منها عند اتخاذ القرار معين، وبما يعني ضرورة احتوائها على أكبر كمية من البيانات التي يمكن أن يستفاد منها متخذ القرار مع ضرورة بيان وتوضيح العلاقات التبادلية مع بعضها البعض.
- ✓ أن تحتوي وسيلة الاتصال على بيانات يمكن استخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من المستفيدين وبالشكل الذي يمكن أن يخدم أهدافهم المختلفة وبما يعني: تقديم معلومات مختلفة لأغراض مختلفة.
- ✓ أن تتصف وسائل الاتصال بال تكرار والدورية، إذ أثبتت الدراسات العلمية بان دورية إعداد التقارير يؤثر على إدراك الأفراد ومدى اهتمامهم بمحتوى التقارير.
- ✓ مراعاة الفروض التي وضعت لنظرية الاتصال والتي ثبتت صحتها وأهمها:

- إن الدور الذي يقوم به متلقي الرسائل (المستفيد) واحتياجاته وخبرته والظروف المحيطة به، كلها لها أثر في نوع القرار الذي يتخذه، وأنه يمكن زيادة فاعلية.
- كلما زاد عدد الرسائل وصغر حجم الرسالة وقلت الفترة الزمنية بين كل رسالة وأخرى، كلما زاد من فاعلية نظام المعلومات المحاسبية وزاد تأثيره على متخذي القرارات.
- إن درجة الوضوح في عرض المعلومات والترتيب الذي تنتقل به الرسائل إلى الجانب الآخر له أثر في قابلية وتفهم محتويات الرسالة من جانب مستخدم المعلومات.
- إن قنوات الاتصال المختلفة لها آثار مختلفة في فهم واستيعاب محتويات الرسالة ومن ثم اتخاذ القرارات.
- ضرورة وجود نظام للتغذية العكسية في عملية الاتصال.

أسئلة الفصل الثاني

- (1) ما هي الأسباب التي تدعو المحاسبين إلى ضرورة تواصل الاهتمام بالأبحاث السلوكية.
- (2) أظهرت الجمعية الأمريكية للمحاسبة (A. A. A.) في أحد تقاريرها أهمية مفهوم الإدراك في مجال المحاسبة، ناقش أهم ما ورد في التقرير.
- (3) هناك العديد من الجهات التي يمكن أن تستفيد من نظام المعلومات المحاسبية من داخل الوحدة الاقتصادية وخارجها، أذكر أهم هذه الجهات، مع التركيز على احتياجات كل جهة من المعلومات المحاسبية.
- (4) هناك عدة طرق يمكن من خلالها تحديد احتياجات المستخدمين من نظام المعلومات المحاسبية، اشرحها بصورة مركزة مع بيان رأيك حول أي الطرق التي تراها أفضل.
- (5) ما هي أهم أنواع الاتصال المحاسبي التي يمكن من خلالها توصيل البيانات والمعلومات المحاسبية.
- (6) عرف الاتصال المحاسبي، وما هي أهم المقومات التي يجب مراعاتها في عملية الاتصال المحاسبي.
- (7) ما هي أهم الفروض التي وضعت لنظرية الاتصال في مجال المحاسبة.