



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر

تخصص مالية وبنوك، وتخصص تدقيق ومراقبة التسيير

السنة الاولى ماستر محاسبة وتدقيق، وتخصص محاسبة وجباية معمقة

في مقياس:

الاتصال والتحرير الاداري

إعداد الدكتورة: براج دلال

السنة الجامعية: 2021/ 2022

المحور الأول: المعلومات

1. ماهية المعلومات

1.1 مفهوم المعلومات

-المعلومات هي بيانات تمت معالجته التصحيح أكثر نفعا لمستخدميها حاليا ومستقبلا، وذلك بعد أن تم إزالة الغموض عنها. أما البيانات فهي عناصر من الحقيقة، ما زالت تفتقر إلى المعنى العام، لذا يتوجب تحويلها إلى معلومات.

-المعلومات هي المعرفة المطبقة على عمل، لخلق قيمة أو لزيادة قيمة.

-المعلومات هي رأس المال الفكري، المطبق على وسائل الإنتاج، لزيادة الثروة.

وقبل تقديم تعريف مبسط للمعلومات لا بدّ أولاً من التفريق بين البيانات، المعلومات والمعرفة. فالبيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات والتي ترمز إلى الأشياء، الحقائق، الأفكار، الآراء، الأحداث والعمليات التي تعبّر عن المواقف والأفعال، أو تصف هدفاً أو ظاهرة، أو واقعا معينا، دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة. ويتمّ التعبير عن البيانات بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال تمثل في الواقع المواد الأولية للحصول على المعلومات. وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية أو غير رسمية. أما المعلومات فهي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها ببعض. وعليه يمكن القول إن المعلومات هي مواد (بيانات) مصنعة وجاهزة للاستخدام. أما المعرفة فهي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات. فما تحتويه هذه المطبوعة هو معلومات، ولكن عند استيعابه وفهمه يتحول إلى معرفة.

2.1 تعريف المعلومات

إن مصطلح معلومات في الاستخدام العام، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث، والعمليات المتبادلة في الحياة العامة. ويعتبر مصطلح " معلومة " أصغر وحدة من المعلومات. تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة تكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم ورقابة.

كما يمكن تعريف المعلومات أيضا، بأنها أحد مكونات التنظيم الإداري، يختص بجمع ، تبويب ، معالجة، تحليل وتوصيل المعلومات الملائمة للصناعة واتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية.

ومن زاوية نظم المعلومات، تعرف المعلومات على أنها عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبطة بتفيد الجهة التي تملكها في اتخاذ قرار معين.

ويعتبر نظام المعلومات أحد مكونات نظام المعلومات الإدارية، والذي يختص بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المؤسسة .أما المعلومات فهي قيمة بالنسبة لمتخذ القرارات، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة المرتبطة بالموقف الذي يتخذ فيه القرار .

والإنسان والمؤسسة يحصلان على المعلومات أو المعلومة يوميا من وسائل الإعلام، من شخص، من بنوك المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظات الحسية الظاهرة في البيئة المحيطة.والشخص المستعمل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو نفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين، في حديث ما، أو بواسطة الرسائل، أو الهاتف، أو أي وسيلة أخرى. ويمكن أن تكون المعلومات مادة مسجلة أو مرسله، من خلال أعمال إبداعية وفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردود الفعل العضوية الخ...

هناك عدة استعمالات خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية. فقد تستخدم للتصحيح، أو لتأييد المعلومات السابقة، أو أنها تحتوي على شيء جديد بالنسبة للمستقبل...

3.1 خصائص المعلومات

يتضح مما سبق الفرق بين مصطلحي (البيانات والمعلومات) في أن مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا كانت ذات معنى مفيد لمستخدم هذه المخرجات. ولا شك أن درجة الفائدة أو الإفادة التي ستعود على متخذ القرار من استخدامه للمعلومات، ستتوقف على مقدار الإضافة إلى معرفته بالأسلوب والوقت الملائمين، بما يؤثر على سلوكه ويساعده في اتخاذ القرار. وحتى يمكن تصنيف المعلومات إلى معرفة مستخدمها بالأسلوب والوقت الملائمين، لا بد وأن تتوافر فيها بعض الخصائص نذكر منها:

1.الملاءمة: تعتبر الملاءمة المعيار الأساسي لقيمة المعلومات. أي أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله. ويمكن الحكم على مدى ملاءمة أو عدم ملاءمة المعلومات،

بكيفية تأثيرها على سلوك مستخدميها، مع الأخذ في الاعتبار قوة وحدود ادراكه. ومنه، فالمعلومات الملائمة هي تلك التي تؤثر على سلوك متخذ القرار فتجعله يتخذ قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

2. الموضوعية: وهو أن تتصف المعلومات بعدم التحيز، وإمكانية التحقق من سلامتها وصحتها وسلامة مضمونها، ويتطلب الأمر للوصول إلى الموضوعية، توافر ثلاث خصائص هي:
- **إمكانية التحقق:** ويقصد بذلك توفر مستندات مع إمكانية الرجوع لها بشكل منتظم للتحقق من صحة المعلومات التي فيها.

- **صدق التعبير:** ويقصد بذلك أن المعلومات يجب أن تعبر بشكل صادق على مضمونها. أما هو الحال في المحاسبة مثلا: فإن تقييم الأصول الثابتة قد يقاس باستخدام طريقة القسط الثابت لمدة عشرين عاما، دون تحديد قيمة النفاية، فهذه الحالة تتوفر بها إمكانية التحقق، إلا أنها لا تعبر بصدق عن القيمة الحقيقية للأصول الثابتة لصعوبة التصديق أن القيمة الاقتصادية لمثل هذه الأصول أصبحت صفرا فجأة.

- **الحياد:** بمعنى إعداد المعلومات بشكل محايد، وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات.

3. الوقية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. وبطبيعة الحال، لن تكون للمعلومات المقدّمة لمتخذ القرارات المتأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها لهذا القرار.

4. السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها. فليس من المفيد أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو رموز، أو مصطلحات، أو تعبيرات رياضية، أو معادلات غير معروفة، بحيث لا يستطيع المستخدم أن يفهمها. فالمعلومات الغامضة وغير المفهومة لن تكون لها أي قيمة، حتى ولو كانت ملائمة، وتمّ تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

5. الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاجها وتجميعها وتقريرها. فمثلا في حالة التقرير عن قيم المبيعات لكل منفذ من منافذ التوزيع، يجب أن تكون أولا المعلومات (صحيحة)، بمعنى أن تكون قد حدثت بالفعل عمليات بيع بالقدر الذي يتم التقرير عنه، أما يجب أن تكون المعلومات (دقيقة)، بمعنى أن تكون خالية من أي أخطاء في العمليات الحسابية أو وضع مبيعات منفذ

توزيع معين أمام منفذ توزيع آخر. فالمعلومات غير الصحيحة وغير الدقيقة ستعطي نتائج عكسية.

6. الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة كاملة (غير جزئية) بحيث تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار. أما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى ألا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات التشغيل الإضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة. ولا شك أن المعلومات غير الكاملة، من حيث المضمون ومن حيث التشغيل، تؤثر سلباً على مدى استفادة متخذ القرار منها.

7. القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها المستخدم، من حيث الشكل ومن حيث المضمون. فمن حيث الشكل، يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول، أو إحصائيات، أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة فيها، فلا تكون مختصرة في أكثر من اللازم، مما قد يفقدها معناها، ولا تكون مفصلة بأكثر من اللازم، مما قد يؤدي إلى ملل لدى مستخدميها.

4.1 مصادر وأنواع المعلومات

أولاً: مصادر المعلومات:

تختلف المعلومات المطلوبة تبعاً للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتتفاوت الحاجة إلى المعلومات طبقاً لتباين أحجام المؤسسات، وطبيعة مشكلاتها. فالمؤسسات الكبرى تحتاج بطبيعة الحال إلى كمية معلومات أوفر من المؤسسات الصغرى، وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة.

1. المصادر الداخلية: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو إدارات داخل المؤسسة كالمشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم. ومن هذه المصادر لدينا مثلاً قسم الإنتاج (العمليات) وقسم الموارد البشرية (الأفراد) وقسم المحاسبة والمالية.

2. المصادر الخارجية: تتكون المصادر الخارجية من البيئة المحيطة بالمؤسسة، كالعلاء والموردين والمنافسين، والنشرات المهنية وغيرها. مما يمدها بالبيانات والمعلومات المختلفة، منها مثلاً، بيانات عن أنشطة مماثلة لنشاطها مما يساعدها على إجراء دراسات مقارنة وإلقاء المزيد من الضوء على مركزها التنافسي.

ثانياً: أنواع المعلومات :

إن نوع البيانات والمعلومات المطلوبة تختلف من مشكلة إلى أخرى، وذلك تبعاً لنوع المشكلة وطبيعتها، ومدى إلحاحها ودرجة السرعة المطلوبة لحلها، والإمكانات الفنية والبشرية المتاحة لجمعها ومصدرها، وهل هي قريبة من مراكز اتخاذ القرار أم بعيدة عنها، إلى غير ذلك من الاعتبارات. وقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير في ممارسة مهامه الإدارية إلى عدة أنواع أهمها:

1. البيانات والمعلومات الأولية والثانوية: فغالباً ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة محل القرار من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أثار من المصادر الثانوية، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة. وأهم هذه المصادر الأولية: الملاحظة، التجارب، البحث الميداني، التقدير الشخصي، كما يمكن لمتخذ القرار، الحصول على هذه البيانات والمعلومات من سجلات المؤسسة أو تقاريرها السنوية أو الإحصائيات التي تنشرها دوائر الإحصاء المركزية إلخ... وتتميز البيانات والمعلومات الأولية عن غيرها من الأنواع الأخرى في أنها تتصل بالمشكلة مباشرة، مما يوفر على متخذ القرار الوقت والجهد، ويمنحه الثقة فيها نتيجة ثقته فيمن يكلفهم بجمعها وإيصالها إليه. كما قد تجمع البيانات والمعلومات من مصادر ثانوية فتصبح المعلومات ثانوية، المصادر الخارجية وهي: معلومات الشركة، المطبوعات والمنشورات، الأجهزة أو الوكالات الحكومية.

2. البيانات والمعلومات الكمية والنوعية: البيانات الكمية عبارة عن بيانات رياضية أو إحصائية تبرز علاقات ما بين عدة عوامل أو متغيرات. وهي تتميز بدقتها لأنها تقوم على الأرقام والإحصائيات والنسب المحددة. أما البيانات والمعلومات النوعية فهي عبارة عن أحكام أو تقييمات أو تقديرات غير محددة بأرقام وإنما بأوصاف. ولذلك فإنها تختلف عن البيانات الكمية لأنها معرضة للأخطاء النابعة في الغالب من التقديرات الشخصية للأفراد، والتي قد يشوبها النسيان أو التحيز أو عدم الموضوعية أو عدم التوافق والملاءمة لاحتياجات متخذ القرار.

أ. الآراء: وهي تتمثل في الاقتراحات والتوصيات التي يقدمها الخبراء والمستشارون إلى المدراء، والتي تساهم إلى حد كبير في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة محل القرار. ولهذا من الأمور الهامة للمدير أن يحدّد كيف ومتى وتحت أي ظروف، يمكن الاستعانة بخبرات الاستشاريين ليضعوا معلوماتهم وآرائهم

الخاصة بالمشكلة محل القرار تحت تصرفه، دون أن يكون ذلك بدافع استخدامهم للسلطة ولكن بدافع التسهيل وبوسيلة الإقناع.

ب. **معلومات منظمة:** وهي معلومات جاهزة بطريقة تجعل وسيلة الاتصال (الرسالة) تامة بدون غموض، سهلة الإرسال بدون أخطاء، وبتكلفة أقل. وهذا هو الاتصال الآلي الذي لا يعطي فيه الإنسان قيمة إضافية.

ت. **معلومات قابلة للتنظيم:** وتخص المعلومات التي لديها قيمة واضحة، ولكن غير منظمة وغير مقننة، أي أن قيمتها معروفة ولكن طريقة إرسالها وتطبيقها ليست جيدة.

ث. **معلومات غير منظمة:** والتي تخص الثروة الكامنة للفرد، وتكون المعلومات غير معروفة وغير منظمة وليست كمية، راسخة في عقل ووجدان كل فرد، وإذا تم إرسالها كما هي، فتكون غامضة ومعقدة، فهي خليط من المشاعر والأحاسيس.