التكيف مع
(فيض المعلومات)

تعلّم من الناس في الخدمات المالية

إدوارد بريوت

في أثناء قراءتك هذا الكتاب، فكّر في جميع المطبوعات الأخرى التي تحتاج إلى أن تدرسها هذا الأسبوع: المجلات والصحف والمذكرات، فكِّر في الرسائل، والمذكرات، والتقارير، والفاكسات الصادرة من الآلة، والبريد الإلكتروني، والشابكة التي تجلب الانتباه.

والأفضل ألا تفكر فيها جميعاً، المعلومات تتدفق بتزامن مرهق يمكن أن تؤذي صحتك حقاً، على الأقل وفقاً لتقرير عام 1996، الذي طرحته رويتر للمعلومات العملية. أكثر من 40% من كبار المديرين وثلث جميع المديرين (من 1300 منتشرة في العالم) ذكر أنهم ضعيفو الصحة كعاقبة مباشرة للضغط المرتبط بالضغط المعلوماتي.

«ضبط المعلومات» كما جاء في عنوان كتاب مشهور، يبدو أنه يزداد سوءاً ولا يتحسن. تهدّد الإنترنت بتحول تدفق المعلومات إلى موجة مد وجزر، هذا المأزق أكثر ظهوراً وتهديداً منه في الخدمات المالية، وفيما

يتعلق بأصحاب المصارف، ومديري الاستثمار، والودائع المصرفية، والمحللين، والتجار فإن العملة الحقيقية هي المعلومات، وليس النقد.

يلاحظ الأستاذ النفسي من هارفارد دانيال جيلبيرت أن عبء المعلومات يفسد قدرة الذهن على إجراء مهمات مثل التحليل واتخاذ القرار، أي صعوبة بالنسبة للمختصين الماليين الذين يجب عليهم يومياً أن يفحصوا بدقة ويعملوا بكميات ضخمة من المعلومات؟ كيف يتواصلون من دون انقطاع؟ «سحر أسود» كما يقول أريه كول ساخراً، وهو المدير التجاري لـ «ترينـد فاند للاستثمارات»، ومع هذا بعضهم ينجو ويزدهر اقتصادياً، نختار من المديرين في أقسام مختلفة للخدمات المالية التقنيات والأدوات الآتية:

الأسبقية

يقول جيلبرت: «إن هناك قلة قليلة من الناس مثقلة بالمعلومات الخَطِرة، هناك كثير من المعلومات بعضها دقيق، ولكن 90% منها قد يكون عديم الفائدة». الوصول إلى الأولوية هي مهمتك الأولى. لقد ضيّق ماثيو روبرتسون، الذي يدير منصباً رفيعاً للتعهدات الدولية في «نيوبرغر وبيرمان» LLD لائحته A لمصادر المعلومات اليومية إلى ستة أشخاص، ثلاثة سماسرة للدخل الثابت، وثلاثة تجار للتداول، وشاشتين للحاسوب في رويتر وبلومبيرغ، مركبتين اختارهما من بين آلاف الخيارات التي تقدمها كلتا الخدمتين، للدقّة، يفصل كول بين جانبي البريد اللذين يصلان إلى مكتبه كل يوم في خمسة صناديق،

واحد للمواد الآتية من شركات يتبع لها، وتقارير لتحليل الأسواق الدولية، والنشرات والفاكسات، تبدأ قراءته بالبنديين الأولين. وهو يقول: «لا تعامل جميع المعلومات على حد سواء».

مصادر تصفية المعلومات

الضرورة التي توافق عليها سلطاتنا، هي وضع حدود لكمية المعلومات التي تصل. هذا قد يبدو معارضاً للناس الذين يبحثون دوماً عن مجموعة نقية من المعلومات التي يمكن أن تعطيهم قدرة تنافسية، وكما يقول كول: «أنت تجعل الأحداث سعيدة بزيادة مقدار المعلومات التي تستقيها». ولكن لما كان حجم الحشو المكتوب في أي صناعة أو سندات الشركات كبيراً جداً فإنه هو وآخرون يقولون إنه من المهم انتقاء المصادر الأكثر فائدة للمعلومات التي تستقيها» في العروق الأخرى. يقول المدير النقدي سكوت بلاك، رئيس إدارة «دلفي»: «هناك انتشار هذه الأيام، هناك هواء أكثر يأتي من الباب» «نحن نحاول أن نلم الشمل»، ومن أجل تعقب الشركات التي يستثمر فيها من قبل يقرأ بلاك فقط تقارير الشركات، وفاكسات الشركة التي تعلن عن أخبار مهمة، واستيعاب الأرباح. ومن أجل حفظ المراقبة على عمل الشركات الجديدة كي يستثمر فيها أوجدت ديلفي نموذجاً رياضياً كي ينجز الستار الأول لمالية الشركة، ويقول بلاك: «أعطينا كثيراً من الاهتمام للمعايير الرسمية ذات النموذج الرياضي»، كما يقول بلاك: «إنها توفر 99% من وقتنا».

تقليص أو إزالة المصادر الأولى

إن مجـرد قراءة الآخريـن لبعض المطبوعات لا يعنـي أنه ينبغي أن تفعل ذلك. الصـحف اليومية والمجلات التجارية العامة ليسـت مفيدة لدى كثير من مديرينا. يقول المسـتثمر المصرفي بيتر ستالكر، الشريك في EM واربـورغ، بينكوس وشـركاهما: «أنا أقضـي وقتـاً أقل في قراءة الصـحف العامـة هذه الأيام، تميـل المعلومات ذات النوعيـة العليا إلى أن تكـون في المطبوعـات الأكثر تركيزاً»، كما يقول المسـتثمر المصـرفي بيتر سـتولكر و ي. م واربورغ، بينكوس وشـركاه «والمطبوعات» التجارية – فورتشن، فوربيس وبزنس ويل: مع هذه المطبوعات أقضي وقتاً أقل. لقد اقتصـرت على حفنة من المصادر الأفضل. يقول المستثمر المصرفي ميكايل دوتشوت، المحلل في روبرتسون، وستيفانس وشركاهما إنه نادراً ما يقرأ الصـحف التجاريـة العامة «لأنها عبر تجربتي مـا تكتبه غالباً مـا يكون غير دقيق، يقرأ بلاك صـحيفة وول سـتريت من أول صـفحة إلى آخر صـفحة في المنزل ليـلاً لأنه يجدها «مثيرة للاهتمام بصـورة عقلانية، ولكنها لا تتصـل مباشـرة بمـا أحتاج إلى معرفتـه «من أجل قرارات الاستثمار».

يقـول كـول: ثمة قاعـدة سـفلية أخرى هـي تقارير «وول سـتريت» البحثية. «إنها ثقوب سوداء للوقت. بحث بروكسريج هو معلومات عامة – لا تحتاج إلى أن تنتهك. إنها لم تتوازن البتة». الرأسـمالي المضـارب ديفيد غلوب، زميل في فينتشرهيل، يجد أن بحث المساواة من مصارف

الاستثمار «عديمة النفع في الغالب»، يقول: ثمة مضيعة أخرى للوقت هي استعراض السلع عبر الشبكة العالمية. ليس ذلك البحث عن الشبكة عديم المنفعة على نحو متأصل، «ولكن يجب أن تعرف عما تبحث بدقّة» وكما يعرف من أمضى الوقت في «الشبكة» فإن الخوض فيها من أجل الوصل المرتبط أو العشوائي هو أحد مساراتها المغرية. هذا ما يؤكد حقيقة تتعلق بمصادر المعلومات الثانوية: تجنب ضياع الوقت يأخذ تفكيراً واعياً واحتراساً. يقول كول متنهداً: «من السهل أن تجلس وفي يدك صحيفة يومية، ولكنني قررت أنها ليست مصدراً مفيداً لي».

حرّر نفسك من أجل محادثات وجهاً لوجه

تبيّن المعلومات، مهما كانت بنيتها عمل الآخرين وتفكيرهم. ويتبع ذلك أن طريقين للمحادثات مع هؤلاء الناس سيكون أمراً فائقاً بوجه عام. يقول كول: «الناس يتفاعلون ولكن المقالات لا تتفاعل. المقالات لها جمهور واسع. معظمها غير مكتوب من أجلي... الناس يوفرون الوقت». المحادثات وجهاً لوجه مصدر فائق للمعلومات، حتى إنّ كول التي تتابع ما يقارب ألف شركة، ترى مديرين من نصف هذه الشركات على الأقل، بالرغم من استهلاك الوقت والطبيعة المرهقة لرحلات العمل. المقابلة وجهاً لوجه أفضل من المقابلة من هاتف إلى آخر كما يقول ستالكر من واربورج بينكوس. «عندما تريد حقاً معلومات نوعية، لا يوجد بديل للمقابلة وجهاً لوجه. فوارق لغة أجسادهم وتعبيرات وجوههم تضيع على الهاتف».

الإرضاء

هـذا الدمـج بين الكلمات مـن الاقتصـاد هي مزيج من «الرضـى» و«الكفاية» تصـف بإحكام الحاجة إلى وقف البحث ما إن ينتهي مقدار ملائم من الوقت إلى مقـدار كاف من المعلومات المفيدة. يقول غولوب: «يمكـن أن يكون هناك إبـرة في كومة قش – ولكن القش يمكن أن يكون مزعجاً حقاً للبحث فيها»، إلى جانب ذلك يشير ديلفي مانجمنت بلاك: «أنت لن تحصـل على كل شـيء إذا كنت تسـعى إلى الكمال فستصاب بالجنون، ولن تصل البتة إلى أي طريق».

قم بتحليلك الخاص

يقول دوتشـوت عن روبير ستون وسـتيفانز: «إذا لم تكن خبيراً حقاً في ميدان ما فإنك لا تعرف كم هو دقيق تحليل شخص آخر»، ويستشهد بلاك من ديسكارتيس: «عمل الفرد أفضل في كثير من الأحوال من عمل الكثرة»، ويضيف بلاك: «هناك كثير من الحمقى» الذين جمعت شركتهم بأشخاصـها الستة 18.5% من العائد السنوي على مدى السنوات السبع عشرة، «نحن لا نريد أن نعتمد على تفكيرهم».

نوّع العمل عندما تستطيع

هذا لا يعني أن تعمل في عزلة انفرادية. يمكن إيجاد التحليل الذكي الـذي يُعتمـد عليه. على سـبيل المثال، لقد بنت شـركة مجموعة غارتز للاستشـارة شـهرة للتحليل الدقيق لقطاع تقنية المعلومـات، كما يقول ستالكر وغولوب: «أنت تجد مصادر المعلومات التي تفيدك وتلتزم بها»،

ويضيف: «لم يحصل أبداً ولو لمرة واحدة أنا لم نسمع عن شيء ما بين معارفنا الشخصيين ومصادرنا النظامية».

استخدم الإنترنت كي تروض الإنترنت

مصادر المعلومات المذهلة والأحدث، الإنترنت وما يتبعها، والشبكة العالمية الواسعة غالباً ما تُلام على إسراع فيض المعلومات إلى مستويات مضحكة. ومع هذا فإن مقدار معلومات العمل الجديدة على الإنترنت ليس بالكبير كما يقول ديفيد بوغهوسيان وتيم دانكان اللذان أوجدا عام 1994، موقع شبكة يدعى شبكة التمويل (www.corpfinet.com) التي تجمع دائرة واسعة من المعلومات المالية والتحليل. والشيء الملاحظ جداً عن الإنترنت كما يقولان، إنها تسمح بمقاربة عاجلة للمعلومات لوحدات giga التي كانت تتطلب سابقاً مقداراً كبيراً من الوقت والجهد لإيجادها.

استجابة للطبيعة النارية للإنترنت، تم ابتكار عدة طرق لتركيز العمل البحثي عبر الإنترنت. الأداة الأكثر أولوية هي محرك البحث. مع هذا فإن محركات البحث ذات تنظيف واسع نسبياً، وتستجيب غالباً للتساؤل بمئات أو آلاف الضربات، وبأسلوب ثان «دفع» مستخدم الشبكة يمكن أن يُرسل ملفاً مختصراً لاحتياجاته الخاصة من المعلومات، مما يسمح لمشغّلي الشبكة أن يرسلوا له فقط الأخبار والمعلومات التي تناسب ملفه. وينصح ستالكر وغولوب كلاهما بزيارة الموقع (www.individual.com) الذي يفرز ويصفّ قصصاً مسلّية من مئات مصادر الأخبار، ويرسلها في كل ليلة كي تتحد مع خدمات

الشبكة. ومع خصوصيتها فإن دفع المواقع هو مجرد عبء آخر من المعلومات مما يجعلها ثقيلة بهذا. والبديل الأفضل قد يكون مثل ما قدمته شركة بوغهوسيان ودانكان، قصة شركاء الطريق. وتستخدم هذه الإنترنت -شبكة حاسوب داخلية- لشركات الخدمات المالية لإيجاد السطوح البيئية التي تجمع التغذية الإخبارية، ومحتوى الشبكة المنقى، ومعلومات شبكة داخلية، هذه السطوح ذات الملك الخاص تعزّز مصادر المعلومات وتضمن أن جميع المستخدمين هم في الصفحة ذاتها كي يتحدثوا.

اعرف أين تريد أن تذهب

طرح شبكة عريضة لم يعد صورة مناسبة لجمع المعلومات، في هذه الأيام ربما يكون المجال مناسباً أكثر. يقول روبرتسون من نيوبرغروبيرمان: «إنه لأمر مدهش ما يمكن أن تجده الآن إذا كان لديك تفكير في ذلك، وهكذا عليك أن تضع إستراتيجية لما تعتقد أنه مهم... عليك أن تحظى بتوجيه كامل».

قراءات إضافية

Data Smog: Surviving the Information Glut by David Schenk (1997, HarperCollins)

Dying for Information? An Investigation into the Effects of Information Overload in the U.K. and Worldwide by Reuters Business Information (1996, Firefly Communications)