طبيعة ومصادر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الاقتصادية الحكومية العمانية

أ. هدى بنت سالم العيسائي[١]

د. نبهان بن حارث الحراصي[٢]

د. خلفان بن زهران الحجي[٣]

مستخلص

تضطلع المؤسسات الاقتصادية الحكومية بدور بارز في إعداد الخطط الاستراتيجية للقطاع الاقتصادي بالدولة، وللقيام بهذه المهمة بدرجة عالية من بالدقة، يستلزم توفر معلومات متخصصة ومن مصادر موثوقة. عليه، هدف البحث الحالي الى التعرف على طبيعة المعلومات ومصادرها اللازمة لاتخاذ القرار في المؤسسات الاقتصادية العمانية. جمعت المادة العلمية عن طريق المقابلات المفتوحة مع ثلاث فئات من المسؤولين ومتخذي القرار وهم: مديرو العموم، الخبراء، ومدراء الأقسام، يعملون في ١٢ مؤسسة اقتصادية بارزة يقع على مسؤوليتها التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي بسلطنة عمان. أظهرت النتائج أن طبيعة المعلومات الإحصائية هي الأكثر ملائمة للمؤسسات الاقتصادية وتستخدم بشكل واسع لاتخاذ قرارات عاجلة أو استراتيجية. كما أشار متخذو القرار في المؤسسات الاقتصادية العمانية الى ضرورة توفر الحداثة والدقة في المعلومة المستخدمة كون القطاع الاقتصادي يتميز بالديناميكية والتغير المستمر. وفيما يتعلق بمصادر المعلومات الأكثر استخداما من قبل المسؤولين بالقطاع الاقتصادي فتشير النتائج الى استخدام أكثر للسجلات والتقارير والنشرات التي تصدرها المؤسسة وتحتفظ بها من أجل الرجوع إليها عند وضع الخطط والسياسات والاستراتيجيات والمعايير؛ وذلك لدعم قرار المؤسسة واتخاذه. كما تستخدم أيضا التشريعات والقوانين المحلية والدولية، والدراسات والبحوث المتخصصة، وتقارير المؤسسات الدولية. أوصت الدراسة ببناء كادر بشري وطني واع ومؤهل ومدرب على إنتاج المعلومات وتحليلها وإتاحتها بأفضل التقنيات، على أن يوفر قدراته للمؤسسات الاقتصادية وغيرها من المؤسسات ويساعد متخذي القرار على الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية:

المعلومات واتخاذ القرار، المعلومات والتخطيط الاستراتيجي، المؤسسات الاقتصادية، طبيعة المعلومات، مصادر المعلومات، سلطنة عمان

---

[١] باحثة في الهيئة العامة لسوق المال

[٢] أستاذ مساعد بقسم دراسات المعلومات، جامعة السلطان قابوس

[٣] أستاذ مساعد بقسم دراسات المعلومات، جامعة السلطان قابوس

المقدمة

شهدت الفترة من ١٩٧٠-١٩٧٥ ميلاد الاقتصاد العماني الحديث، والفترة من ١٩٧٦- ١٩٩٥ التشكيل القطاعي للاقتصاد العماني وتطوره المنظم، وبعدها توالى تطبيق الخطط الخمسية إلى أن وصلنا إلى الخطة الخمسية الثامنة ورؤية عمان ٢٠٢٠. وهناك شروط وقيود يمكن عدها مقومات للتخطيط الاقتصادي تسهم في تحديد إطاره ومنها: توافر الإمكانات والاستعدادات الإحصائية بحيث تتاح بيانات إحصائية شاملة ودقيقة وموثوق بها عن الاقتصاد الوطني وذلك تيسيرا لتحقيق شرطي دقة التخطيط ومرونته (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٦).

كما كانت أولى خطوات إعداد استراتيجية عمان ٢٠٢٠ هو تدعيم قاعدة المعلومات والنمذجة الاقتصادية وذلك بتوظيف بيانات التعداد السكاني لعام ١٩٩٣م وبالذات في وضع التوجهات المستقبلية للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية، وتقييم نتائج تنفيذ الخطط التنموية، وتنقيح أطر المسوحات الأسرية والإنتاجية، وتدعيم قاعدة المعلومات لتحديث حسابات الدخل القومي، وإجراء مراجعة شاملة لنظامها، وإعداد نظام حديث قائم على المسوحات الميدانية بما يتماشى مع نظام الحسابات القومية الصادر عن الأمم المتحدة عام ١٩٩٣. إضافة الى تأسيس مركز وطني للمعلومات والتوثيق وإجراء المسوحات الاقتصادية للحصول على بيانات تفصيلية عن الإنتاج والاستثمار والعمالة (الحجري، ٢٠١٠).

إن عملية اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية تتطلب بطبيعة الحال النظر في أكثر من مصدر للمعلومة بحيث يمكن من ناحية الإحاطة الكاملة بالمتغيرات المحلية والإقليمية والدولية، ومن ناحية أخرى النظر في كافة البدائل المتاحة التي يستطيع متخذ القرار من خلالها الوصول للمعلومة الحديثة والدقيقة. عليه، فتوفر مجموعة من المصادر يعني توفر الخيارات أمام متخذ القرار، وتمتعه بالقدرة على النظر بشموليه بالقرار المراد تنفيذه وعواقب التنفيذ.

أهداف الداراسة:

أولا: التعرف على طبيعة المعلومات التي يحتاجها المسؤول في المؤسسات الاقتصادية العمانية لاتخاذ القرار؟

ثانياً : التعرف على مصادر المعلومات التي يلجأ لها المسؤول في المؤسسات الاقتصادية العمانية لمساعدته في اتخاذ القرار؟

مشكلة الدراسة:

تعد المؤسسات الاقتصادية المحرك والفاعل الرئيس في حركة النمو والتطور وديمومة التنمية، وتضطلع بالكثير من الأدوار كتطوير التشريعات والقوانين المتعلقة بالاستثمار، بناء المناطق والمؤسسات الاقتصادية، والترويج للاستثمار داخل السلطنة. كما إنها تلعب دوراً بارزا في صياغة الاستراتيجية الشاملة بعيدة وقصيرة المدى، كون أن المرتكز الأول الذي تقوم عليه الخطة الاستراتيجية هي القدرة الاقتصادية للدولة.

وحتى يتحقق هذا الدور فإن توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي للقطاع الاقتصادي يعد ضروريا. كما إن طبيعة المعلومات التي تحتاجها المؤسسة الاقتصادية ومصدرها يؤثر على جودة القرار ودقته واستمراريته. عليه، تحاول الدراسة الحالية فهم طبيعة المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الاقتصادية العمانية لاتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي، وكذلك مصادر هذه المعلومات والقدرة الى الوصول اليها في الوقت المناسب للاستعانة بها في اتخاذ قرارات على درجة عالية من الدقة، وتحقق المصلحة العامة.

خلفية الدراسة: المؤسسات الاقتصادية العمانية

يسعى هذا الجزء من البحث إلى تقديم نبذة تعريفية عن أهم المؤسسات الاقتصادية العمانية، المشكلة لعينة الدراسة، وذلك لبيان أهم الأعمال التي تقوم بها كل مؤسسة، ودورها في تحقيق الرؤية الاقتصادية للدولة.

أولاً : مكتب مستشار جلالة السلطان لشؤون التخطيط الاقتصادي: يعمل مكتب مستشار جلالة السلطان لشؤون التخطيط الاقتصادي على إعداد الدراسات والبحوث والخطط التي تخص الاقتصاد بشكل خاص والتنمية بشكل عام؛ وذلك للخروج بقرارات علمية، وسليمة في مختلف القطاعات بالسلطنة.

ثانياً : هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم: تأسست الهيئة في أواخر عام ٢٠١١ لتتولى إدارة، وتنظيم جميع الأنشطة الاقتصادية بمنطقة الدقم، كما تتولى عمليات تخطيط الاستراتيجيات طويلة الأجل وتصميمها وتنفيذها، وجذب الاستثمارات، وتحقيق الأهداف المتوقعة من المنطقة مثل التوسع وإعادة التصدير وتشجيع انخراط العمالة الوطنية في الأنشطة الاقتصادية المرتقبة، إذ تعد المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم المنطقة الأكبر في الشرق الأوسط، وشمال أفريقيا فهي تمتد على شريط ساحلي طوله ٧٠ على بحر العرب، وتصنف ضمن المناطق الاقتصادية الكبرى في العالم (هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم، ٢٠١٥).

ثالثاً : جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة: يختص الجهاز بإجراء الرقابة المالية والإدارية في كافة المجالات ومنها: الرقابة المالية بشقيها المحاسبية والقانونية، والرقابة الإدارية، ورقابة الأداء، والرقابة على القرارات الصادرة في شأن المخالفات المالية، والرقابة على الاستثمارات وكافة حسابات الجهات الخاضعة لرقابة الجهاز، ومراجعة الإيرادات والمصروفات، وسندات الصرف وسجلات المتحصلات المقيدة بالحسابات الآلية أو المسجلة على الأقراص بجميع أنواعها، والحسابات المفتوحة من قبل الجهات لرقابة الجهاز والقروض والتسهيلات الائتمانية والتثبت من التصرفات المالية والقيود المحاسبية المعمول بها، ومراجعة حسابات التسوية والتحقق من أنها مؤيدة بالمستندات الرسمية، والتحقق من كفاءة الأنظمة المالية والإدارية والكشف عن أوجه النقص والقصور واقتراح وسائل علاجها وتلافيها (جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة، ٢٠١٥).

رابعاً : المؤسسة العامة للمناطق الصناعية: تقوم المؤسسة منذ إنشائها في ١٩٩٣ بدور بارز في تعزيز موقع السلطنة على أنه مركز اقليمي رائد للصناعات، وتقنية المعلومات والاتصالات، وروح المبادرة والابتكار؛ وذلك من خلال جذب الاستثمارات وتوطين رأس المال الوطني، وإدخال التقنية الحديثة وإكساب العاملين المهارة الفنية اللازمة لتطوير إنتاجهم، ومساعدة الشركات القائمة في المؤسسة الحالية والجديدة من النمو والازدهار والمنافسة في الأسواق العالمية (المؤسسة العامة للمناطق الصناعية، ٢٠١٥).

خامساً : المجلس الأعلى للتخطيط: يهدف المجلس إلى وضع الاستراتيجيات والسياسات اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة في السلطنة وإيجاد الآليات التي من شأنها تطبيق تلك الاستراتيجيات والسياسات، وصولا إلى تحقيق التنوع الاقتصادي والاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية والبشرية المتاحة، كما يعمل المجلس على تحديد الرؤية المستقبلية والتوجهات العامة والآليات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجيات، وإجراء تقييم دوري للاستراتيجيات والخطط الخمسية بما يتناسب والتغيرات الاقتصادية (المجلس الأعلى للتخطيط، ٢٠١٥).

سادساً : مجلس المناقصات: يتولى مجلس المناقصات مسؤولية طرح المناقصات وفتح العروض وتحليلها وإسناد جميع المناقصات الحكومية التي تزيد تكلفتها عن ثلاثة ملايين ريال عماني على اختلاف أنواعها، وتستثنى من هذه الإجراءات عقود مشروعات وحدات الأمن والدفاع، ويقوم المجلس بهذا الدور اعتماداً على إجراءات تهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء في الأجهزة الحكومية؛ لتأكيد حسن استخدام المال العام وكفاءته (مجلس المناقصات، ٢٠١٥).

سابعاً : المركز الوطني للإحصاء والمعلومات : يعمل المركز الوطني للإحصاء والمعلومات على تلبية احتياجات السلطنة من الإحصاءات الرسمية، والمعلومات الموثقة لاستخدامها في وضع السياسات والبرامج على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، وذلك في ظل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، كما تهدف إلى تلبية متطلبات كافة الجهات في الحصول على المعلومات في المجالات التنموية (المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، ٢٠١٥).

ثامناً : الهيئة العامة لسوق المال: تأسست الهيئة في عام ١٩٩٨ لتكون جهة رقابية وإشرافيه على كل من: سوق مسقط للأوراق المالية، شركة مسقط للمقاصة والإيداع، شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية، وصناديق الاستثمار المشترك، والشركات العاملة في مجال الأوراق المالية ووكلائها، وشركات التأمين ووكلاء وسماسرة التأمين، وشركات التصنيف الائتماني (الهيئة العامة لسوق المال، ٢٠١٥).

تاسعاً : وزارة التجارة والصناعة: تقوم وزارة التجارة والصناعة بمهام رئيسية تتعلق بتهيئة البيئة المواتية للقطاع الخاص للمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني وتنظيم التجارة الداخلية بتوفير السلع الأساسية والخدمات الضرورية، وتسهيل إجراءات الاستيراد والتصدير والحد من ظاهرة التجارة المستترة إضافة إلى العمل على تطوير التجارة الخارجية، وتشجيع الاستثمار في قطاعات الصناعة والتعدين من خلال التعاون والتنسيق الوثيق مع العديد من الجهات الحكومية وغرفة تجارة وصناعة عمان (وزارة التجارة والصناعة، ٢٠١٥).

عاشراً : وزارة المالية: في عام ١٩٩٥ بدأت الوزارة عملها تحت مسمى وزارة المالية وتشمل المديرية العامة للدخل والمديرية العامة للاستثمار، كما يتبع الوزارة جهاز الأمانة العامة للضرائب، وتعمل الوزارة على اقتراح السياسات والخطط المالية والإجراءات اللازمة لتنفيذها ورفعها إلى المجالس المختصة لإقرارها، وتنفيذ السياسات والخطط المالية ومتابعة تنفيذها، ودراسة المتغيرات المالية الاقليمية والدولية وتحليلها، ومدى تأثيرها على السياسات والخطط المالية، ودراسة وتقييم الأداء المالي لأنشطة القطاعات الاقتصادية وتطويرها واتجاهاتها، وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية، كما تعمل الوزارة على إعداد مشروع الموازنة العامة للدولة بعد مناقشتها مع الجهات والوحدات الحكومية المختلفة (وزارة المالية، ٢٠١٥).

الحادي عشر: مجلس الشورى: أنشئ مجلس الشورى في عام ١٩٩١ ليكون بديلا عن المجلس الاستشاري الذي أنشئ في عام ١٩٨١، ويضم المجلس ممثلي ولايات السلطنة الذين ينتخبون من قبل المواطنين العمانيين في انتخابات عامة تجري كل أربعة أعوام، وفي عام ٢٠١١ تم منحه صلاحيات تشريعية ورقابية، ومنذ ذلك

الحين والمجلس يؤدي وظائف عدة منها: مناقشة مشاريع القوانين التي لها صفة الاستعجال، التي يحيلها إليه مجلس الوزراء، وإقرار وتعديل مشاريع القوانين التي تعدها الحكومة وتحيلها إلى مجلس عمان، ومناقشة مشاريع خطط التنمية والميزانية السنوية للدولة التي يحيلها إليه مجلس الوزراء، كما يعمل المجلس على بحث وإبداء الرأي بشأن الاتفاقيات الاقتصادية والاجتماعية التي تعتزم الحكومة إبرامها أو الانضمام إليها، ويستجوب أي من وزراء الخدمات في الأمور المتعلقة بتجاوز صلاحياتهم المخالفة للقانون (مجلس الشورى، ٢٠١٥).

الدراسات السابقة

من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة وآرائها ذات الصلة بموضوع طبيعة ومصادر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الاقتصادية، نجد أن الباحثين قد أدركوا أهمية دراسة هذه القضية على المستوى العربي وعلى المستوى الأجنبي؛ وذلك لإدراكهم التام بأهمية المعلومات ومدى تأثيرها على اتخاذ القرار مهما اختلف حجم ذلك القرار، كما أن هناك شبه اتفاق بين مختلف الدراسات على ضرورة استخدام مصادر المعلومات الصحيحة في مختلف مراحل اتخاذ القرار، كما أنه من الضروري جدا البحث عن المصادر التي تحقق كفاية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، مع الأخذ بعين الاعتبار بأن لكل مؤسسة نوعية خاصة من المعلومات تتناسب مع رسالتها وأهدافها.

تختلف نوعية المعلومات باختلاف المؤسسة واختلاف المشكلة أو القضية التي تستوجب اتخاذ قرار فيها، فالمؤسسات التجارية تبحث دائما عن المعلومات المتعلقة بالجودة والسعر والميزة التنافسية، وسلوك المستهلكين، وهناك علاقة مباشرة بين أهمية القرار وكمية المعلومات المتوفرة (Outou & Fisher , 2006) ، كما أن نوعية المعلومات المستخدمة في قرار ما قد تكون بسيطة تخص فئة بسيطة من المؤسسة أو الجمهور المستفيد، وقد تكون معقدة تتصل بشريحة أكبر من المجتمع، وترتبط بالهيكل الإداري كاملا صعودا وهبوطا بين مختلف المستويات، وقد تأتي هذه المعلومات لهدف تأكيد شي ما ، أو نفي شي آخر (عامر، ٢٠٠٩)، وبهذا فإن نوعية المعلومات يحكمها الموقف أو المشكلة .

كما تختلف مصادر المعلومات التي يمكن أن يعود إليها متخذو القرار، وفي هذا الإطار يؤكد Parmogiani, Inoue & Lopes (٢٠٠٩) على ضرورة البحث عن مصادر المعلومات في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار،

وقد تتنوع هذه المصادر حسب الحاجة المعلوماتية للمشكلة، فهناك مؤسسات تعتمد بشكل كبير على الكتب الإحصائية وتقارير البحوث، والقوانين واللوائح، وكذلك الاستعانة بالمستشارين وأصحاب الخبرة (القبلان، ٢٠٠٨). أما منظمات الأعمال والمؤسسات الاقتصادية والشركات فتعتمد في حصولها على المعلومات على القوائم المالية وملفات المؤسسة ووثائقها الرسمية (شبير، ٢٠٠٦)؛ لذا فإن مصادر المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار قد تكون مصادر رسمية أو مصادر غير رسمية.

منهجية البحث

أستخدم المنهج الوصفي النوعي في هذا البحث. وقد ساهم هذا المنهج المعتمد على الحوار المباشر مع العينة على تطوير مادة علمية تتوافق أولا مع الواقع الذي عليه المؤسسات الاقتصادية العمانية، الأمر الآخر سمح بتفاعل حر بين الباحثين ومتخذي القرار كون مسار الحديث في معظمه غير مخطط له، بل فرضه رأي متخذ القرار وتوجهاته وتطلعاته فيما يتعلق بطبيعة المعلومات المستخدمة من قبله ومن قبل مؤسسته، وأيضا الأساليب التي يتبعها في الحصول على المعلومات التي يحتاجها متى ما دعت عليه الحاجة.

اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية شبة المفتوحة التي بدأت بوجود أسئلة بحثية أولية تسمح بتبادل الحوار بحرية وإضافة أسئلة أخرى خلال المقابلة. وكون الدراسة تضم مسؤولين معروفين، ورغبة في تحقيق أكبر قدر ممكن من الشفافية، فقد تم التأكيد لجميع المشاركين بسرية المعلومات وترميز أسمائهم واسماء مؤسساتهم.

أجرى الباحثون ٣٠ مقابلة علمية مع مسؤولين من الدرجات العليا في عدد ١١ مؤسسة اقتصادية حكومية. اختيرت هذه المؤسسات كونها تضطلع من جهة بإصدار التشريعات والقوانين المتعلقة بالقطاع الاقتصادي بسلطنة عمان. ومن جهة أخرى تعد المسؤولة عن التخطيط وبناء الاستراتيجيات المتعلقة باقتصاد البلاد. شملت الدراسة المؤسسات الاقتصادية الآتية:

- مكتب مستشار جلالة السلطان لشؤون التخطيط الاقتصادي
- جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة
- هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم
- المؤسسة العامة للمناطق الصناعية
- المجلس الأعلى للتخطيط

- المجلس الأعلى للمناقصات
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات
- الهيئة العامة لسوق المال
- وزارة المالية
- وزارة التجارة والصناعة
- مجلس الشورى

يوضح الجدول الآتي توزيع عينة الدراسة وفقا للمسميات الوظيفية:

جدول (١) توزيع عينة الدراسة وفقا للمسميات الوظيفية

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
مدير عام	١٩	%٦٤
خبير	٤	%٢٣
مدير	٧	%١٣
المجموع	٣٠	%١٠٠

عرض النتائج ومناقشتها

طبيعة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار

تختلف طبيعة المعلومات المستخدمة في القرارات المتخذة بالمؤسسات الاقتصادية العمانية عينة الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع المراد اتخاذ قرار حوله، إلا أن الدراسة قسمت هذا المحور إلى قسمين فرعيين آخرين وذلك بسؤالها للعينة عن طبيعة المعلومات من حيث النوع، ومن حيث الخصائص لمعرفة أكثر أنواع المعلومات التي يستخدمها متخذو القرار عينة الدراسة، والخصائص الواجب توافرها في المعلومات الداعمة للقرار.

طبيعة المعلومات من حيث النوع:

يعتمد متخذو القرار عينة الدراسة على المعلومات الإحصائية والمعلومات التشريعية والقانونية والمعلومات الوظيفية والتنفيذية عند اتخاذهم للقرار، وتعد المعلومات الإحصائية الأكثر استخداما من قبل متخذي القرار من بين أنواع المعلومات، وتأتي نتيجة تحليل البيانات العددية وتحويلها إلى مؤشرات قد تكون مؤشرات اقتصادية أو

اجتماعية أو ديموغرافية أو صحية، كما انها قد تكون إحصائيات مالية، أو موازنات، وتحول تلك البيانات إلى معلومات بأشكال مختلفة منها الجداول أو الرسوم البيانية أو أشكال الأنفوجرافك وفقا لحاجة متخذ القرار، والمنتج للمعلومة، وتختلف طريقة تحويل البيانات إلى احصائيات فقد تكون بالطرق التقليدية المتمثلة في إجراء العمليات والمعادلات الحسابية بشكل يدوي، أو باستخدام أحد الأنظمة الآلية مثل Excel او SPSS وغيرها من برامج التحليل، وتلعب هذه الاحصائيات دورا مهما لصانعي القرار حيث تمكنهم من متابعة السياسات المرسومة ومعرفة وضعها الحالي وتساعدهم على التنبؤ بالمستقبل، كما أن الاحصائيات تسهم بشكل كبير في تقييم القرارات وذلك بما يسمى بالتغذية الراجعة Feedback والتي تمكنهم من إعادة النظر في بعض جوانب الموضوع محل القرار وتطويره وتحسينه وفقا لما يظهر لديهم من إحصائيات ايجابية أو سلبية.

وتنبع أهمية المعلومات الاحصائية من كونها مؤشرا استرشاديا للواقع الحالي، وماذا نحتاج لنحقق؟ وماذا نريد في المستقبل؟ ومن ثم إعطاء أصحاب القرار القدرة على رسم السياسات التنموية التي تحقق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية من خلال التحكم بمتغيرات اقتصادية معينة، كالإنفاق الحكومي، وتشجيع الاستثمار، واعانات البطالة وغيرها (آل الشيخ، ٢٠٠٩). كما أن المعلومات الإحصائية تقدم ما يسمى بالقيمة التنبوئية Predictive Value ويقصد بها التنبؤ بالحالات المستقبلية وفقا لقراءة الاحصائيات المعروضة (وزارة التخطيط، ٢٠٠١) وهذا يساعد على اتخاذ قرارات تخدم الوضع الحالي والمستقبلي لمختلف القطاعات.

وأظهرت النتائج اعتماد عينة الدراسة على المعلومات المحاسبية الصادرة عن المؤسسات الرسمية سواء كانت المؤسسة التي تنتمون إليها أو الصادرة عن مؤسسات أخرى محلية أو اقليمية أو حتى عالمية، وتتمثل المعلومات المحاسبية في القوائم المالية والحسابات الختامية التي تبرز النتائج والمعدلات بصورة إجمالية، ويتفق هذا مع دراسة أبو حشيش (٢٠٠٣) والتي ترى ضرورة تحديث القوائم المالية بشكل يومي وذلك للدور الكبير الذي تلعبه هذه القوائم في اتخاذ القرار وخاصة ما يتعلق بالمستثمرين، ويؤكد المجهلي (٢٠٠٩) على أن المعلومات المحاسبية هي الأداة المحركة لأي مشروع اقتصادي، وتتوقف جودة أي قرار على جودة المعلومات المحاسبية المقدمة من خلال التقارير المالية، ويعتبر نظام المعلومات المحاسبي Accounting Information System هو المحرك الأول لأنظمة المعلومات الادارية لأنه يمكن متخذي القرار من اتخاذ قرار مبني على أسس اقتصادية سليمة، كما أنه يضخ المعلومات للأطراف الخارجية، وفي دراسة كلا من Danos, Holt & Imhoff (٢٠٠٤) عن تأثير المعلومات المحاسبية على اتخاذ القرارات الائتمانية المتعلقة بالقروض المصرفية البريطانية وجدوا بأن

موظف القروض قد يصل إلى درجة عالية من الثقة لمنح القروض عندما تتوفر لديه المعلومات المحاسبية الصحيحة والدقيقة والبيانات والمعلومات الأخرى ذات الصلة، أي أن قاعدة المعلومات المحاسبية هي التي تحدد منح المؤسسة للقروض من عدمها، وأكد على ذلك أيضا Kattan, Pike & Tayles (٢٠٠٧) فقد أوضحوا أهمية المعلومات المحاسبية (القيمة الدفترية للسهم، التدفقات المستقبلية، توزيعات الأرباح، العائد على الاستثمار، القيمة الاستبدالية للأصول) عند المفاضلة بين أسهم الوحدات الاقتصادية والتي تساعد كلا من المستثمرين والمسؤولين على اتخاذ القرارات الاستثمارية الصحيحة.

كما أوضحت الدراسة الحالية أيضا أن هناك اعتماد من متخذي القرار على المعلومات التشريعية والقانونية وذلك لصياغة القرار والخروج به في اطار تشريعي وقانوني متواكب والبيئة التشريعية الوطنية، وتأتي المعلومات التشريعية بأشكال مختلفة مثل التشريعات والقوانين الداخلية والخارجية، والقرارات والتعاميم خاصة بالقطاع الاقتصادي والمالي بشكل خاص وبقية القطاعات بشكل عام.

وبينت الدراسة أن أفراد العينة يعتمدون على المعلومات الوظيفية والتنفيذية، وهي المعلومات الإدارية المتوفرة داخل المؤسسة وكثيرا ما تكون من سجلات الموظفين أو الأنظمة الداخلية المتعلقة بالشؤون الإدارية والمالية الخاصة بالمؤسسة .

إن نوعية المعلومات المستخدمة لاتخاذ القرار والتي تم ذكرها مسبقا يعتمد بدرجة كبيرة على نوعية الموضوع المراد اتخاذ قرار حوله فهناك قرارات اقتصادية لابد من ذكرها وفقا لأرقام وإحصائيات، في حين أن هناك قرارات تعتمد بشكل كبير على المعلومات المحاسبية والقوائم المالية الصادرة من الشركات أو المؤسسات، أما القرارات القانونية التي تتعلق بالتنظيم والرقابة فإنها تحتاج لمعلومات تشريعية وقانونية، وعلى الجانب الآخر فإن هناك قرارات روتينية شبه يومية تتعلق بالقضايا الإدارية والمالية داخل المؤسسة وكثيرا ما تتعلق بالموظفين ومتطلباتهم الوظيفية.

طبيعة المعلومات من حيث الخصائص:

أما من حيث الخصائص فإن المعلومة لابد من اتصافها بعدد من الخصائص التي تفي بمتطلبات واحتياجات متخذ القرار، وقد أجمعت عينة الدراسة على عدد من الخصائص الواجب توافرها في المعلومة التي يستخدمونها في اتخاذ القرار وندرجها أدناه وفقا للأكثر تكرارا من عينة الدراسة وهي كالآتي :

الحداثة Modernity: معظم عينة الدراسة عبروا عن حرصهم على استخدام المعلومة الأكثر حداثة وذلك حتى تتوافق مع آخر المستجدات بالقطاع الاقتصادي والمالي والقطاعات الأخرى، كما أنها تعكس الوضع الحالي للواقع، مما يدفع بأصحاب القرار لاتخاذ قرار يتوافق مع متطلبات المجتمع، وقد تختلف الحداثة في المعلومات وفقا لنوع المعلومة فهناك معلومات يتطلب تحديثها بشكل يومي في حين أن بعض المعلومات يتطلب تحديثها بشكل فصلي أو نصف سنوي أو سنوي وعادة ما تكون المعلومات الاحصائية المتعلقة بالمجاميع النهائية، في حين أن هناك معلومات تتصف بخاصية الأجل القصير Short-termism وهي الاستجابة الزائدة للمتغيرات قصيرة الأجل في الأداء الاقتصادي ولا تنظر بشكل كبير للمتغيرات طويلة الأجل ومثال ذلك الأسواق المالية (Gingerich, 2000). بينما هناك إحصائيات ومؤشرات تقيس ظواهر طويلة الأجل مثل مؤشرات مدخلات وخرجات التعليم أو عجز أو فائض موازنة الدولة أو قطاع معين أو سيولة قطاع المصارف مثلا، وكلما كانت المعلومات حديثة كلما ساعدت على اتخاذ القرار السليم الذي يخدم الفترة الحالية والمستقبلية.

الدقة Accuracy: يرى أصحاب القرار بأن دقة المعلومة إحدى الخصائص المهمة للحصول على قرارات دقيقة، ويقصد بالدقة مدى خلو المعلومة من الأخطاء وتقاس الدقة ب(نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات التي تم الحصول عليها خلال فترة زمنية معينة) (شبير، ٢٠٠٦). وتساهم أنظمة المعلومات في تقييم دقة إدخال البيانات ومعالجتها وضمان وصولها لمتخذ القرار في الوقت المناسب، كما تساعد متخذ القرار في مقارنتها مع المعلومات الصادرة من جهات أخرى تجنبا للتناقض، كما تشمل الدقة في اعداد المعلومات وتحليلها وعرضها وكلما زادت دقة المعلومات تحققت جودتها وزادت ثقة صانع القرار في استخدامها، وأكد النجار (٢٠١١) على أن كفاءة المعلومات الاقتصادية تعتمد على دقة المتاح من المعلومات الاقتصادية وليس على حجم التدفق (البيانات، الاحصاءات، المطبوعات، التقارير، الأبحاث والدراسات)، أي أن كفاءة المعلومات لا تعتمد على كمية المتوفر منها، بل تعتمد على دقة المعلومات المتوفرة.

التكامل والشمولية Integration & Totalitarianism: أكدت عينة الدراسة على استخدام المعلومات التي تتصف بالشمولية والتكامل، بمعنى أن تكون المعلومة شاملة لكل جزئيات الموضوع غير ناقصة، وكذلك يجب أن تكون المعلومة كاملة وتفي باحتياجات متخذ القرار وكاملة بقدر كافي لتحليل الموضوع المراد اتخاذ قرار حوله، ولكن في الجانب المقابل فإن الكم الزائد من المعلومات يسبب ما يسمى بزيادة العبء المعلوماتي Information

overload والتي من الممكن أن تسبب في أن تجعل متخذي القرار يتجاهلون كل المعلومات المتوافرة لديهم بسبب ضيق الوقت وصعوبة انتقاء المعلومات المناسبة له (Hodge, Anthony & Gales, 2003).

الموضوعية Objectivity: الموضوعية صفة أساسية من صفات المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار لأنها تؤدي إلى قرارات موضوعية محايدة، وذلك لأن المعلومات تكون محايدة ولا تتحيز لطرف دون الآخر سواء كان على مستوى المؤسسة أو خارج المؤسسة، ويرى سراج (٢٠٠٥) بأنه يمكننا التأكد من موضوعية المعلومة بعدة طرق منها: إمكانية التحقق وذلك بتوفر المستندات الدالة على دقة المعلومات وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة، وصدق التعبير Representational Faithfulness بمعنى أنه يجب أن تعبر بشكل صادق عن مضمونها، ومعبرة عن الأحداث بصورة سليمة.

الملاءمة Relevance : كلما تم اختيار المعلومة الملائمة كلما كان القرار أكثر صحة، ويقصد بالملائمة ارتباطها بموضوع القرار بحيث تتوافق مع احتياجات متخذ القرار، ونوع القرار، وتتمثل الملائمة في وضع المعلومة المناسبة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب، وتتفق الملائمة مع خاصية التوقيت والتي تقتضي توفير المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وبالسرعة المناسبة، إذ أن المعلومة تفقد قيمتها إذا جاءت في الوقت الغير مناسب (حميدي، ٢٠٠٨)، وأكد أيضا على ذلك محمد (٢٠١٠) ورحال(٢٠١٢) حيث يريا بأنه كلما كانت المعلومات أكثر ارتباطا بموضوع القرار زادت قيمتها، كما أنه تتحدد قيمة المعلومة وفقا لدرجة ملاءمتها للقرار، لأن البحث عن المعلومة والاستثمار فيها وتحديد أفضل الطرق لإدارتها كان دوما بدافع تحسين القرار، وقد تزداد خطورة (ملاءمة المعلومات) عندما يتعلق الأمر بالقرارات الهامة المتعلقة بمسيرة المنظمة وخططها طويلة المدى، ففي هذه الحالة صنع قرارات غير ملائمة قد يؤدي إلى أزمة أو كارثة في المنظمة.

التفصيل والوضوح Clarity: أشارت النتائج الى ضرورة أن يستخدم متخذو القرار المعلومات الواضحة والقابلة للتفصيل، فهناك معلومات يتجنبون استخدامها لأنها مشوشة وغير واضحة وكذلك غير مفصلة وخاصة المعلومات التي تأتي نتيجة مجاميع أو حسابات معينة، فمثلا عند احتساب التضخم يجب توضيح السلع التي تم احتسابها ضمن معادلة التضخم، وكذلك تحديد الفترة الزمنية التي تم احتساب التضخم فيها، والتفصيل والوضوح في المعلومة يحدد مدى ملاءمتها لموضوع القرار، وكلما كانت المعلومات واضحة ومفصلة كلما جاء القرار أكثر وضوحا وقابلا للتفصيل والمناقشة.

قابلة للقياس Quantitability: أظهرت نتائج الدراسة أن اثنين من مديري العموم يستخدمان المعلومات القابلة للقياس عند اتخاذهما للقرار، ويقصان بها المعلومات التي يمكن تحويلها إلى بيانات أو معلومات كمية يستطيعان من خلالها قياس مؤشر ما، فمثلا عند الحديث عن دخل الفرد لا يمكن للتعبير الوصفي أن يعطي مؤشرا دقيقا لمعرفة معدل دخل الفرد ومقارنته مع الدول الأخرى ومع احتياجات الأفراد، وغيرها الكثير من المؤشرات وخاصة ما يتعلق بالقطاع المالي والاقتصادي، وقد تكون المعلومات قابلة للقياس إذا كانت بيانات على شكل أرقام وإحصائيات قد تكون نسب مئوية أو اعداد صحيحة .

قابليتها للمقارنة Comparable: أظهرت نتائج الدراسة بأن الخبير الاقتصادي يستخدم المعلومات التي تأتي على شكل سلاسل زمنية، أي تعرض البيانات مع السنوات السابقة حتى يتمكن من ملاحظة تطور أو تأخر المؤشرات في قطاع معين، ومقارنة السنوات فيما بينها، كما أن عرض البيانات على شكل سلاسل زمنية يساعد على التنبؤات المستقبلية. وقد أظهر تقرير التنمية البشرية ٢٠١١-٢٠١٢ أهمية أن تكون المعلومات على شكل سلاسل زمنية فهي أساس تحليل المخاطر؛ وذلك لأن تحديد الخطر الكلي يعتمد على معرفة ما حدث (الإنكشاف) واحتمال وقع الخطر (التعرض للخطر) وقد يختلف نوع الخطر ما بين أزمات اقتصادية، وكوارث طبيعية، والفقر، والجوع وغيرها. والأرقام المتسلسلة هي التي تعطي قراءة لفترات زمنية مضت والتنبؤ بالقادم وفقا للمعطيات الحالية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٣).

تتفق معظم الدراسات العربية والاجنبية على ضرورة توافر الخصائص المذكورة أعلاه في المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار، وقد أكد كل من Burch & Grudnitski (٢٠١٠) على أهمية توفر ثلاث خصائص أساسية في المعلومات الداعمة للقرار وهي الدقة والتوقيت والملائمة وهي محددات لجودة المعلومات. وقد أصدر مجلس معايير المحاسبة المالية FASB قائمة خاصة بخصائص المعلومات المحاسبية Qualitative Characteristic of Accounting Information أوضحت الخصائص الرئيسية والفرعية للمعلومات المحاسبية وذلك حتى تكون المعلومات المحاسبية ملائمة ومناسبة لاستخدامات متخذي القرار. كما أن هذه المعلومات لابد أن تحقق شرطين وهما: المساهمة في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار والمساهمة في زيادة درجة المعرفة لديه (العماري، ٢٠٠٤). ويشير المجهلي (٢٠٠٩) إلى ثلاثة خصائص أساسية يجب أن تتصف بها المعلومات المحاسبية وهي : الملاءمة، الموثوقية (تتمثل في الحياد، وصدق التعبير، وقابليتها للتحقيق)، وكذلك الثبات. وفي دراسة سراج

(٢٠٠٥) وردت مجموعة من الصفات الواجب توافرها في المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في عملية الانتاج وهي: الدقة، التوقيت، الموضوعية، الملاءمة، الوضوح، التكامل، التفصيل، الشمولية.

مصادر الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار

للحصول على المعلومات المناسبة فإنه لابد من الاعتماد على مصادر علمية وموثوقة تمكن من اتخاذ القرار الصحيح، وقد اتفقت عينة الدراسة على عدد من المصادر في حين أن هناك مصادر أخرى أختص بها عدد من أفراد العينة، ويقصد بمصادر المعلومات هي جميع الأوعية أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات من منتج المعلومة إلى مستخدمها، ونظرا لتعدد المصادر المستخدمة من قبل العينة فقد رأت الباحثة ضرورة تقسيمها إلى مصادر معلومات رسمية، ومصادر غير رسمية وفقا للتسلسل أدناه:

مصادر المعلومات الرسمية: وهي المصادر الصادرة بطريقة رسمية أو من جهات رسمية سواءاً كانت مؤسسات حكومية أو مراكز بحثية أو مؤسسات القطاع الخاص، وقد تكون داخلية صادرة عن المؤسسة نفسها أو خارجية محلية كانت أو إقليمية أو عالمية، ولقد عرف ملحم (٢٠١١) مصادر المعلومات الرسمية على أنها مطبوعات أو وثائق تصدر عن هيئة أو مؤسسة حكومية تنفيذية أو تشريعية أو قضائية. وتشتمل على معلومات التي تتصل بنشاط الهيئة أو المؤسسة، وتقدم تلك المصادر الكثير من البيانات والمعلومات والإحصاءات والأرقام التي تكون أساسية للباحثين والدارسين، وليس من السهل توفرها في مصادر أخرى.

ويمكن أن نجملها في الآتي:

المصادر الرسمية الداخلية: وهي كل السجلات والتقارير والنشرات التي تصدرها المؤسسة وتحتفظ بها من أجل الرجوع إليها عند وضع الخطط والسياسات والاستراتيجيات والمعايير؛ وذلك لدعم قرار المؤسسة واتخاذه.

التشريعات والقوانين واللوائح والأنظمة: إن الإطار التشريعي أحد أهم العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار فكل موضوع محل قرار لابد من وضعه في الإطار التشريعي أولا قبل اتخاذ أي قرار بشأنه، حتى تخرج كل القرارات متوافقة مع البيئة التشريعية، لذا فإن الغالبية العظمى من عينة الدراسة اعتمدوا على أخذ التشريعات والقوانين من مصادرها الورقية أو الإلكترونية وعادة ما تنشر التشريعات والقوانين في موسوعة التشريعات والقوانين المنظمة لعمل كل مؤسسة أو قطاع، أو اللائحة الداخلية لتنظيم عمل قطاعات أصغر فمثلا نجد موسوعة التشريعات والقوانين المنظمة لقطاعي سوق رأس المال والتأمين، وبعدها نجد اللائحة الداخلية المنظمة لعمل الشركات

المساهمة العامة أو العاملة في مجال الأوراق المالية أو العاملة في قطاع التأمين، وهكذا بقية القطاعات والجهات العاملة تحت القطاع، في حين أن عدداً من أفراد العينة يعتمدون على الجريدة الرسمية لأخذ القوانين والتشريعات والقرارات الصادرة عن مختلف الجهات بالسلطنة. وفي دراسة العتيبي (٢٠٠٤) عن دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية وجد أن ١٠٠% من عينة الدراسة يتفقون على أن التشريعات والقوانين مصدر مهم للحصول على المعلومات ويعتمدون عليه بشكل كبير لاتخاذ القرارات.

النشرات: اعتبرت عينة الدراسة النشرات مصدرا مهما من مصادر الحصول على المعلومات سواء كانت نشرة شهرية أو ربعية أو نصف سنوية؛ وذلك لأنها تنشر آخر المعلومات المحدثة الصادرة عن الجهات، ومثال ذلك النشرة الإحصائية الشهرية الصادرة عن المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، أو النشرة العقارية الشهرية الصادرة عن وزارة الاسكان، وغيرها من النشرات، وعادة ما تقدم النشرة ملخصا بسيطا يعكس أهم التطورات خلال فترة زمنية قصيرة قد لا تتعدى السنة.

الدراسات والبحوث: تقدم الدراسات والبحوث نتائج علمية حديثة؛ لأنها دائما تدرس قضية معينة أو مشكلة معينة، وتبحث في أسبابها وطرق تطويرها أو حلها، كما أنها تقدم مؤشرات وحقائق علمية، لذا فإن عينة الدراسة يعتمدون عليها لتكون مصدرا من مصادر المعلومات، وتستند الكثير من الدول المتقدمة إلى مخرجات البحث العلمي لإدارة الأزمات واتخاذ القرارات؛ وذلك باستحضار المعلومات والنتائج التي توصلت إليها، كما أن الاعتماد على البحث العلمي ونتائجه وتلافي الارتجال والعشوائية في اتخاذ القرار يمنح القرار مصداقية ونجاحا واستقرارا (الكريني، ٢٠١٤)

التقارير والكتب الإحصائية: تمتاز التقارير بأنها تقدم معلومات مختصرة وحديثة حول قضية ما، كما تتميز بأنها تعطي ملخصا شاملا للدراسات والبحوث قيد الدراسة لحين الانتهاء منها وإصدارها بشكل متكامل، في حين أن الكتب الإحصائية تصدر المؤشرات الإحصائية لفترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة مثل الإحصائيات المرتبطة بمؤشرات اقتصادية تقيس الناتج الإجمالي مثل الناتج المحلي الإجمالي GDP والناتج القومي الإجمالي GNP وهي التي تقيس الأداء الاقتصادي الكلي للبلد، والإيرادات العامة، وموقف الموازنة Budget Balance وتستخدم لمعرفة حجم أداء النشاط الاقتصادي والتوازن المالي للدولة ومستواهما، وكثيرا ما تعتمد عينة الدراسة على الكتاب الإحصائي السنوي الصادر عن المركز الوطني للإحصاء والمعلومات الذي يشمل مؤشرات السلطنة خلال عام في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والصحية .

المصادر المتوفرة بمكتبة المؤسسة: أظهرت نتائج الدراسة وجود ٧ مؤسسات من المؤسسات التي شملتها عينة الدراسة بها مكتبة تضم عددا من مصادر المعلومات المتنوعة مثل: الكتب، والدوريات العلمية، والأدلة والقواميس، والموسوعات، والمنشورات والتقارير، والصحف اليومية، ويعتمد عليها أصحاب القرار في الحصول على المعلومات المتعلقة بالموضوع المراد اتخاذ قرار فيه، وتعد المكتبات ومراكز المعلومات من أهم أنظمة دعم القرار؛ لأنها تضع متخذي القرار أمام عدد من مصادر المعلومات التي تمكنهم من البحث عن المعلومة المناسبة والوصول إليها بيسر وسهولة.

قواعد البيانات : تزامنا مع العصر التقني أظهرت الدراسة أن هناك جهودا كبيرة يعمل عليها متخذو القرار لإنشاء قواعد بيانات توفر لهم انسياب المعلومات التي يحتاجون إليها في صنع القرار، فهناك قواعد بيانات على مستوى الدوائر بأنظمة بسيطة مثل برامج Microsoft أو على مستوى المديرية والمؤسسة، وتعرف قواعد البيانات بأنها مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها البعض، والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات المستخدمين ومتطلباتهم، ويرى شريف (٢٠٠٣) بأن قواعد البيانات تستخدم في التعرف على المشاكل التي يمكن أن تحدث بالمنظمة، كما تقدم قواعد البيانات بيانات ومعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية، وتساعد متخذي القرار في التعرف على مزيد من المشكلات والحلول، لذا فإن عينة الدراسة يعتمدون على قواعد البيانات المتوفرة بمؤسساتهم على أنها مصادر المعلومات.

السجلات الإدارية : كثيرا ما تستخدم السجلات الإدارية في مختلف مستويات اتخاذ القرار، فمثلا تستخدم السجلات المتعلقة ببيانات الموظفين لاتخاذ القرارات الوظيفية والتنفيذية، في حين أن السجلات المتعلقة بالقرارات والتعاميم أو الاتفاقيات فإنها تستخدم لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

المصادر الوارد ذكرها أعلاه مصادر داخلية رسمية يعتمد عليها أصحاب القرار في رسم قراراتهم الاستراتيجية أو الروتينية ويفضلون الاعتماد عليها على أنها مصادر داخليه أكثر من المصادر الخارجية ولكنهم قد يضطرون إلى استخدام المصادر الخارجية عندما لا تتوفر المعلومة محليا، وقد أكدت دراسة Lin,Cole & Dalkir (٢٠٠٣) التي استهدفت ١٧ من رجال الأعمال الصينين أنهم يعتمدون على المصادر الداخلية بشكل أكبر من المصادر الخارجية عند حاجتهم لرسم أي قرار استراتيجي أو إدارة المعرفة.

مصادر المعلومات الرسمية الخارجية: وهو كل ما يصل إلى المؤسسة من البيئة الخارجية مثل المنظمات الرسمية المحلية والإقليمية والعالمية، من معلومات متعلقة بالقوانين والتشريعات والإحصائيات والمؤشرات عن مختلف القضايا الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتقنية وغيرها، وقد تصل من مصدرها الأولي دون نقل أو اختصار، أو تصل على شكل تقارير وقراءات منها، ومن هذه المصادر الخارجية:

المسوحات الميدانية: بينت نتائج الدراسة أن أصحاب القرار يعتمدون على المسوحات الميدانية على أنها مصدر من مصادر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، وقد تختلف طريقة المسوحات الميدانية وفقا للمعلومة التي يرغبون في الحصول عليها؛ فمثلا لو كانت بيانات كمية فإنه سيتم احتساب ذلك وفقا لعدد من العناصر التي توصلنا للنتيجة النهائية للمؤشر الرقمي المقصود، ولو كان الهدف من المسوحات هو استطلاع الآراء والتعرف على وجهات نظر الأشخاص فإنه يتم الاعتماد على المقابلة وقد تكون مقابلة شخصية أو مجموعات النقاش، أما إذا كان الهدف من المسوحات المتابعة والرقابة فإنه سيتم الاعتماد على الملاحظة بشكل كبير وتحليل سجلات المؤسسة لمعرفة مدى تطبيقها للأنظمة والقوانين من عدمه، ويرى أصحاب القرار أن المسوحات الميدانية هي الطريقة الأفضل في الوقت الحالي لاستقراء الواقع واستخدام المعلومة الصحيحة التي تدعم القرار.

الإنترنت: تصمم المنظمات مواقع لها على الإنترنت وتنشر الإحصائيات والمعلومات الخاصة بها، بما يسمح باسترجاع تلك المعلومات لصنع القرارات ورسم السياسات، وقد تتيح معلوماتها إما مجانا أو باشتراك مقابل مادي، كما تتوفر الآن شبكات المعلومات Information Networking، وتستخدم لربط مختلف المصادر ببعضها مما يساعد على دعم القرارات؛ لذا فقد أظهرت الدراسة الحالية أن هناك استخدام للإنترنت ليكون مصدرا من مصادر المعلومات، ولكنهم يعتمدون بشكل كبير على المواقع الإحصائية والمعلوماتية الموثوقة والمعروفة عالميا وتتيح بيانات وإحصائيات عن مختلف دول العالم مثل إحصاءات الأمم المتحدة ومنظماتها، وإحصاءات United Nations Development Programme، وإحصاءات Organisation For Economic Cooperation and Development، وغيرها من إحصاءات وتقارير الاتحادات والمنظمات الدولية، ويؤكد فؤاد (٢٠٠٧) على أهمية الإنترنت فقد أتاح ما يسمى بالإتاحة المعلوماتية Access of Information ، وتتفق مع ذلك دراسة كل من Selvadury, Mahmood & Modeling (2006) فهم يذكرون أن الإنترنت وتطوره لمستوى Web2.0 قد جعل بث المحتوى في مختلف الوسائط، كما أتاح إمكانية الحوار والمشاركة وجها لوجه، وهذا يسهل من الحصول على المعلومة ويدعم عملية اتخاذ القرار، كما أن الويب ٢,٠ استطاع توصيل المعلومة خارج نطاق

الموقع الذي يبث المحتوى وذلك عبر تقنيات مثل RSS و ATOM وهذا يسهل من وصول المعلومة بشكل مستمر لأصحاب القرار ومتابعتهم للمستجدات دون زيارتهم لمختلف المواقع، مما يمكنهم من تكوين حصيلة معرفية جيدة تؤثر على القرارات التي سيتم اتخاذها.

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم: إن القطاع الاقتصادي والمالي يخضع للعديد من الاتفاقيات ومذكرات التفاهم، لذا فإن أصحاب القرار يعتمدون على هذه الاتفاقيات على أنها مصدر من مصادر المعلومات؛ وذلك بتفعيل أحد بنود الاتفاقية وهو تبادل المعلومات وقد يكون تبادل المعلومات إما بالاشتراك المجاني في إصدارات المؤسسات بشكليها الورقي والإلكتروني، أو بالزيارات لتبادل التجارب، أو بالاشتراك في دورات وبرامج تدريبية، ومن هذه الاتفاقيات التي ذكرتها عينة الدراسة : البنك الدولي World Bank، وصندوق النقد الدولي AMF، والمنظمات التابعة لجامعة الدول العربية، والأمانة العامة لدول مجلس التعاون، ومنظمة التجارة العالمية بجنيف بسويسرا، والاتحاد الإسلامي، والمركز الخليجي للإحصاء، ومنظمة الخليج للإنشاءات الصناعية، والمنتدى الاقتصادي، وغيرها من المؤسسات الخارجية المنتجة للمعلومات.

التظاهرات العلمية: تعد التظاهرات العلمية فرصة لتبادل الآراء والاستفادة من تجارب مختلف المؤسسات المحلية والإقليمية والعالمية، وتتم الاستفادة مما يقدم من مادة علمية مكتوبة وموثقة وقد تكون بالنقاش والحوار، وقد تكون التظاهرات العلمية دورات تدريبية أو مؤتمرات أو ندوات أو محاضرات أو لقاءات مهنية وعلمية، ويعتمدون عليها على أنها مصدر من مصادر المعلومات لما تقدمه من معلومات جيدة تدعم القرار.

المصادر سابقة الذكر هي مصادر معلومات رسمية خارجية يعتمدون عليها على أنها مصدر من مصادر الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، وتشكل المعلومات الخارجية ضرورة لابد منها في اتخاذ القرارات التي تتعلق بنشاط المؤسسة أو عملها وتعتبر في كثير من الأحيان أهم وأخطر من المعلومات الداخلية، لأنها تطلع صاحب القرار على ظروف المنافسين والخطط الوطنية الطويلة والمشتركة.

مصادر المعلومات غير الرسمية: وهي المعلومات غير المكتوبة أو المعلومات الشفهية التي يحصل عليها من الحوار الشفهي، وقد بينت الدراسة أن عدد ثلاثة من مديري العموم يعتمدون على المصادر الشفهية لتكون مصدرا من مصادر المعلومات وخاصة في عملية الرقابة والمتابعة لضبط المخالفة داخل الشركات أو الجهات التي تقع تحت رقابتهم وإشرافهم، فعملية الرقابة قد لا يتم التصدي لها بالمصادر الرسمية دائما لذا فإن النقل الشفهي

لحالات مخالفة داخل مؤسسة ما يمثل مصدرا من مصادر المعلومات وبعدها يتحقق أصحاب القرار ويتأكدون من الكلام الشفهي المنقول إليهم.

والجدول الآتي يوضح النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشكل مختصر :

الجدول (٢) ملخص لنتائج الدراسة

المحاور الرئيسية	المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
طبيعة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار	النوع	البيانات الاحصائية	➢ المعلومات المحاسبية. ➢ الأرقام والمؤشرات. ➢ القوائم المالية
		التشريعات والقوانين	➢ القوانين والتشريعات ➢ التعاميم . ➢ القرارات
		الوظيفية والتنفيذية	المعلومات الادارية والروتينية
	الخصائص	➢ الحداثة ➢ الدقة ➢ الشمولية ➢ الموضوعية ➢ الملاءمة ➢ التفصيل ➢ قابلة للقياس ➢ قابلة للمقارنة	
مصادر الحصول على المعلومات	مصادر المعلومات الرسمية	مصادر المعلومات الرسمية الداخلية	➢ التشريعات والأنظمة ➢ النشرات الشهرية ➢ الدراسات والبحوث ➢ الكتب الاحصائية

			➢ المكتبات ➢ قواعد البيانات ➢ السجلات الإدارية
		مصادر المعلومات الرسمية الخارجية	➢ المسوحات الميدانية ➢ الإنترنت ➢ الاتفاقيات ومذكرات التفاهم. ➢ التظاهرات العلمية ➢ المنشورات الإحصائية
	مصادر المعلومات غير الرسمية	المصادر الشفهية	

النتائج والتوصيات

أشارت عينة الدراسة الى استخدام أنواع متعددة من المعلومات لاتخاذ القرار والتخطيط المستقبلي للمؤسسة. أبرزها والأكثر تكرارا المعلومات الإحصائية التي توفرها بعض المراكز الإحصائية المتخصصة محليا ودوليا. والمعلومات الإحصائية تعد في غاية الأهمية في القطاع الاقتصادي المعتمد على المؤشرات والمتغيرات الإقليمية والدولية. الأمر الآخر تتميز المعلومات الإحصائية بالحداثة والدقة ويمكن تفسيرها وفقا لمتغيرات السوق والأوضاع الاجتماعية والسياسية إقليميا ودوليا. والحداثة والدقة صفات أشارت اليها العينة كأهم خصائص المعلومة القابلة لاستخدامها لاتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي. من النتائج المهمة، أيضا، التي توصلت إليها الدراسة الآتي:

- تعد اللوائح والتشريعات والقوانين مصدرا مهما بالإضافة الى البيانات الإحصائية في اتخاذ القرار في المؤسسات الإقتصادية العمانية
- تحديث البيانات، وبخاصة الإحصائية، وقراءة المؤشرات باستمرار، يساهم في الإستفادة القصوى من المعلومات، والقدرة على بناء قرارات عالية الدقة.
- قد يلجأ متخذ القرار في المؤسسات الأقتصادية الى مصادر رسمية وغير رسمية للحصول على المعلومات. الرسمية منها ذات الطابع المكتوب والموثق سواء الصادر من المؤسسة أو خارجها. أما المصادر الغير رسمية فهي عبارة عن معرفة ضمنية أو معلومات شفهية ناتجة من الخبرة أو الإتصال المباشر مع الناس.

بناء على نتائج الدراسة الحالية، توصي الدراسة بالآتي:

- بناء كادر بشري وطني واع ومؤهل ومدرب على إنتاج المعلومات وتحليلها وإتاحتها بأفضل التقنيات، على أن يوفر قدراته للمؤسسات الاقتصادية وغيرها من المؤسسات ويساعد متخذي القرار على الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.
- الاهتمام بنظم إدارة الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية العمانية التي تساعد على حفظ المعلومات، وتنظيمها، وتساعد على اتاحتها وتدفقها وتناقلها ضمن إطار المؤسسة الواحدة أو بين المؤسسات ذات العلاقة.

- تعميق التعاون بين المؤسسات الاقتصادية العمانية بما يساهم في تطوير استراتيجية اقتصادية للدولة قائمة على بيانات ومعلومات دقيقة تضمن ديمومتها وتوافقها مع الواقع والقدرات المتوفرة.
- العمل على إصدار قانون إتاحة وتداول المعلومات.

المراجع :

أولاً : المراجع العربية

١. أبو حشيش، خليل (٢٠٠٣). دور المعلومات المحاسبية المنشورة في التنبؤ بأسعار الأسهم في بورصة الأوراق المالية في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة تطبيقية. ***مجلة البصائر***. ٧ (٢)، ١٤٩-١٩٦.

٢. آل الشيخ، عبدالملك بن صالح (٢٠٠٩). أهمية الأحصاء في بناء ورسم الخطط التنموية وإنجازات مجلس التعاون. ***المسيرة*** . ٣ (١)، ١٨-٢٢.

٣. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي(٢٠١٣). التقرير السنوي ٢٠١١-٢٠١٢: المستقبل الذي نريد . تم استرجاعه بتاريخ ٥ فبراير، ٢٠١٥ من http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/UNDP-in-action/2012/Arabic/UNDP-AnnualReport-ARABIC.pdf

٤. الحجري، محمد بن ناصر (٢٠١٠). ***تطور الاقتصاد العماني خلال أربعة عقود ١٩٧٠-٢٠١٠ توثيق،تحليل، تقييم***. مطابع الريان: مسقط

٥. حميدي، زينب (٢٠٠٨). الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وأثرها في تقييم أضرار الحرب (دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات). **مجلة الإدارة والاقتصاد**. (٧٥)، ٣٧-٥٤.

٦. جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة (٢٠١٥). ملامح عن الجهاز، تم استرجاعه بتاريخ ١٤ مايو، ٢٠١٥ من http://www.sai.gov.om/#Pages&PageID=3

٧. رحال، سليمان (٢٠١٢). تسيير تدفق المعلومات في المؤسسة مقاربة لبناء الأنموذج الديناميكي لإتخاذ القرار. ***دراسات المعلومات***. (١٤)، ١٤-١٩.

٨. سراج، عبدالله حمود (٢٠٠٥). أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة. ***مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير***. (٤)، ١٢٥-١٣٦.

٩. شبير ، أحمد عبدالهادي (٢٠٠٦). دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار ات الإدارية "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة في فلسطين" . *الجامعة الإسلامية:* غزة. **رسالة ماجستير** غير منشورة

١٠. شريف، عمر (٢٠٠٣). **أهداف المؤسسة واستراتيجية نظم المعلومات في اتخاذ القرار** . تم استرجاعها بتاريخ ٢٦ديسمبر، ٢٠١٤ من http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03

١١. عامر، ربيع عبدالرؤوف (٢٠٠٩). **نماذج اتخاذ القرارات في المؤسسات التعليمية والعوامل المؤثرة وكيفية التغلب على معوقاتها**. تم استرجاعها بتاريخ ١٩أغسطس، ٢٠١٤ من http://iefpedia.com/arab/wp-

١٢. العتيبي، فيحان (٢٠٠٤). دور المعلومات في عملية إتخاذ القرارات الإدارية (دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض). *جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية*. **دراسة ماجستير** غير منشورة.

١٣. العماري، أحمد (٢٠٠٤). نظم المعلومات المحاسبية وعملية اتخاذ القرار الإداري في المصارف التجارية. ***مجلة العلوم الانسانية***. (١٥)، ٢٨-٣٣.

١٤. فؤاد، وسام (٢٠٠٧). النضال من أجل الشفافية والإتاحة المعلوماتية: القيمة المضافة للإنترنت الجديدة. تم استرجاعها بتاريخ ١٥مايو، ٢٠١٤ من http://ar.eohr.org/wp-content/uploads/2009/02/d8a7d984d986d8b6d8a7d984_d984d8a3.pdf

١٥. القبلان، نجاح بنت قبلان (٢٠٠٨). **دور المعلومات في اتخاذ القرارات دراسة الاحتياجات أعضاء مجلس الشورى السعودي للمعلومات**. بحث مقدم للمؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية المنعقد من ٢٨-٢٩ أكتوبر ٢٠٠٨. جدة.

١٦. لكريني، إدريس (٢٠١٤). **دور المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات**. رؤى استراتيجية. تم استرجاعها بتاريخ ٢٥ ابريل، ٢٠١٥ من http://strategicvisions.ecssr.com/ECSSR/ECSSR_DOCDATA_PRO_EN/Resources/PDF/Rua_Strategia/Rua-Issue-05/rua05_008.pdf

١٧. مجلس الشورى (٢٠١٥)، **نبذة عن مجلس عمان**، تم استرجاعه بتاريخ ١٦ مايو، ٢٠١٥ من http://www.statecouncil.om/Kentico/Inner_Pages/OmanCommittee.aspx

١٨. المجلس الأعلى للتخطيط (٢٠١٥)، **نبذة عن المجلس**، تم استرجاعه بتاريخ ١٥ مايو، ٢٠١٥ من https://www.scp.gov.om/Page.aspx?l=6

١٩. مجلس الشورى (٢٠١٥)، نبذة عن مجلس عمان، تم استرجاعه بتاريخ ١٦ مايو، ٢٠١٥ من http://www.statecouncil.om/Kentico/Inner_Pages/OmanCommittee.aspx

٢٠. المجهلي، ناصر محمد علي (٢٠٠٩). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات (دراسة حالة مؤسسة اقتصادية). **رسالة ماجستير** غير منشورة

٢١. المركز الوطني للإحصاء والمعلومات (٢٠١٥) **من نحن**، تم استرجاعه بتاريخ ١٥ مايو، ٢٠١٥ من https://www.ncsi.gov.om/aboutus/Pages/BoardOfDirectors.aspx

٢٢. محمد، محمد سعد (٢٠١٠). **أساليب القيادة وصنع القرار** . القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

٢٣. ملحم، عصام توفيق أحمد (٢٠١١). **مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية**. *جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية*: الرياض. تم استرجاعه بتاريخ ١٤ ابريل، ٢٠١٤ من http://www.nauss.edu.sa/DocLib/EB_506.pdf

٢٤. المؤسسة العامة للمناطق الصناعية (٢٠١٥)، **أهداف المؤسسة**، تم استرجاعه بتاريخ ١٥ مايو، ٢٠١٥ من http://www.peie.om/ar/Whos/Corporate-Objectives

٢٥. مجلس المناقصات (٢٠١٥)، **قانون المناقصات**، تم استرجاعه بتاريخ ١٥ مايو، ٢٠١٥ من http://www.tenderboard.gov.om/arb/Tblawar.pdf

٢٦. النجار، فريد راغب(٢٠١١). **وثائق مؤتمر دور الإحصاء والمعلومات في رسم السياسات الاقتصادية والتجارية والمالية تجارب دول مجلس التعاون الخليجي**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

٢٧. وزارة التجارة والصناعة (٢٠١٥)، **نبذة عن الوزارة**، تم استرجاعه بتاريخ ١٦ مايو، ٢٠١٥ من https://www.moci.gov.om

٢٨. وزارة التخطيط (٢٠٠١). **الدور المستقبلي للإحصاءات وعلاقتها بالتنمية**. ورقة عمل مقدمة للندوة العلمية حول الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي . الرياض، ٢٠٠١.

٢٩. وزارة الاقتصاد الوطني(٢٠٠٦). **الاستراتيجية الاحصائية لسلطنة عمان (٢٠٠٦-٢٠٢٠)**. وزارة الاقتصاد الوطني: مسقط .

٣٠. وازرة المالية (٢٠١٥)، **نبذة عنا**، تم استرجاعه بتاريخ ١٦ مايو، ٢٠١٥ من https://www.mof.gov.om/%D9%86%D8%A8%D8%B0%D8%A9-%D8%B9%D9%86%D8%A7/%D8%AA%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%AE%D9%86%D8%A7

٣١. هيئة المنطقة الاقتصادية بالدقم (٢٠١٥)، **نبذة عن الهيئة**، تم استرجاعه بتاريخ ١٤ مايو، ٢٠١٥ من http://www.duqm.gov.om/

٣٢. الهيئة العامة لسوق المال (٢٠١٥)، **دور الهيئة التشريعي والرقابي**، تم استرجاعه بتاريخ ١٦ مايو، ٢٠١٥ من https://www.cma.gov.om/Home/Page/CoreBusiness

ثانياً : المراجع الاجنبية

1. Burch, J.& Grudntiski, G.(2010). Information Systems: Theory and Practice. New York: Wiley Series.
2. Danos, P., Holt, D. L. , Imhoff, E.A. (2004). The useof accounting information in bank lending decisions. *Accounting, Organizations and Society* (14). 3, 236-246.
3. Hodge, B.J. & Anthony, W.P. & Gales,L.M(2003) .Organzation theory: A strategic approach , 6th edition, New jersey: prentice Hall.

4. Gingerich, J. W. (2000, Apr 03). Passion for investing stock market information gleaned from internet. South Bend Tribune Retrieved from http://search.proquest.com/docview/417005300?accountid=27575
5. Kattan, F., Pike, R., & Tayles, M. (2007). Reliance on management accounting under environmental uncertainty. Journal of Accounting & Organizational Change, 3(3), 227-249.
6. Lin, R., Cole, G. & Dalkir, B. (2003). The relationship between perceived value and information source use during KM strategic decision-making: A study of 17 Chinese business managers. Information Processing and Management. 50(1), 156-174.
7. Outou, T. & Fisher, S. (2006). Information for decision making: the DECIMAL project. Library Review (44) 8. Retrieved September 21, 2010, from http://www.emeraldinsight.com/do.
8. Parmogiani, G., Inoue, L. & Lopes, H. (2009). Decision Theory Principles and Approaches . John Wiley & Sons: United Kingdom.
9. Selvakennedy, S., Mahmood, O. & Modeling(2006). "Web of Trust" with web 2.0, Proceedingsof World Academey of Science, Engeneering & Technology, (18). 15-46.