

المحاضرة الثانية: 4.1 مصادر وأنواع المعلومات

أولاً : مصادر المعلومات :

تختلف المعلومات المطلوبة تبعاً للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتفاوت 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: ¹تتكون 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، كالموردين والمنافسين، والنشرات المهنية وغيرها. مما يمدّها 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 : 2

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 علي محمد منصور، مبادئ الإدارة -أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية مدينة نصر، القاهرة ج.م.ع. طبعة 1، 1999، ص. 90.
² نواف كنعان، مرجع سبق ذكره، ص. 134 -136.

1. البيانات والمعلومات الأولية والثانوية : فغالبا ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة محل القرار من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أكثر من المصادر الثانوية، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة. وأهم هذه المصادر الأولية: الملاحظة (Observation)، التجارب (Experiments)، البحث الميداني (Survey)، التقدير الشخصي (Subjective Estimation). كما يمكن لمتخذ القرار، الحصول على هذه البيانات والمعلومات من سجلات المؤسسة أو تقاريرها السنوية أو الإحصائيات التي تنشرها دوائر الإحصاء المركزية الخ... 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 وهي: معلومات الشركة (Company Information)، المصادر الخارجية (Purchased Outside Sources)، المطبوعات والمنشورات (Publications)، الأجهزة أو الوكالات الحكومية (Government Agencies). وفيما يلي جدول للمقارنة بين أنواع هذه المعلومات الأولية والثانوية:

الجدول رقم (1): مقارنة بين أنواع المعلومات (الأولية والثانوية)

المعلومات الأولية	مميزاتها	عيوبها
1. الملاحظة	معرفة أولية تجنب تحيز المستجيب	صحة الملاحظة قد تؤثر على ما يراد ملاحظته.
2. التجارب	التحكم في المتغيرات ذات الاهتمام	تصميم التجربة قد لا يكون ممثل
3. البحث الميداني	طريقة كفنة للوصول إلى مجموعة كثيرة من الناس	تقييم الأسئلة، حجم البحث.
4. التقدير الشخصي	الحصول على المعلومات من الخبراء، الطرف الوحيد.	رد الفعل قد لا يكون متفق عليه
المعلومات الثانوية	مميزاتها	عيوبها
1. معلومات الشركة	محددة وفقا للموقف، موجودة، جاهزة، تكلفتها رخيصة نسبيا	عدم ملائمة الوقت، قد لا تكون مدمجة بطريقة صحيحة لغرض مستحقها
2. المصادر الخارجية	لا يمكن وجودها بطريقة سهلة الحصول عليها.	غالية
3. المطبوعات والمنشورات	تكلفتها قليلة	قد تكون متميزة
4. الأجهزة الحكومية	غير شخصية (غير متميزة)، حجم كبير من المعلومات	قد لا تكون معدة بطريقة يمكن استخدامها

المصدر: سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية - دراسات في الاتجاهات الحديثة للإدارة، المكتب العربي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية،

1989، ص.80.

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 والملائمة لاحتياجات متخذ القرار.

أ. **الآراء:** وهي تتمثل في الاقتراحات والتوصيات التي يقدمها الخبراء والمستشارون إلى المدراء، والتي تساهم إلى حدّ 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 تمّ إرسالها كما هي، فتكون غامضة ومعقدة، فهي خليط من المشاعر والأحاسيس.