



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط

The Impact of Management Information Systems on the Effectiveness of Decision-Making in Palestinian Local Government Units from Employees Perspective: Information Quality as a Mediator

إعداد الطالبة/ الباحثة

نوال محمود فياض فقها

بإشراف

د. عماد ولد علي

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة

أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط

The Impact of Management Information Systems on the Effectiveness of Decision-Making in Palestinian Local Government Units from Employees Perspective: Information Quality as a Mediator

إعداد

نوال محمود فياض فقها

بإشراف

د. عماد ولد علي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في / / 2021

أعضاء لجنة المناقشة

.....
.....
.....

تفويض

أنا الموقع أدناه؛ _____ نوال محمود فياض فقها _____ أفوض/ جامعة القدس
المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم
بحسب التعليمات النافذة في الجامعة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَى: ﴿أَمَّنْ هُوَ قَانِئٌ أَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَانِمًا يَنْدُرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾

(الزمر: 9)

صدق الله العظيم

إهداء

إلى الأبطال الصامدون،، إلى الذين يعذبون أكثر فيزيد شموخهم أكثر وأكثر،، إلى الذين يجوعون ولا يركعون، شعارهم الموت ولا الخضوع،، هم المثل الأعلى الذي نتعلم منه الصبر والتحدي والشموخ، إلى الشمعة التي تثير درب فلسطين "إلى الأسرى الصامدون"

إلى الأرواح التي سكنت تحت التراب إلى من جمع بين سعادتي وأحزاني إلى من نتمنى أن تبقى صورهم في عيوننا،، إلى الأرواح الطاهرة التي سكنت قلوبنا "شهداء الوطن"

إلى أولى القبلتين، إلى المكان الذي لا يرحل، إلى الجميلة، إلى زهرة المدائن "عاصمتنا، القدس الشريف"

إلى من علمني أن أعزف الحياة وبأجمل الألحان، إلى من علمني أن أمسك بخيوط الشمس حتى لو كانت بعيدة إلى "أبي الغالي"

إلى الذي رباني وأحسن تربيتي وإلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها "أمي الغالية"

إلى الغوالي، إلى الشمعات المضيئة، إلى القلوب الصافية النقية "إخواني وأخواتي"

إلى من أعتبرهم من الإخلاص والوفاء إلى الرحمة الذين قاسموني عناء الدراسة "زوجي وأهل زوجي الكرام"

شكر وتقدير

الحمد لله على توفيقه والصلاة والسلام على خير الانام سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين وبعد فلا يسعني وقد انتهيت من اعداد هذه الرسالة إلا ان أرد الفضل الى اهلي واحبتي وكل من ساعدني في مسيرتي التعليمية فأتقدم بعظيم الشكر والعرفان الى الاستاذ العالم الجليل الاستاذ الدكتور عماد ولد علي النظرة العميقة الثاقبة الذي عكس بطيب اصله وكرم اخلاقه كل معاني العلم والخلق والذوق الرفيع اعطاني من وقته الكثير وسعدت بصحبته و تشرفت بالعمل معه وافدت من علمه هو ووسعني في اوقات راحته فقد كان ناصحا امينا حريصا على شحذ همتي في القوه والعزيمة فكان لنصائحه وملحوظاته السديدة المبدعة أكبر الاثر في اتمام هذا العمل داعية الله ان يمد في عمره ويمنحه الصحة والعافية ولا انسى دكاترتي الافاضل وكل من أقدم إليه ولزملائي من خبره وعلم فلکم مني كل الشكر والتقدير والامتنان وتحية الاجلال والاكبار فجزاكم الله خير الجزاء.

نوال فقما

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
آية من القرآن	ج
الإهداء	د
الشكر والتقدير	هـ
فهرس المحتويات	و
فهرس الجداول	ك
فهرس الأشكال	ن
ملخص الدراسة باللغة العربية	س
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ع
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	1
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	4
أسئلة الدراسة	5

5	أهداف الدراسة
6	فرضيات الدراسة
8	أنموذج الدراسة
9	أهمية الدراسة
9	حدود (محددات) الدراسة
10	التعريفات الإجرائية
11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
12	تمهيد
13	أولاً: الإطار النظري، ويشمل:
13	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية
28	المبحث الثاني: جودة المعلومات
32	المبحث الثالث: فعالية اتخاذ القرار
43	ثانياً: الدراسات السابقة، ويشمل:

43	الدراسات العربية
52	الدراسات الأجنبية
56	ثالثاً: التعقيب على الدراسات
58	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
59	مقدمة
59	منهجية الدراسة
59	نوع وطبيعة الدراسة
60	الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة
60	مجتمع الدراسة
60	عينة الدراسة
60	طرائق جمع البيانات
61	صدق أداة الدراسة
62	اختبار ثبات الدراسة

64	الأساليب الإحصائية المستخدمة
65	اختبار ملائمة النموذج
67	الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة
68	تمهيد
68	الجزء الأول: المعلومات الديمغرافية
72	الجزء الثاني: التكرارات والمتوسطات الحسابية لفقرات ومجالات الدراسة
77	الجزء الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
97	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات
98	تمهيد
98	النتائج
100	التوصيات
100	المقترحات
102	المصادر والمراجع، وتشمل:

102	أولاً: المراجع العربية
105	ثانياً: المراجع الأجنبية

فهرس الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
60	مجالات الاستبانة وفقراتها وتوثيقاتها	1
62	قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة نظم المعلومات	2
63	قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة القرار	3
63	قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة المعلومات	4
66	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي	5
67	التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة	6
67	التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر	7
68	التكرارات والنسب المئوية لمتغير النوع الاجتماعي	8
68	التكرارات والنسب المئوية لمتغير نوع المؤسسة	9
69	التكرارات والنسب المئوية لمتغير القسم أو الدائرة	10
70	مخطط ليكرت الخماسي	11
70	نتيجة الوزن لمخطط ليكرت الخماسي	12
71	التكرارات والمتوسطات الحسابية لمجال جودة نظم المعلومات	13
73	التكرارات والمتوسطات الحسابية لمجال جودة القرارات	14

74	التكرارات والمتوسطات الحسابية لمجال جودة المعلومات	15
75	نتائج تحليل التباين من الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى	16
75	نتائج تحليل التباين من الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى	17
76	نتائج تحليل التباين من الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى	18
77	نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) لفرضية مرونة النظم	19
78	نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) لفرضية أناقة النظم	20
80	نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية	21
81	التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات	22
83	نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية	23
84	التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات	24
86	نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية	25
87	التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات	26

88	نتائج اختبار (independent Sample T – Test) لفحص دلالة الفروق الإحصائية لفعالية اتخاذ القرار نحو الجنس	27
89	نتائج اختبار (independent Sample T – Test) لفحص دلالة الفروق الإحصائية لفعالية اتخاذ القرار نحو الجنس	28
90	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً للقسم أو الدائرة	29
91	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً لنوع المؤسسة	30
92	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً للمؤهل العلمي	31
93	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً لسنوات الخبرة	32
94	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً للعمر	33

فهرس الأشكال

الصفحة	محتوى الشكل	رقم الشكل
80	النموذج المفاهيمي	1
81	نتائج الفرضية الرئيسية الثانية	2
82	النموذج المفاهيمي	3
84	نتائج الفرضيات للفرضية الثانية	4
85	النموذج المفاهيمي	5
87	نتائج الفرضيات للفرضية الثانية	6

أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط

إعداد: نوال فقها

إشراف: د. عماد ولد علي

ملخص

تُعتبر عملية اتخاذ القرار من أهم العمليات داخل المؤسسة، ويسعى متخذ القرار إلى أن تكون قراراته فعالة - أي أنها تحقق الأهداف المرجوة من عملية اتخاذ القرار. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته في البحث عن البيانات والتوصل إلى النتائج المتوخاة من الدراسة، وقد اشتمل مجتمع البحث على العاملين في الهيئات المحلية في محافظة جنين، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت (168) وزعت عليهم الاستبيانات (احتوت على 30 فقرة) بالطريقة العشوائية، وبعد أن تم جمع البيانات، تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS Process plugin V3.5) (SPSS) لتحليل البيانات، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى نتائجها، ومنها تحليل الانحدار البسيط والنموذج رقم 4 في (SPSS Process plugin V3.5) لتحليل المتغير الوسيط. وبعد أن تم إجراء هذه الاختبارات تم التوصل إلى النتائج الآتية: تبين أن جودة نظم المعلومات لها تأثير عال على جودة اتخاذ القرار حيث بلغت نسبة التأثير ($R^2 = 0.608$). وأن جودة نظم المعلومات تؤثر في جودة المعلومات المستخلصة حيث بلغت نسبة التأثير ($R^2 = 0.680$)، وأن تأثير رقي نظم المعلومات على جودة اتخاذ القرار أعلى من مرونة النظم حيث بلغت نسبة التأثير لركي النظم ($R^2 = 0.555$) ولمرونة النظم ($R^2 = 0.529$). كما أن النتائج أظهرت أن جودة المعلومات لا تلعب دور الوسيط بين جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

وقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها:

العمل على تحسين جودة أنظمة المعلومات في وحدات الحكم المحلي لما له من اثر كبير في تحسين فعالية القرارات المتخذة وتحسين جودة المعلومات المستخرجة، بالإضافة إلى أنه يجب على وحدات الحكم المحلي التأكد من قدرة نظم المعلومات الجديدة على التكيف السهل مع متطلبات العمل الجديدة.

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات الإدارية؛ فعالية اتخاذ القرار؛ جودة المعلومات؛ وحدات الحكم المحلي الفلسطيني؛ مرونة النظم؛ رقي النظم.

The Impact of Management Information Systems on the Effectiveness of Decision-Making in Palestinian Local Government Units from the Perspective of View of its Employees: Information quality as a mediator

Prepared by: Nawal Foqha

Supervisor: Dr. Emad Waladali

Abstract

Decision making is one of the most important processes inside the organization. Decision-maker seeks the effectiveness of his decisions when decision achieves its goals. This dissertation aimed to identify the impact of management information systems on the effectiveness of decision-making in Palestinian local government institutions from the employees' point of view. The researcher adopted the descriptive analytical approach for its suitability for the study. The research population included workers in the local authorities in Jenin Governorate. A random sample of (168) was drawn and questionnaires (containing 30 items) were randomly distributed to them. The statistical Package for Social Sciences (SPSS) and (SPSS Process plugin V3.5) were used to analyze the data. Many statistical methods were used to achieve the objectives of the study and reach its results, including simple regression analysis and Model No. 4 in (SPSS Process plugin V3.5) to analyze the mediating variable. After these tests were conducted, the following results were reached: It was found that the quality of the information system has a high impact on the quality of decision-making, as the impact ratio was ($R^2 = 0.780$). And that the quality of information systems affects the quality of the extracted information, as the effect ratio is ($R^2 = 0.680$). Results show that information system sophistication has more effect on decision quality than information system flexibility, impacts are ($R^2=0.555$) and ($R^2=0.529$) respectively. Finally, results show that information quality does not mediate the relationship between information system quality and decision quality.

The researcher recommended a set of recommendations, the most important of which are: Local government units should try to increase information system quality since it has a good effect on decision quality and information quality. Moreover, Local government units should ensure that the information system should have the ability to adapt to new work requirements.

Keywords: management information systems, effective decision-making, information quality, Palestinian local government units, system flexibility, system sophistication.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أنموذج الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود (محددات) الدراسة
- التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة:-

هناك العديد من التحديات التي يوجهها العالم في التطور التقني الحاصل. وتبرز هذه التحديات بشكل أكبر في الدول النامية التي ما زالت قيد مواكبة هذه التطورات واندفاعها نحو تحقيق الأهداف في دخول العالم التقني الكبير. ويشهد أن هذا التطور هو بحاجة إلى عمليات إستراتيجية مخططة، واتخاذ قرارات مناسبة تساهم في تحقيق الأهداف العامة للدولة، وبالاعتماد على البيئة الداخلية للدولة والنظم الهيكلية المعتمد وسبل اتخاذ القرار فإن هذا يعتبر التحدي الأول في تحقيق هذا النظم التقني والاعتماد عليه في تسيير الأعمال الخاصة بالدولة لما يقدمه من مزايا عديدة بالرغم من المخاطر المرتبطة بهذا النظم. (عليوات وشلوش، 2015، ص1).

في ظل ازدياد الأهمية لنظم المعلومات والحاجة إليه، فإنه يعتبر أداة مهمة في تحقيق أهداف وغايات المؤسسة العامة والحفاظ على استمراريته في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية. ويقوم أسلوب هذا النظم على جمع كافة البيانات والمعلومات اللازمة للقيام بعملية تحليل نظم المعلومات ودراسة المدخلات وتحليلها ومراجعتها وتقديم المخرجات الخاصة بعملية اتخاذ القرار المناسب، وما يميز هذا النظم هو دقته في تقديم المخرجات التي تمنح ذوي القرارات القدرة العالية على اتخاذ القرار الصائب، وهذا ما تعمل نظم المعلومات على توفيره لمتخذ القرار في تحقيق الفعالية والموضوعية للقرار المُتخذ. (مدفوني، 2016، ص2).

وفي حين أن حجم المؤسسة العامة آخذة في الزيادة والتوسع، فإن مسؤولية هذه المؤسسة تقتضي بالضرورة تطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فعالية الأنظمة على اتخاذ القرارات، وأن فعالية النظم تأتي في محور جودة المعلومات التي يقدمها النظم ومدى قدرته على استيعاب الكم الهائل من المعلومات والقدرة على معالجتها في أسرع وقت لضمان اتخاذ القرارات

المناسبة في الوقت المناسب، بحيث أن هذه المعلومات يجب أن تتوفر في الوقت المناسب وتكون ملائمة للظروف المحيطة بالمؤسسة العامة. (بورو، 2017، ص10).

إن المعلومات المرتبطة باتخاذ القرارات يجب أن تتوفر فيها خصائص الملائمة والدقة والموضوعية بما يحقق النجاح المستهدف لمتخذ القرارات، بحيث أن هذه المعلومات ترتبط بقدرتها على ترشيد المفاضلة بين البدائل واتخاذ القرار الأمثل. إن النظم الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات يجب أن يعتمد طرق خاصة لكيفية جمع المعلومات والتبين من مدى صحتها ودقتها، حتى لا تتعكس سلباً على القرار المتخذ، واعتمادها على الموضوعية والشفافية. بالإضافة إلى انسيابية انتقال المعلومات بين مكونات النظم الخاص بالمؤسسة العامة، حيث يظهر ذلك من خلال الأداء الفعلي لمراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار المناسب. (عباس، 2018 : 95).

وعليه أصبح إيجاد نظام معلومات فعال يتميز بالأداء السريع والفعال أمراً ضرورياً على المؤسسات، وذلك من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظم المعلومات للحصول على المعلومات الملائمة، والتي من شأنها تغذية سير القرارات للحصول على قرارات سريعة وسليمة لترشيد العمليات الإدارية ومواجهة التغيرات السريعة والمستمرة في هذا العصر، فقد أصبح رهان المؤسسات على التحكم في المعلومات مرتبط بحكومة نظم معلوماتها، وهذا لا يتم إلا من خلال حكومة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها، ويعتبر اتخاذ القرارات المحور الرئيسي للنشاطات الإدارية. (العجمي، 2018، ص103).

تُعتبر عملية صناعة القرار من العمليات الأساسية في مختلف المستويات الإدارية والأفراد. في حين أن البعض يعتقد أن صناعة القرار هي عبارة عن عملية اختيار من مجموعة من البدائل المتاحة. (Robbins & Coulter, 2018, p. 46)، إلا أنها في الحقيقة عبارة عن عملية تمر بعدة مراحل. وتكمن أهمية صناعة القرار أنها تُستخدم لحل المشكلات الإدارية، وغالباً ما يتم استخدام عملية اتخاذ القرار وحل المشاكل كمتراذفات. (Robbins & Coulter, 2018، ص 46; & Liang، Aronson، Turban ، 2007، ص14).

يعتبر الباحثين (ناجي وآخرون، 2010) أن نظم المعلومات الإدارية لها دور مهم للمؤسسات العامة في فلسطين بشكل عام - حيث أنها موضوع الدراسة - ولجميع المدراء في مختلف المؤسسات العامة في فلسطين ومتخذي القرارات في هذه المؤسسات من حيث توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية القرارات المتخذة. كما أن وحدات تكنولوجيا المعلومات ومتخذي القرار فيها يمكنهم الاستفادة من البحث من حيث معرفة أبعاد نظم المعلومات الإدارية المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.

يهدف هذا البحث إلى التعرف إلى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في وحدات الحكم المحلي وأثرها في فعالية القرارات المتخذة.

مشكلة الدراسة:-

تتبقى مشكلة الدراسة من فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي. حيث أن من المعلوم أن عملية اتخاذ القرار تعتمد بشكل أساسي على جودة المعلومات المتوفرة لعملية صناعة القرار. فمن البديهي انه كلما كانت المعلومات المتوفرة دقيقة، ذات صلة بموضوع اتخاذ القرار، شاملة، متوفرة في الوقت المناسب، سهلة الفهم لمتخذ القرار ومنظمة كلما كان القرار أقرب للصواب. إن عملية صناعة القرار تمر في العديد من المراحل؛ تحديد المشكلة؛ إيجاد البدائل وتوفيرها؛ وضع معايير اتخاذ القرار؛ دراسة البدائل وتحليلها ومقارنتها لاتخاذ القرار الأنسب، وبعد أن يتم اتخاذ القرار ويتم تطبيقه، تجري عليه ما يسري من تغذية راجعة تفيد في معرفة ايجابيات وسلبيات القرار المتخذ وإعادة عملية صنع القرار حسب النظم المعتمد والتأكد من صحة المعلومات.

وعليه فإن هذا جعل المؤسسات أمام حتمية إيجاد نظم معلومات حديثة متطورة وفعالة لاستخدامها في ترشيد أنشطتها وتنمية قدراتها على اتخاذ القرارات السريعة والسليمة لتحقيق البقاء والاستمرارية والارتقاء بمستوى الأداء. (العجمي، 2018، ص7).

يرى (غميض، 2017) أن عملية حل المشكلة ترتبط بعملية اتخاذ القرار ارتباطاً وثيقاً، حيث أن حل المشكلات يتطلب اتخاذ قرارات حول الافتراضات المطروحة والمعوقات المحتملة، ولكن كل عملية اتخاذ قرار تتطلب نوعاً وكماً من المعلومات مختلفاً عن غيرها من العمليات.

وكما يرى الباحث غميض أيضاً أن العمليات تركز على سلسلة من الأنشطة تتكون من تحديد المشكلة وتحليلها، وتحديد الحلول واختيار البدائل، ومن ثم الاتجاه الذي سيسلكه في حل المشكلة، وأن ذلك يتطلب معلومات من نوع معين ومن مصدر معين حتى تصبح عملية اتخاذ القرار ذات مردود إيجابي.

ومن خلال ما تناولته مشكلة الدراسة يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي: ما أثر نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية؟.

أسئلة الدراسة:-

بناءً على مشكلة الدراسة فإن السؤال الرئيس للدراسة: "ما أثر نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي".

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى جودة نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي.
2. ما هو مستوى جودة المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي.
3. ما هو مستوى فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسات الفلسطينية.
4. ما أهم الحلول المقترحة لزيادة فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

أهداف الدراسة:-

تمحورت الدراسة حول العديد من الأهداف، أهمها:

- التعرف إلى أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.
- التعرف إلى خصائص نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي.
- التعرف إلى مستوى جودة المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي.
- التعرف إلى جودة نظم المعلومات وفعاليتها في اتخاذ القرارات في وحدات الحكم المحلي.
- التعرف إلى دور جودة المعلومات كمتغير وسيط بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرار.

فرضيات الدراسة:-

الفرضية الرئيسية الأولى: H_01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

$H_01.1$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمرونة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

$H_01.2$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) رقي النظم (التطور العلمي والتكنولوجي للنظم) المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

الفرضية الرئيسية الثانية

H₀2: جودة المعلومات تلعب دوراً وسيطاً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

الفرضية الرئيسية الثالثة

H₀3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

H₀3.1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

H₀3.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير سنوات الخبرات.

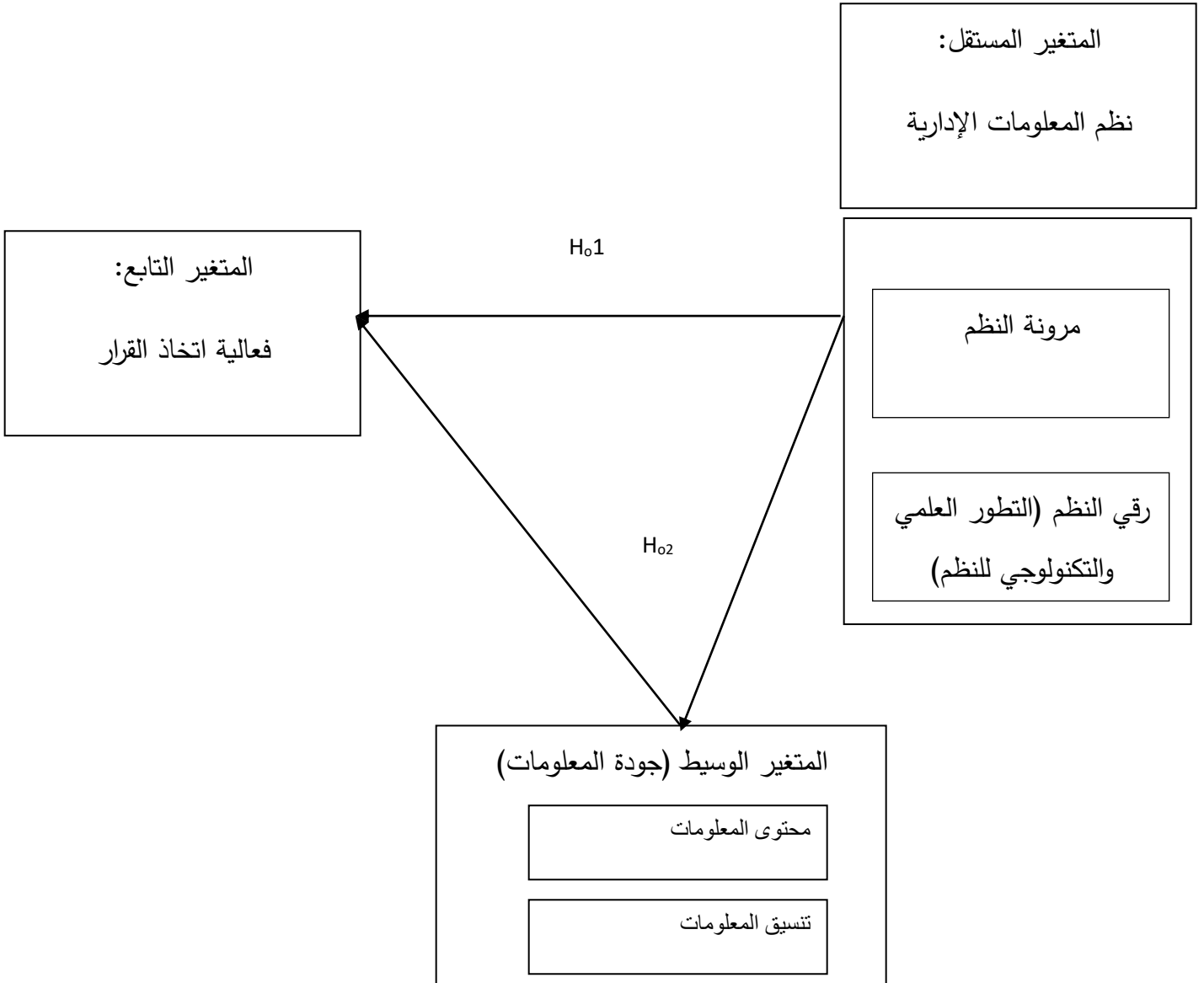
H₀3.3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير العمر.

H₀3.4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس.

H₀3.5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير نوع المؤسسة.

H₀3.6: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة الفلسطينية تبعاً لمتغير القسم / الدائرة.

أ نموذج الدراسة:-



شكل رقم (1) : المتغيرات المستقلة والتابعة لدور نظم المعلومات وأثرها على فعالية اتخاذ القرار

المتغير المستقل: (Gorla et al., 2010)

المتغير التابع: (Cao, Duan, & Li, 2015)

المتغير الوسيط: (Gorla et al., 2010)

أهمية الدراسة:-

ينبثق عن أهمية الدراسة جانبين أساسيين، هما:

الأهمية العلمية:

إن ما يميز موضوع نظم المعلومات وتأثيره على فعالية اتخاذ القرار هو تناول وتطرق العديد من الباحثين لهذا الموضوع لما له من أهمية ومزايا عديدة يمكن دراستها، وفي خضم هذا التطور التقني الحاصل على المدى العالمي فإن هذا الموضوع يزداد أهمية كل ما تقدم الوقت لارتباطه الوثيق بالتطور التقني الحاصل، ويظهر تأثير هذا النظم في جودة المخرجات التي تؤثر بشكل مباشر على اتخاذ القرارات، حيث تظهر مدى دقة المعلومات من خلال دراسة تأثير القرار، وإن ما تقدمه الباحثة من دراسة حول الموضوع يسهم في الإضافة العلمية البحثية له.

الأهمية التطبيقية:

إن تطرق الباحثة إلى النظرية التطبيقية لنظم المعلومات وتأثيره على فعالية اتخاذ القرار يساهم في تحسين طرق ووسائل وإجراءات تطبيق هذا النظم لما له من فائدة كبيرة يمكن الاستفادة منها في المؤسسات التي تعتمد تطبيقه لديها، بالإضافة إلى جودة مخرجات نظم المعلومات، وبالتالي فإن ما تقدمه هذه الدراسة إلى وحدات الحكم المحلي هو عبارة عن تحسين على جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية لدقة وفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي.

حدود (محددات) الدراسة:-

هناك العديد من الحدود المرتبطة بموضوع الدراسة، أهمها:

- الحد البشري: العاملين في وحدات الحكم المحلي.

- الحد المكاني: وحدات الحكم المحلي (الضفة الغربية).

- الحد الزمني: العام 2021 / 2022.

- الكلمات المفتاحية: جودة نظم المعلومات الإدارية، فعالية اتخاذ القرار، وحدات الحكم المحلي.

التعريفات الإجرائية:-

الجودة: هي عبارة عن بعض المعايير وضعها الخبراء لمعرفة مدى وصول السلعة أو الخدمة إلى النوعية والقيمة الجيدة المثالية. (تعريف الباحث).

نظم المعلومات الإدارية: هو عبارة عن نظم يشتمل على مدخلات ويتم معالجة هذه المعلومات لتصبح مخرجات تتسجم مع أهداف النظم المراد تحقيقها. (تعريف الباحث).

المؤسسات العامة الفلسطينية: هي المؤسسات غير الربحية وتهدف إلى خدمة المواطنين أو المؤسسات الغير حكومية وتندرج تحت المسمى الحكومي. (تعريف الباحث).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

أولاً: الإطار النظري

- المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية
- المبحث الثاني: جودة المعلومات
- المبحث الثالث: فعالية اتخاذ القرار

ثانياً: الدراسات السابقة

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:-

يتناول هذا الفصل الحالي العديد من المباحث التي يستعرض فيها الباحث موضوع جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فعالية اتخاذ القرار في المؤسسات العامة الفلسطينية، حيث يتناول المبحث الأول نظم المعلومات الإدارية والعديد من المفاهيم الخاصة به، أما المبحث الثاني يتناول جودة المعلومات والمبحث الثالث يتناول فعالية اتخاذ القرار في المؤسسات العامة الفلسطينية.

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:-

في البداية وقبل ذكر مفهوم نظم المعلومات الإدارية، يقدم الباحث شرح مبسط حول مفهوم المعلومات والبيانات وذكر البيانات التي تدخل في إطار النظم الإداري.

مفهوم البيانات:-

يمكن تعريف البيانات بأنها: عبارة عن الأرقام والأصوات والصور المرتبطة بالعالم الواقعي، وهي كذلك المادة الخام التي تجمع بناء على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية وبالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق عنها المعالجة بشتى ألوانها وأشكالها.(بن أم السعد، 2016، ص76).

ويمكن تعريف البيانات أيضاً بأنها: المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات، وهي تعبر عن حقائق ومفاهيم مرتبطة بظاهرةٍ ما، وتصف وقائع وأحداث. (بورو، 2017، ص25).

ويمكن تعريف البيانات من وجهة نظر الباحث بأنها: عبارة عن مجموعة من المواد الحسية والغير الحسية التي يمكن استخدامها في عمليات التحليل والمقارنة والتنبؤ، كما أن البيانات تعتبر المادة الخام التي تتكون منها المعلومة لذلك تعتبر هي جزء من المعلومات، والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء المرتبطة مع بعضها البعض، والتي تأتي من خلال الخبرة والمعرفة ذات القيمة المدركة.

وبالتالي يمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية بأنه: النظم الذي يتكون من العناصر المترابطة والمتكاملة مع بعضها البعض وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة في نطاق مكاني وزماني محددين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة، ويشتمل على عدة عمليات ألا وهي الإدخال والمعالجة والمخرجات. (الحميدي وآخرون، 2009، ص12).

ويعرف الباحث نظم المعلومات الإدارية بأنه: مجموعة من العناصر المرتبطة التي تهدف إلى جمع، إدخال، تخزين ومعالجة البيانات لاستخراج المعلومات لمتخذ القرار.

المكونات الملموسة لنظم المعلومات:-

يتكون نظم المعلومات من العديد من الأمور، أهمها (بورو، 2017، ص38):

- الأفراد: ويشمل الأفراد المستخدمين النهائيين والمتخصصين في نظم المعلومات.
- المعدات: وتشمل التجهيزات الحاسوبية وملحقاتها.
- الموارد: وتشمل موارد البيانات وقواعد المعرفة.
- الشبكات ووسائط الاتصال وقنواته: وهي تتضمن التجهيزات البرمجية.

المكونات غير الملموسة لنظم المعلومات:-

هناك عدة مكونات لنظم المعلومات، وهي (الطائي، 2012، ص104):

- المدخلات: يعتمد كل نظم على مدخلات معينة هي تلك التي ينصب عليها نشاط النظم وعملياته وتكون حصرا على نوعين في جميع الأنظمة هما المادة فقط أو البيانات فقط أو الاثنين معا، وتأتي هذه المدخلات من مصادر متنوعة ومختلفة من البيئة المحيطة بالنظم أو قد تكون مخرجات لنفس النظم عندما تستخدم كمدخلات جديدة من خلال عملية التغذية العكسية.

- عمليات المعالجة: هي النشاط الذي يمارسه النظم على المدخلات باعتماد المستلزمات الضرورية من قوى بشرية ومادية وإجراءات معينة لأجل تحويل هذه المدخلات إلى المخرجات المطلوبة، وتختلف طبيعة هذه العمليات باختلاف الأنظمة فهي تتمثل بالاحتراف الداخلي في نظم السيارات والتركيب الضوئي في نظم النباتات والتصنيع في نظم المنشآت الصناعية والفهرسة والتحديث والتخزين أو الاسترجاع في نظم المعلومات الإدارية.

- المخرجات: تحول المدخلات بفعل عمليات المعالجة إلى مخرجات التي تطرح في البيئة المحيطة تستخدم كمدخلات جديدة للنظم نفسه، والتي تكون على نوعين حصراً في جميع أنواع الأنظمة وهما المادة فقط أو المعلومات فقط أو كليهما معاً، وترتبط هذه المخرجات على نحو مباشر بأهداف النظم.

- التغذية العكسية: لأجل تحقيق الانتظام في فعاليات النظم ورقابة عليها لا بد من وجود مصدر التغذية العكسية الذي يتولى مهمة المقارنة بين مخرجات النظم الفعلية وبين المخرجات المخططة والمحددة مسبقاً، إذ أن وجود أي اختلاف بينهما يحتم استخدام مدخلات جديدة أو تعديلات في عمليات المعالجة أو إعادة النظر في المخرجات المخطط لها للحصول على المخرجات المطلوبة.

حيث يمكن القول أن نظم المعلومات تتكون من مكونات ملموسة ومكونات غير ملموسة تعمل على نحو مشترك، حيث أن هذه المكونات تكامل بعضها البعض، فالأفراد بدون المعدات والموارد لا يستطيعون القيام بأية عملية تنفيذ في تحليل البيانات، بالإضافة إلى ضرورة الاتصال والتواصل بين فئات الأقسام لتوزيع وتزويد المعلومات وكذلك استقبالها لعمل قاعدة بيانات تنفيذ في اتخاذ القرارات.

نظم المعلومات الإدارية:-

وتعتبر هذه النظم نوع خاص من النظم التي تستعمل تكنولوجيا المعلومات من أجل استقبال ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحداً أو أكثر من أنظمة العمل، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معاً بشكل متفاعل وتشمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات. (العمرى والسامرائى، 2008، ص106).

وتكتسب هذه النظم أهمية من خلال المعلومات التي توفرها للمستويات الإدارية لغرض اتخاذ القرارات المناسبة، كما أنها تساعد في عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة وتعمل على استرجاع المعلومات بسهولة، وتعمل على تقييم النشاطات وتهيئة الظروف الفعالة لاتخاذ القرارات، كما أنها

تساعد على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة ذات الأثر الإيجابي أو السلبي، وتزيد هذه النظم من كفاءة وفاعلية الإدارة متخذة القرارات في المنظمة. (حافظ وعباس، 2013، ص28).

أهمية نظم المعلومات الإدارية:-

تظهر الأبحاث والدراسات السابقة العديد من الفوائد التي أبرزتها نظم المعلومات الإدارية، وأهم هذه الفوائد (حافظ وعباس، 2013، ص28):

- توفر المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في برقيق الأهداف.
- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية آتياً أو شهرياً أو تفصيلياً أو سنوية عن نشاطات المنظمة.
- توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول إلى المعلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرارات بالوقت والسرعة المناسبة.
- تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وصياغتها لاتخاذ القرارات عموماً من مصادرها المختلفة من داخل المنظمة وخارجها وفق أسس علمية ويتم ذلك بعد تصنيف وترتيب البيانات المتجمعة وإزالة ما بها من تعارض أو اختلاف وكذلك تصنيفها مما بها من تكرار أو ازدواج.
- زيادة الكفاءة وفاعلية الإدارة من خلال إشباع حاجاتها أو متطلباتها من المعلومات.

خصائص نظم المعلومات الإدارية:-

هناك العديد من الخصائص المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية، باعتبارها الأساس الذي يسند إليه عند تعامل محلل النظم مع النظم، وأهمها: (سلطان، 2005، ص28)

- أن النظم في حالة حركة دائمة حيث يحصل النظم على المدخلات ثم يقوم بعمليات تحويلية وتصدير ناتج تلك العمليات إلى البيئة في صورة مخرجات، ثم يستخدم النظم عوائد لمخرجات في الحصول على مدخلات جديدة وهكذا.
- أن النظم لها دورة حياة، أي أنها معرضة للفناء، وأن لهذه النظم محفزات لمقاومة حالة الفناء.
- أن النظم تبقى في حالة استقرار طالما أن البيئة مستمرة في مدها بالقوة الدافعة اللازمة لنشاطها وحركتها، في نفس الوقت تخرج النظم للبيئة مخرجات بمعدلات ثابتة ومنظمة.
- أن النظم تتكيف مع التغييرات في بيئة النظم، فإن النظم يتخذ إجراءات وردود أفعال من شأنها مقابلة تلك التغييرات بهدف تحفيز التوازن بين النظم والبيئة، وهو ما يطلق عليه التوازن الحركي للنظم.
- يتجه النظم نحو التمايز الداخلي، وهو ما يعني أن الأجزاء التي يتكون منها النظم تتميز نتيجة لتخصص كل جزء في أداء وظيفة معينة داخل النظم، يؤدي زيادة التمايز داخل النظم إلى تعقيد النظم، وهو ما يتطلب القيام بمجهودات تحقق الربط والتكامل بين أجزاء النظم.
- أن النظم متداخلة، وعلى الرغم من أن النظم يتكون من عدة نظم فرعية ترتبط وتتكامل مع بعضها البعض، ويمكن تصنيف تداخل النظم في علاقات، وهي: النظم المسلسلة - النظم المتوازية - النظم المختلطة.

أنواع نظم المعلومات حسب التقسيم الوظيفي:-

هناك العديد من أنواع النظم حسب التقسيم الوظيفي التي تعتمد على المنشآت بكافة أنواعها سواء الحكومية أو الخاصة لتسيير أعمالها وتحقيق الهدف العام لنظم المعلومات، وهي:

أولاً: نظم المعلومات المحاسبية والتمويل

تعرف نظم المعلومات المحاسبية بأنها مجموعة مترابطة من العناصر المادية والبشرية التي تتفاعل مع بعضها البعض من أجل حصر وتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات المالية المتعلقة بالأحداث الاقتصادية الداخلية والخارجية طبقاً لقواعد وإجراءات محددة لإنتاج وتوصيل معلومات مالية مفيدة إلى مستخدميها بهدف تمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة والتخطيط والرقابة، وتشتمل نظم المعلومات المحاسبية على العديد من العناصر، مثل: نظم معلومات الدائنين، نظم معلومات المدينين، نظم معلومات المشتريات، وأهمها يندرج من مكونات في نظم المعلومات المحاسبية (مدفوني، 2017، ص 97):

- الموارد البشرية المتخصصة: وهم الكفاءات المحاسبية والمهنية القادرة على فهم واستيعاب طبيعة العمليات المالية التي تحدث بالمنشأة ويكون لديهم القدرة على التعامل معها بشكل علمي ومهني سليم، كما يكون لديهم القدرة على فهم طبيعة واحتياجات المستويات الإدارية من المعلومات المحاسبية والعمل على توفيرها في الوقت المناسب.
- الموارد المادية للنظم: وتتمثل في أجهزة الحاسوب وملحقاتها من أجهزة المدخلات والمخرجات ووسائط التخزين ومما تتضمنه من برامج وقواعد بيانات.
- البيانات المالية: تمثل البيانات المالية مدخلات نظم المعلومات المحاسبية وتستند هذه البيانات إلى دورة مستنديه محكمة لحصرها وتسجيلها، وإجراءات وضبط ورقابة للتحقق من مدى صحتها قبل إدخالها لنظم المعلومات المحاسبية.

ثانياً: نظم معلومات التسويق والمبيعات

إن نظم المعلومات التسويقية من المنظور المالي يعنى بالهيكل المستمر والمتفاعل من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وتصنيف وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة والحديثة وتوفيرها في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة لإدارة التسويق وذلك للاستفادة منها لتخطيط الاستراتيجيات التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها. (عباس، 2018، ص53).

ثالثاً: نظم معلومات الموارد البشرية

يعرف هذا النظم بأنه نظم معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق والإجراءات تعمل على تدريب ودعم تعويضات العمال والإشراف على مهاراتهم وتطوير المسار الوظيفي. (النجار، 2007، ص 128).

رابعاً: نظم معلومات التصنيع/ الإنتاج

توفر نظم معلومات التصنيع الدعم لوظيفة الإنتاج/العمليات بكل ما تتضمنه من أنشطة تخطيط ورقابة على عمليات إنتاج السلع أو الخدمات وتعمل العديد من نظم المعلومات صفاً لدعم مبدأ، ويؤكد التصنيع المتكامل بالحاسب على وجود عدة أهداف رئيسية لاستخدام نظم المعلومات الآلية في التصنيع وهي (بن أم السعد، 2016، ص127):

- تبسيط العمليات: سواء عمليات الإنتاج أو تصميم المنتج وتصميم المصنع.
- أتمتة العمليات: وهي تعني القيام بعمليات الإنتاج ووظائف الإدارة المساندة لها باستخدام الحاسبات والروبوتات والآلات.
- تحقيق التكامل بين العمليات: ويعني الربط بين عمليات الإنتاج والعمليات الإدارية المساندة لها باستخدام شبكات الحاسب والبرامج العابرة للوظائف.

أنواع نظم المعلومات الإدارية من حيث المستوى الإداري:-

يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى الإداري، ونذكرهم بالتفصيل. (حافظ وعباس، 2013، ص36):

- نظم دعم القرارات: وهي نظم تفاعلية تعتمد على الحاسوب ونماذج القرارات وقواعد بيانات متخصصة لمساعدة عملية صناعة القرارات وحل المشكلات.
 - نظم التقارير المعلوماتية: وتلك النظم تمد الإداري بكافة احتياجات الصناعة اليومية للقرارات أو أن تقوم بتقديم تقارير مخططة وموصوفة سلفاً إلى المدراء على أساس أنها كافية لسد احتياجاتهم المعلوماتية بما يمكنهم من صناعة القرارات الفعالة.
 - نظم المعلومات التنفيذية: وتسمى أيضاً نظم المعلومات الإستراتيجية أو نظم الإدارة العليا وهي نظم معلومات إدارية تفاعلية تربط نظم مساندة القرارات بالذكاء الصناعي وذلك لمساعدة الإدارة العليا على تحديد التهديدات والفرص وتهدف تزويد الإدارة العليا بمعلومات مهمة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
- أنواع نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى الإداري. (النجار، 2010، ص121):

- نظم المستوى التشغيلي: تعمل هذه النظم على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنشأة من التسويق، إنتاج وتصنيع، المالية والمحاسبة، الموارد البشرية وما تحويه من نظم فرعية لمعالجة المختلفة بها. كما تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المنطلقة من هذه الوظائف.
- نظم المستوى الإداري/التكتيكي: تعنى هذه النظم على مستوى مراقبة الإدارة، وتعمل على دعم المراقبة والمراجعة المستمرة للعمليات الإدارية، واتخاذ القرار وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات الهيكلية، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير.

- نظم المستوى الاستراتيجي: وتخدم هذه النظم اتجاه ونمو المؤسسة في المستقبل، حيث أنها توفر المعلومات عن البيئة الخارجية ومن ثم تمكن المؤسسة من التعرف على الفرص والتهديدات ومدى موافقة قدرة المؤسسة على تجنب التهديدات واستغلال الفرص.
- الوظائف الأساسية لنظم المعلومات الإدارية:-
- الوظائف الأساسية لنظم المعلومات، هي كالاتي (السويسي، 2012، ص51):
- تجميع البيانات: تبدأ وظيفة تجميع البيانات في نظم المعلومات بتحديد البيانات التي تغير المدخلات الأساسية للنظم، ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها إلى النظم.
- التسجيل والحصص: تتمثل في تسجيل البيانات وحصصها حتى يمكن أن تستخدم في عملية التشغيل.
- الترميز والتصنيف: يتم إعداد البيانات في شكل أكثر ملائمة حيث يتم استخدام نظم ترميز معين يمكن من معرفة هذه البيانات، ثم يتم تصنيف البيانات حيث توضع في فئات أو مجموعات وفقا لخصائص مشتركة بين بيانات كل فئة أو مجموعة باستخدام نظم الترميز.
- التدقيق: ويتضمن عملية فحص البيانات للتأكد من أن عملية حصر وتسجيل البيانات قد تمت بطريقة صحيحة ودقيقة.
- معالجة البيانات: تتم معالجة البيانات من خلال مجموعة معينة من العمليات الأساسية لتحويلها إلى معلومات ذات معنى مفيد لمتخذي القرارات، ولا تختلف العمليات الأساسية لتشغيل البيانات (في عملية التصنيف) باختلاف نظم المعلومات سواء كان يدوي أو آليا.
- إدارة البيانات: في معظم الحالات لا يتم تشغيل البيانات الخام فور تجميعها والحصول عليها بل يتم حفظها وصيانتها حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل كذلك. ويقصد بوظيفة إدارة بيانات الأنشطة الخاصة بتنظيم وإدارة عمليات تخزين واسترجاع وتحديث البيانات.

سلسلة القيمة ونظم المعلومات:-

تساهم أنظمة المعلومات في تكوين قيمة حقيقية مضافة للمنظمة، وبالتالي ميزة إستراتيجية، وتعد منظمة الأعمال سلسلة من الأنشطة الأساسية التي تضيف قيمة على منتجاتها وخدماتها، وتحقق المنظمة أرباحاً عندما تكون قيمة المخرجات - وهي حصيلة القيمة المضافة لكل الأنشطة أكبر من التكاليف التي تحملتها المنظمة نظير كل أنشطة سلسلة القيمة.

إن سلسلة القيمة لها عدة أنشطة، وأهمها (السديري، 2012، ص115):

1. الأنشطة الأولية (الأساسية)

وهي الأنشطة التي لها علاقة مباشرة بإنتاج وتوزيع السلع وخدمات المنشأة، وتحدث قيمة للمستهلك أو العميل، وهي النشاطات التي تساهم في عملية التحويل المباشر لعمليات المنظمة.

وهناك العديد من الأنشطة الرئيسية التي تعتمد عليها سلسلة القيمة، وهي:

- الإمدادات الداخلية

هي كل الأنشطة ذات العلاقة بنقل واستلام وتحريك وتخزين ومناولة المواد وعناصر المدخلات الأخرى اللازمة للنظم الإنتاجي، أي إدارة الإمدادات والنقل وحركة المواد وضمان تدفقها تلبية للاحتياجات الإنتاجية.

- العمليات

هي الأنشطة الصناعية وغيرها الخاصة بتحويل المدخلات إلى مخرجات في شكل سلع وخدمات.

- الإمدادات الخارجية

هي كل الأنشطة والعمليات الخاصة بالنقل وبيع وتخزين وتسليم المخرجات وتنفيذ جدول تسليم الطلبات بالوقت المحدد.

- لتسويق والمبيعات

هي كل الأنشطة الخاصة بتسويق المنتجات وبيعها وهذا يشمل الترويج والحملات الإعلانية والدعائية.

- الخدمات

هي أنشطة مرتبطة بدعم المبيعات وتقديم خدمات ما بعد البيع للوصول إلى الرضا التام للمستهلك (التدريب، والصيانة، وتوفير قطع الغيار).

2. الأنشطة الداعمة

هي الأنشطة التي تدعم عمل الأنشطة الأولية وتجعل عملية الإنتاج والتوزيع للسلع والخدمات ممكنة، بمعنى أنها أنشطة دعم البنية التحتية الداخلية التي توجه وتدعم العمل المتخصص للنشاطات الأولية، والتعاون بين مجموعة من الشركات (من موردين ومتعهدين ومقاولين وشركات نقل) عن طريق استخدام تكنولوجيا الإنترنت ويعرف بقيمة الويب.

أما الأنشطة الداعمة لسلسلة القيمة، وهي (السديري، 2012، ص116):

- البيئة التنظيمية

تتضمن الإدارة والتخطيط الإستراتيجي والشؤون القانونية والتمويل والمحاسبة وكل الأنشطة الداعمة الأخرى.

- إدارة الأفراد

وتتضمن أنشطة التوظيف وتجهيز الموظفين والتدريب.

- تنمية التقنية

هي أنشطة المنتج، وتصميم المنتج، والمعرفة الفنية والإجراءات والمدخلات التقنية لكل نشاط سلسلة القيمة.

- الشراء

هي الأنشطة الخاصة بتوفير المدخلات وضمان تدفقها من مواد أولية أو غير أولية أو خدمات وتسهيلات داعمة.

الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:-

بالإضافة إلى الوظائف التقليدية التي تتولى تنفيذها أنظمة المعلومات الإدارية من جمع وتحليل ومعالجة وخرن واسترجاع البيانات وإنتاج المعلومات والتقارير لاتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية، ودعم وإسناد وظائف الإدارة من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، وسيطرة على العمليات، تقوم هذه الأنظمة بتعزيز دور الإدارة الإستراتيجية في كل عملياتها وأنشطتها. (الساعدي وزيار، 2017، ص 49).

وفي مقدمة هذه الأنشطة صياغة رؤيا ورسالة للمنظمة، وتحديد الأهداف الإستراتيجية في ضوء تحليل البيئة الداخلية لمعرفة عناصر القوة والضعف وتحليل البيئة الخارجية لمعرفة الفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة. (بن أم السعد، 2016، ص 116).

ومقارنة نتائج القرارات التي تتخذها الإدارة الإستراتيجية مع الموارد المتاحة والقدرات التنظيمية الموجودة ومن بينها بالطبع موارد المعلومات التي تستعين بها الإدارة الإستراتيجية في جمع المعلومات، بالإضافة إلى تحليل واختيار الإستراتيجية المناسبة وتطبيقها وتقييمها ومراقبتها، وتطوير نموذج عملية الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات البيئة المتغيرة والمعقدة للأعمال في عالم المنافسة الكونية الشديدة، ويتضح الدور الإستراتيجي لأنظمة المعلومات الإدارية من خلال تأثيرها الجوهري في المجالات الرئيسية التالية (عباس، 2018، ص 16):

- لقد ساعدت التطورات التقنية المهمة لأنظمة المعلومات في تعزيز تأثير هذه النظم في تطبيق مفهوم الإدارة الإستراتيجية بكفاءة وفعالية، فالإدارة الإستراتيجية اليوم وبفضل الأدوات التي تستخدمها وتقنيات المعلمات الفائقة التطور والتنوعية هي ثمرة لتطور مفهوم

- وتطبيق التخطيط الاستراتيجي وتوسيع لنطاقه وإغناء لأبعاده، كما تعني أيضاً إدارة التغيير التنظيمي والثقافة التنظيمية وإدارة الموارد وبيئة الأعمال في نفس الوقت.
- علاوة على ذلك، تساعد أنظمة المعلومات الإدارية في التمييز بين نشاط التخطيط وصنع الإستراتيجية، فالتخطيط يتعلق بالبرمجة التي تستند على التنبؤ وليس الاكتشاف الذي تتيحه المعلومات فقط. كما أن التخطيط للتقنيين في حين أن الإستراتيجية اليوم وبفضل ما تنتجه الأنظمة من موارد معلوماتية ثمينة لا تشكل إطار الإستراتيجية حسب، وإنما تجعل من الإستراتيجية أداة بحث وتقريب مستمر.
 - تعمل أنظمة المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية وذلك من خلال ما توفره من معلومات عن قوى المنافسة الرئيسية الواردة في نموذج بورتر.
- أهمية جودة نظم المعلومات:-

لخص العديد من الباحثين أهمية جودة نظم المعلومات الإدارية، وهي (Woong Kim، 2004، :42)

- تؤدي جودة نظم المعلومات الإدارية إلى زيادة رضا المستخدم التي تباعا سوف تؤثر إيجاباً في المنظمة.
- الجودة العالية لنظم المعلومات الإدارية تعزز فاعلية أداء المنظمة.
- يمكن لنظم المعلومات عالي الجودة مع إدارة التغيير أن تحفز المستخدم لاستخدام النظم الجديد أي أن النظم بالجودة العالية يمكن أن يخفض من مقاومة التغيير عند المستخدم وتحفزه لاستخدام النظم الجديد.

يشير الباحث إلى أن أهمية جودة نظم المعلومات تزيد من نسب الجودة في الخدمة المقدمة للمستهلك أو المواطن، حيث تبرز هذه الأهمية من خلال عملية اتخاذ القرار في الإبقاء على طرق وأساليب تقديم الخدمة للمواطن أو تطويرها من خلال تلقي المعلومات حول الأداء الخاص بالخدمة، وبهذا يمكن اتخاذ القرار في تحسين والتطوير على الخدمة، وبذلك تبرز هذه الأهمية.

أهداف جودة نظم المعلومات:-

يتمثل الهدف العام لجودة نظم المعلومات في تكوين نظم معلومات إداري شمولي وناجح في المنظمة يساعد متخذي القرارات على تزويدهم بمعلومات ذات جودة عالية تدعم قراراتهم، وبالتالي ينعكس أثر هذا القرار بالإيجاب في أداء منظماتهم (Delone& Mclean, 2003, p60).

ويشير الباحث إلى إن تخفيض الوقت الذي يقضيه موظفو نظم المعلومات في التخطيط والتطوير والمحافظة على النظم، فضلاً عن تخفيض الوقت للمستخدمين للنظم في تعلم واستخدام النظم.

- تخفيض كلفة الاستثمار في تقنية المعلومات.
- تحسين جودة المعلومات وتعزيز الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية وتحسين الإدارة.
- تطوير مصادر فريدة للمعلومات تدعم بذلك الحصول على ميزة تنافسية مستدامة.
- دعم قرارات المنظمة، فكلما كانت مخرجات النظم جيدة كان القرار عالي الجودة.
- جودة نظم المعلومات تساعد في الوصول إلى الجودة الشاملة.
- جودة نظم المعلومات الإدارية هي إحدى أسبقيات نجاح نظم المعلومات، وبالتالي فهي تهدف إلى نجاح النظم.
- تحسين إمكانية تحقيق فرص النجاح في الأعمال والتحسين المنظمي.

مكونات جودة نظم المعلومات:-

هناك عدة مكونات أساسية يمكن من خلالها قياس جودة نظم المعلومات، وهي:

(Wilkin&Castleman, 2003, 2)

- جودة النظم: المكونات الفنية.
 - جودة المعلومات: صحة البيانات الداخلة إلى النظم ودقتها.
 - جودة الخدمة: مستوى التمييز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين.
- الأبعاد الأساسية لجودة نظم المعلومات:-

هناك العديد من المعايير الأساسية التي يجب أن تتوفر في نظم المعلومات حتى تحقق الجودة الشاملة لهذه المعلومات، وهي: (الساعدي وزيار، 2017، ص86)

- ضرورة وضع معايير داخلية لتحسين جودة نظم المعلومات بشكل مستمر.
- الإمداد المستمر للمستخدمين بالمعلومات والجودة المطلوبة بما يتوافق والمعايير الموضوعية على الصعيد العالمي.
- ضرورة إشراك إدارات المنظمة وأقسامها كلها في تعزيز جودة نظم المعلومات فيها، وإلا فإنها سوف تواجه.

المبحث الثاني: جودة المعلومات

مفهوم المعلومات:-

في البداية نأتي على ذكر مفهوم المعلومات: وهي المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام أو جمل أو عبارات يمكن للإنسان تفسيرها أو تحليلها وتحليلها. (علي، 2012، ص479).

ويمكن تعريف المعلومات أيضاً بأنها: الحقائق عن أي موضوع أو الأفكار والحقائق عن الناس والأماكن أو أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة. (علي، 2012، ص478).

مفهوم جودة المعلومات:-

يمكن تعريف جودة المعلومات بأنها: درجة المعلومات التي تمثل الواقع. وتتحدد بقدرتها على تحفيز متخذي القرارات لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية، وتتحدد هذه المعلومات بثلاث عوامل أساسية، وهي فائدة المعلومات، ودرجة الرضا عن المعلومات، وقلة الأخطاء، والتحيز، وهنا نتأكد لنا جودة المعلومات التي يشار إليها على أنها تابع لكمية الخطأ في البيانات. (Certo, 2003, 472).

ويمكن تعريف جودة المعلومات بأنها: تحفيز الفرد متخذ القرار ليتخذ قراراً معيناً بحيث تزيد من فعالية اتخاذ القرار، وتشتمل على عدة عوامل أساسية، وهي منفعة المعلومة، ودرجة الرضا عن المعلومات، والأخطاء، والتحيز. (بن أم السعد، 2016).

يمكن تعريف جودة المعلومات بأنها: خصائص قابلة للتحديد والقياس ظاهرة تتشكل في قيمة معنوية وفارقة في اتخاذ القرارات. (Su & Jin, 2007, 192).

ويشير الباحث إلى أن جودة المعلومات تتوفر فيها العديد من وجهات النظر حول مدى ارتباطها بالجهة التي تستفيد منها، حيث أن الجهة متخذة القرار تعمل على تحديد بعض المعايير الخاصة بجودة النظم وماهية المعلومات التي يقدمها، حتى تنفيذ المنشأة في اتخاذ القرارات الرشيدة.

معايير القياس لجودة المعلومات:-

- الدقة: يجري قياس المعلومات بدقة هذه المعلومات أي درجه تمثيل المعلومات للبيانات والإحداث المتعلقة بكل من الماضي والحاضر والمستقبل، وانه كلما زادت دقة المعلومات كلما زادت جودة المعلومات، كلما زادت قيمة المعلومات في التعبير عن الحقائق التاريخية أو عن التوقعات المستقبلية. (Milton & Swieringa, 1995, 119).
- المنفعة: تتحدد جودة المعلومات من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتتمثل هذه المنفعة من عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة الاستخدام. (نجم، 2010، ص12).
- الفاعلية: تعبر الفاعلية عن مدى تحقيق المنشأة لأهدافها من خلال موارد محددة محدودة. (الساعدي وزبار، 2017، ص58).
- التنبؤ: يقصد بالتنبؤ انه الوسيلة التي يمكن بها استعمال معلومات الماضي والحاضر في توقع إحداث ونتائج المستقبل، وتتميز المعلومات بقدرتها على توفير أساس يستند إليه للتنبؤ بالإحداث المستقبلية لمتخذ القرار. (مدفوني، 2016، ص113).
- الكفاءة: ضرورة تطبيق اقتصاديات المعلومات على نظم المعلومات والذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل التكاليف والتي يجب إلا تزيد عن قيمه المعلومات. أي إن التكرار والازدواجية في إعداد البيانات والمعلومات سواء كانت متغيرة أو ثابتة وإعدادها من أكثر من مصدر قد يكلف المنشأة مبالغ أكثر مما يرد من تلك المعلومات. (Hirach, 1993, 255).

معايير جودة المعلومات:-

لتقييم جودة المعلومات يمكن تحديد عدة عوامل تؤخذ بعين الاعتبار، وهي:

أولاً: سرعة المعلومة

المعلومة سلعة قابلة للتلف، مثل الجريدة اليومية التي تباع يوم صدورها ولا قيمة لها في اليوم الموالي، فقيمة المعلومة بالنسبة لمؤسسة متعلقة أساسا بأجال جمعها ونقلها ومعالجتها واستعمالها، وتعتبر المعلومة المتأخرة التي تصل عند مستعملها في أجل متأخر دون قيمة إضافة على ذلك فقد

تنتج عنها عدة تكاليف، وعليه فإن ملتقطي المعلومة مكلفين بالتقاطها وإيصالها إلى الجهة القائمة على تحليلها ومعالجتها وباختصار هم مسئولون على إعدادها بأقصى سرعة ممكنة، شرط أن تكون قنوات النقل والإيصال تسمح بذلك وأن تكون وسائل المعالجة تسمح بالمعالجة في أحسن الظروف.

ثانياً: سرية المعلومة

تتعلق قيمة المعلومة ككل السلع بدرجة ندرتها، فمثلاً في حالة وصول المنافسة على معلومات كانت بحوزة المؤسسة والتي تخص قائمة المفضلة لزيائنها مثلاً فإن ذلك يفقد جزءاً كبيراً من قيمة هذه المعلومة لدى المؤسسة إلا أن قواعد الأدبيات تمنع المنافسة من إذاعة هذه المعلومات في السوق، حيث يسمح نظم المعلومات من ضمان سرية معلوماته بتحديد عدد الأفراد المسموح لهم بالحصول أو الوصول إلى بعض المعلومات.

ثالثاً: شعور المعلومة

المعلومة ذات جودة هي المعلومة التي تكون سهلة الفهم حتى يسهل استغلالها، حيث تسمح المعلومة الآن بالشعور السهل والسريع للمعلومة، والمعلومة الشاغرة هي التي يمكن استعمالها استعمالاً مباشراً وأمثل في عملية اتخاذ القرارات

الخصائص السلوكية لجودة المعلومات:-

هناك العديد من المفاهيم التي تتعلق بالخصائص السلوكية لجودة المعلومات، وهي (الناغي،

2011، ص241):

- الاتصال

إن توليد المعلومات يعد جزءاً من وظيفة نظم المعلومات غير أن المظهر الأساسي لهذه الوظيفة يتمثل في عملية الاتصال التي تنطوي في توزيع المعلومات وتفسير متخذي القرارات لمحتوياتها. ويتعين الاستفادة من النتائج الذي تم التوصل إليه من قبل علماء السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي. ويمكن تعريف الاتصال في أنه: نقل المعلومات من سجلات وقوائم مناخ العمل

في المنظمة بصورة دقيقة إلى من يحتاج إليها وبالشكل الذي يسهل به التعرف في مضمون هذه المعلومات وتكوين فكرة شاملة ورأي واضح عن نشاط المنظمة في الماضي والحاضر والمستقبل.

- الإدراك

ويعرف الإدراك بأنه عملية الفهم التي تنشأ عن تلقي المعلومات ومدى تأثيرها في القرارات التي تهدف إليها بمعنى أن الإدراك يعبر عن درجة المنفعة النسبية للمعلومات.

لذلك فإن مفهوم الإدراك يتطلب ضرورة تحديد المستفيدين من المعلومات والتعرف في المعلومات التي من الممكن أن تحقق لهم الفائدة وفق الأسلوب والصيغة الممكن أن تؤثر في سلوكهم عند اتخاذ القرارات المختلفة وذلك لتجنب تجميع المعلومات غير الضرورية التي يترتب عليها زيادة في التكاليف وضياح في الوقت والجهد.

المبحث الثالث: فعالية اتخاذ القرار

مفهوم القرار:-

يمكن تعريف القرار بأنه: عملية فكرية وعقلية يسعى الفرد من ورائها إلى انتقاء بديل من مجموعة بدائل لحل مشكلة ما. (الهدهود، 1996، 100).

كما ويمكن تعريف عملية اتخاذ القرار بأنها: عملية يتم خلالها اختيار من بين عدة بدائل في موقف معين (Sing, 2000, 15).

ويشير الباحث إلى أن القرار: هو القرار الذي يكون مبني على دراسة وتحري بواسطة معلومات تم جمعها، بحيث يتم تقييمها ودراسة خصائصها للتأكد من مدى صدقها، واتخاذ القرار بشأنها، وتقييم مواضع القرار، ووضع البدائل المتاحة في حالة عدم ايجابية القرار.

أهمية اتخاذ القرارات:-

عملية اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب شغلت ومازالت تشغل فكر وعمل جميع المديرين والأفراد. وهذه العملية مهمة كونها عصب العملية التخطيطية بالدرجة الأولى وكونها ترتبط ارتباطاً واضحاً بالأهداف المؤسسية التي يسعى المديرين إلى تحقيقها.

وتكمن أهمية اتخاذ القرار في البت بين أمرين متضادين مما يجعل القرار صعباً أو ربما به نوع من الخطورة. إن مقدار النجاح الذي تحققه أية منظمة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفعاليتها، وتدرك أهمية وضوحها ووقتها، وتعمل على متابعة تنفيذها وتقويمها. (علويات وشلوش، 2016، ص137).

أن اتخاذ القرارات هو محور العملية الإدارية، ذلك أنها عملية متداخلة في جميع الوظائف الإدارية، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة سواء عند وضع الهدف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة

أو اختيار أفضل الطرق والأساليب لتشغيلها، وعندما تضع الإدارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وأنشطتها المتعددة فإنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه وأسس تقسيم الإدارات والأقسام، والأفراد الذين تحتاج إليهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الإشراف المناسب وخطوط السلطة والمسؤولية والاتصال. وعندما يتخذ المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيهه رؤوسيه وتنسيق مجهوداتهم أو استثارة دوافعهم وتحفيزهم على الأداء الجيد أو حل مشكلاتهم، وعندما تؤدي الإدارة وظيفة الرقابة فإنها تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال، والتعديلات التي سوف تجربها على الخط، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت، وهكذا تجري عملية اتخاذ القرارات في دورة مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها (الخطيب ومعايعة، 2009، ص205).

تصنيف القرارات وفقاً لأهميتها:-

تصنف القرارات حسب أهميتها في المنظمة إلى عدة أنواع، أهمها (عباس، 2018، ص67):

أولاً: القرارات الإستراتيجية

وهي قرارات تتعلق بمستقبل المنظمة، بمعنى أن لها أثر على المدى البعيد في استقرارها ونموها، كإدخال تكنولوجيا جديدة أو طرح منتج جديد، وتتخذ عادة من قبل الإدارة العليا بعد القيام بتحليل نتائجها، وهذا النوع من القرارات يحتاج إلى معلومات ومعرفة جيدة بالبيئة المحيطة. لتجنب مخاطرها واغتنام الفرص المتاحة فيها، وبالتالي فإن هذه القرارات تحتاج إلى استثمارات واعتمادات مالية كبيرة من أجل تنفيذها.

ثانياً: القرارات الإدارية (التنظيمية)

وهي القرارات التي تعني بالتأكيد الاستخدام الفعال لموارد المنظمة من أجل تحقيق أهدافها وترجمة الخطط المسطرة، بحيث لا توجد إجراءات معروفة يجب إتباعها فهي كذلك تحتاج إلى تجميع معلومات حول المشكلة المدروسة، ويتم اتخاذها في مستوى أدنى من القرارات السابقة الذكر

من قبل رؤساء الأقسام أو الإدارات، من أمثلتها القرارات الخاصة ببناء الهيكل التنظيمي، تحديد قنوات الاتصال. (جلدة، 2009، ص89).

ثالثاً: القرارات التشغيلية (التنفيذية)

وتتخذ من قبل الإدارة الدنيا وتكون آثارها ونتائجها على المدى القريب لأنها تتعلق بمشاكل العمل اليومي، وبالتالي فإنها أقرب إلى إتباع تعليمات وإرشادات منها إلى اختيار بدائل، ويؤخذ هذا النوع من القرارات في ظل ظروف التأكد والنتائج تكون معروفة مسبقاً. (بلعجوز، 2008، ص105).

خصائص عملية اتخاذ القرارات:-

تتمثل في عملية اتخاذ القرار العديد من الخصائص، أهمها (غنيم، 2004، ص283):

- أنها عملية ذهنية، فهي نشاط فكري يعتمد على إتباع المنطق والتفكير المنهجي الصحيح.
- أنها عملية إجرائية، فعلى الرغم من أن عملية الاختيار هي جوهر اتخاذ القرارات إلا أن هناك عدد من الخطوات التفصيلية التي تسبقها.
- أن تعدد البدائل هو أساس عملية اتخاذ القرارات.
- إن اختيار البدائل لا يتم عشوائياً، وإنما يكون وفق أسس ومعايير تؤدي إلى اختيار أنسب بديل.
- أننا لا نختار البديل الأمثل، لأن المثالية أمر بعيد المنال في عالم الواقع، وربما لا يناسب الظروف التي يتخذ خلالها القرار ولذلك فإن الاختيار يتوجه إلى البديل الأنسب، والذي يتناسب مع الظروف المؤثرة في اتخاذ القرار.
- إن عملية اتخاذ القرارات مرتبط بالمستقبل، فنحن نتخذ القرارات في الوقت الحاضر، ولكن تنفيذ القرار وآثاره ستكون في المستقبل. وهذه الخاصية تؤدي إلى صعوبة عملية اتخاذ القرارات لأنها تعتمد على التنبؤ بالمستقبل.

خطوات اتخاذ القرار:-

لتحقيق الفعالية في اتخاذ القرار، فإن القرار يجب أن يعتمد الخطوات التالية (الخشبية،
2008، ص22):

- تحديد المشكلة: هي التعرف على المشكلة ومسببا ودراسة أعراضها وجمع المعلومات عنها وتحليلها وذلك لتحديد الأهداف المراد تحقيقها.
- البحث عن بدائل: هو عبارة عن الحلول للمشكلة التي تواجه الإداري وهنا لابد من جمع المعلومات الكاملة عن كل بديل، وبعد ذلك يتم استبعاد أي بديل لا يتفق مع الهدف المحدد للمنظمة ودراسة البديل الذي يحقق الأهداف ويتفق معه.
- مقارنة البدائل: بذل جهد كبير من قبل الإدارة وبدات عند مقارنة البدائل بعضها ببعض، لابد من معرفة مميزات وعيوب كل بديل على حده ثم مقارنة هذه الميزات مع مدى تحقيقها للأهداف المطلوبة.
- اختيار البديل المناسب: إن عملية الاختيار للبديل المناسب تعتبر من أهم وأصعب الخطوات في القرار الإداري حيث إن تحديد الأصلح من البدائل واستبعاد الغير صالح من هذه البدائل يتأثر كثير بسلوكيات متخذ القرار وكذا خبرته ومهارته وهذه تتفاوت من شخص لأخر.
- تنفيذ القرار: إنه من الخطأ بأن مهمة أي متخذ قرار أنه عند اعتماده للقرار المطلوب قد انتهى كل شيء لأن القرار ليس بإقراره وإنما بتنفيذه.
- متابعة تطبيق القرار ومراقبته: إن أي إدارة لا يمكن أن تقف عند حدود تنفيذ القرار لأن متابعة تطبيقه والرقابة في عملية تطبيقه لمعرفة أي انحرافات أو اختلافات ليقوموا بتقييمها قبل وقوعها إذا أمكن.

أساليب اتخاذ القرارات الإدارية:-

يستخدم الإداري في سبيل حل المشكلات في أي مستوى عدداً من الأساليب منها ما هو تقليدي يعتمد على حكمه الشخص وخبرته وكذا آراء الآخرين، ومنها ما هو قائم على أساس علمية ورياضية كبحوث العمليات والبرمجة الخطية وشجرة القرارات، وتختلف استخدامات هذه الأساليب تبعاً للظروف الخاصة بالمشكلة وتقدير المدير رأيه والإمكانات المتوفرة لتطبيق أسلوب ما دون غيره. ومن هذه الأساليب:

أولاً: الأساليب التقليدية

يقصد بالأساليب التقليدية عدم استخدام متخذ القرار للأسلوب والمنهج العلمي عند قيامه بعملية اتخاذ القرار، وإنما يعتمد بشكل كلي على معرفته وتقديره الشخصي وهناك عدداً من هذه الأساليب نذكر منها ما يلي :

- الحكم الشخصي: ويقصد به اعتماد المدير على سرعة البديهة واستخدام الخلفيات والمعلومات السابقة عند قيامه بعملية اتخاذ القرار، في مختلف مراحلها فهو يعتمد على حكمه الشخص في إدراك أبعاد المشكلة التي يتعرض لها وفي تحليل وتقييم البيانات والمعلومات المتاحة (بن أم السعد، 2016، ص91).
- الخبرة والمعرفة: تشكل التجارب التي يمر بها المدير في حل المشكلات، أساساً لزيادة خبرته ومعارفه التي يستخدمها في اتخاذ القرارات لمواجهة المشكلات التي يتعرض لها مستقبلاً، فالمدير يجب أن لا يضيع وقته في مواجهة موقف معين إذا ظهر مرة أخرى، طالما بإمكانه مواجهته بنفس الأسلوب، ولا تقتصر استفادة المدير من الخبرة على خبرته ومعارفه الشخصية، بل تتعداها إلى استفادته وتعلمه من الخبرات التي يتمتع بها المديرون الذين سبقوه أو زملائه وكذا الاستفادة من خبرات المديرين خارج المنظمة من خلال دراسة حالات النجاح التي حققوها والأخطاء التي ارتكبوها، ولكن ما يعاب على هذا الأسلوب أنه غالباً ما يتأثر بمستوى إدراك المدير لأسباب خطئه أو فشله.

- الآراء والحقائق: فالمدير يمكنه الاعتماد على الحقائق حتى تكون القرارات التي يتخذها ذات جذور قوية ومنطقية، فالحقائق هي قواعد ممتازة في اتخاذ القرارات ولكن قد لا تتوفر هذه الحقائق وقت اتخاذ القرارات إزاء مشكلة أو موقف معين. وقد يتمتع المدير بديمقراطية في اتخاذ القرارات وذلك باعتماده على الآراء والاقتراحات التي تقدم له حول المشكلة، من قبل الاستشاريين والمتخصصين من أجل اختيار البديل الأفضل، فإتباع هذا الأسلوب يضمن التزام الأفراد بتنفيذ القرار بشكل جيد. ومن مزايا هذا الأسلوب أنه يساعد المدير على التعلم من أخطائه ومحاولة تلافي هذه الأخطاء مستقبلاً، ولكن هذا الأسلوب لا يلاءم المشكلات التي تحتاج لحل سريع، لأنه يحتاج إلى وقت لدراسة الآراء والاقتراحات المقدمة وباهظ الثمن. (العويسات، 2002 ، ص43).

ثانياً: الأساليب الكمية (العلمية)

يقوم هذا النوع من الأساليب على استخدام الأدوات الرياضية والعلمية لحل المشكلات التي تواجهها المنظمة، وذلك عن طريق استخدام النماذج الرياضية لوصف المشاكل وتبسيط الواقع، وفي التحليل الكمي هناك أنواع عديدة من النماذج فهناك النماذج الوصفية، التي تهدف إلى وصف العلاقات والحقائق، وهناك النماذج المثالية أو المعيارية مثل البرمجة الخطية بالإضافة إلى نماذج أخرى، ومن هذه النماذج:

- البرمجة الخطية: تعرف البرمجة الخطية على أنها أسلوب رياضي يهتم بتخصيص المواد المتاحة بشكل أمثل على الاستخدامات المختلفة بهدف تعظيم الأرباح أو تقليل التكاليف (العبد، 2004، ص449).

- نظرية المباريات الإدارية: وهو أسلوب مفيد في المشاكل التي تتعلق بالمنافسة والمتنافسين، وتنطلق هذه النظرية من فكرة مفادها أن كل إداري يسعى إلى تحقيق أعظم ربح وتحمل أدنى خسارة ونفس الشيء بالنسبة لمنافسيه، وبالتالي عندما يكون متخذ القرار بصدد القيام بالمفاضلة بين مجموعة من البدائل في منظمة ما فإن منافسه في منظمة أخرى يقوم بنفس العملية، وبالتالي فإن هناك مباراة في اتخاذ القرار، ونجد أن الكثير من

المنظمات أدركت أهمية هذه الطريق وقامت بإعداد برامج خاصة لتدريب المديرين على كيفية استخدامها والتي تقوم على أساس تقسيم المباراة إلى عدد من النتائج يتم إعادة دراسة الموقف واتخاذ قرار جديد وهكذا. (عوالي، 2009، ص16).

- نظرية الاحتمالات: وتقوم هذه النظرية على بناء نماذج رياضية للتقليل من حالة عدم التأكد ودرجة المخاطرة، حيث تكون قيم متغيرات المشكلة والذي يعتمد على درجة الاعتقاد التي يتمتع بها المدير حول حدوث حدث ما بناءً على خبرته السابقة وتجاربه وتوقعاته. وهناك الاحتمال التكراري ويتم حساب الاحتمال هنا على أساس معدل تكرار الحدث، خلال فترة زمنية طويلة. (جلدة، 2008، ص74).

- نظرية تقييم ومراجعة البرامج: ويستخدم هذا الأسلوب في اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط المشروعات ومتابعتها، وتهدف إلى تحديد أقصى زمن لتنفيذ المشروع، وهو ما يسمى "المسار الحرج" وإذا ما استطاعت الإدارة تخفيض زمن هذا المسار يكون بإمكانها تخفيض زمن إنجاز المشروع، وبالتالي تخفيض التكلفة، ولإنجاز هذه الشبكة يتم إتباع ما يلي: (المرسي، 2006، ص238).

- شجرة القرارات: شجرة القرارات هي تمثيل بياني لعملية اتخاذ القرار تعرض فيه الاستراتيجيات وحالات الطبيعة والعوائد لمساعدة متخذ القرار في اختيار القرار الصائب، وبالتالي فإنها تسمح بفحص البيانات الخاصة بالقرار بشكل مخطط بياني في ظل ظروف المخاطرة. (العامري والغالبي، 2008، ص341).

- بحوث العمليات: عرفت بحوث العمليات من قبل جمعية بحوث العمليات الأمريكية كما يلي: " تهتم بحوث العمليات بالتقرير العلمي عن كيفية الحصول على أفضل تصميم وتشغيل لمنظومات الآلة والإنسان في ظروف تحتاج في العادة إلى تخصيص المواد النادرة " (الطبعوني، 1997، ص3).

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:-

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار سواء بشكل مباشر أو غير مباشر أو بشكل كبير أو بشكل ضعيف ومن أبرز ما يؤثر على عملية اتخاذ القرار ما يلي (نواف، 1992، ص123):

- العوامل الإنسانية: مثل شخصية المدير وخبرته وكفاءته قدم أو حداثة المدير في المنصب إذ أن المدير الحديث في المنصب عادة ما يشعر بعدم الاطمئنان، فيميل إلى تأجيل اتخاذ القرار عسى أن تتغير الظروف إلى الأحسن، فتعفيه عبء اختيار أحد البدائل كما أن قلة كفاءة المدير تجعله غير قادر على اختيار أحسن بديل.
- القوانين والأنظمة والتعليمات: غالبا ما تجد الإدارات العليا نفسها مقيدة بمجموعة قوانين وأنظمة سواء على مستوى الحكومات أو على مستوى المحيط الذي تعمل فيه، مما يعيق العديد من. ويحرمها من مجموعة بدائل قد تكون المثلى في حال غياب تلك القوانين. أما الإدارات الوسطى والدنيا فإن متخذ القرار فيها يجد نفسه مقيدا بمجموعة أنظمة ولوائح بحكم المركز أو المنصب الذي يشغله في الهيكل التنظيمي بحيث تعتبر قراراته جزءا من السياسة الشاملة للمنظمة، لذا فهو مضطر لأخذ العديد من العوامل في الحسبان.
- العناصر التنظيمية: الضغوطات التي تفرضها البيئة الداخلية والخارجية على متخذ القرار إضافة نوعية المساعدين والمستشارين حيث أن تأثير مساعدي المدير ومستشاريه من خلال أسلوب تفكيرهم وطرق عرضهم وتناولهم للموضوعات والمرؤوسين أو منفي القرار لهم تأثير كبير على عملية اتخاذ القرار حيث يجب على متخذ القرار اخذ بعين الاعتبار قدراتهم وأهدافهم الشخصية ومصالحهم حتى يتم تنفيذ القرار بأكمل وجه.
- نظم المعلومات: إن وجود نظم معلومات فعال يوفر عنصر يعتبر من بين العناصر المهمة في زيادة فعالية اتخاذ القرارات هو عنصر المعلومات من حيث الكمية أو النوعية، فكلما توفرت المعلومات كلما اقترب المدير من حالة التأكد، وبالتالي اقترب من اتخاذ القرار الرشيد، وكلما كانت المعلومات منظمة، سهلة، شاملة ودقيقة، وفي توقيتها المناسب

كلما اقترب من حالة التأكد التام، وبالتالي زادت جودة القرارات المتخذة، إضافة إلى أن وجود المعلومات في وقتها المناسب يسهل ويدعم عملية اتخاذ القرار وتنفيذه إضافة إلى تبيد عوامل الشك مما يزيد من درجة قبول المرؤوسين له، وبالتالي يعزز فرص نجاحه وتحقيقه لأهدافه، وهذا ما حاولت وتحاول أنظمة المعلومات توفيره للمسيرين.

خصائص وأبعاد القرارات الإستراتيجية التي تتأثر بجودة المعلومات:-

إن الإدارة الإستراتيجية حتى إذا تمكنت من تحديد احتياجاتها الفعلية من المعلومات إلا أن نوعيه المعلومات المطلوبة هي التي تنعكس على نوعية القرارات التي سيجري اتخاذها، فالإدارة العليا بحاجة إلى معلومات بمواصفات معينة تخدم أغراضها، ويمكن إيجاز خصائص المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا في القرار الاستراتيجي وكما يأتي (السالمي، 2003، ص86):

- الشمولية.
 - الدقة.
 - المناسبة زمنياً.
 - الواقعية.
 - التكلفة.
- أما أهم أبعاد القرارات الإستراتيجية التي يمكن أن تتأثر بجودة المعلومات، هي. (السالمي، 2008، ص124):

- التنافس: ويقصد بها مجموعة المهارات والتقنيات والموارد التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها.
- الرقابة: مقارنة المتحقق بالمخطط من الأداء وتأشير الانحرافات سواء كانت ايجابية أو سلبية.
- التنبؤ: وتتمثل بصحة المعلومة وسهولة الاستخدام.
- الصراع: يقصد بها الإرباك والحيرة والتردد عند اتخاذ القرار بشكل يؤدي إلى صعوبة المفاضلة أو الاختيار بين البدائل.

- الواقعية: هي جعل المنظمات أن تملك القدرة على تصور بعضها البعض بدقة وعلى حشد الطاقات والإمكانيات إلى اتخاذ سلوك متوازن.

دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات:-

إن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تساهم في حل المشكلات بطريقتين أساسيتين: الأولى توفر معلومات عن أعمال المنظمة ككل، والثانية تساهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها. (البكري، 1999، ص14).

ومن ناحية أخرى، فإن نظم المعلومات الإدارية توفر للمديرين المعلومات التي يحتاجونها والتي تمكنهم من التعرف على المشكلات والمساعدة على فهمها، فمن خلال هذه المعلومات يمكن للمدير أن يتعرف على المشكلة وتحدد حجمها ومكانها والعوامل المسببة لذا، هي كلها أمور ضرورية للتوصل للحل. ونقطة الضعف الرئيسية في نظم المعلومات الإدارية هي هذا الشأن أنها لا تهدف إلى الإشباع المباشر لحاجيات متخذ قرار معين على وجه الدقة. (البكري، 1999، ص160).

مراحل نظم المعلومات الإدارية:-

هناك عدة مراحل أساسية لنظم المعلومات، وهي (زمزير والفيومي، 2013، ص450):

المرحلة الأولى: تحديد المشكلة

إن هذه المرحلة تعد من أهم المراحل حيث أن إدراك وجود المشكلة في المؤسسة، يتجسد في تحقيق أحد أهداف النظم الذي وضع من أجلها، حيث أن هذا النظم يأتي على دراسة المعلومات ويعتمد على تحليلها وإدراك لهذه المشكلة من خلال المعلومات، وبالتالي يعتمد هذا النظم على التخطيط لمعالجة المشكلة.

المرحلة الثانية: تحليل وتصميم النظم

في هذه المرحلة تتطلب أداء عدد من الفعاليات الأساسية في تحليل النظم، حيث يمكن تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمؤسسة، والفعاليات والمصادر للنظم الحالي والمستقبلي، وتحديد لقدرات النظم المطلوبة لتحقيق أهداف النظم. (مرابحية، 2012، ص48).

المرحلة الثالثة: تطوير النظم

في هذه المرحلة يقوم محلل النظم ومصممه في المنظمة بالتحول نحو النظم الجديد، حيث يشمل هذا التحول جميع المعلومات وإدخال محاور بيانات ومعلومات جديدة قد تساهم وتفيد في عملية اتخاذ القرارات.

المرحلة الرابعة: التنفيذ

تتضمن هذه المرحلة قبل البدء بإطلاق النظم واعتماده إلى تجهيز المعدات اللازمة لإتمام عمليات تكوين النظم. (مرابحية، 2012، ص49).

المرحلة الخامسة: إدامة وحفظ النظم

تعتمد هذه المرحلة على عمليات التحليل والتدقيق الدوري والتحقق من عمليات النظم للتأكد من أدائها وتحقيق الأهداف، وإجراء التغييرات اللازمة حسب البيئة والظروف المحيطة بالمؤسسة، وبالتالي الإبقاء على عملية إدامة.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة (العجمي، 2018) بعنوان: "نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بنجاح صناعة وتطبيق القرارات: دراسة تطبيقية على إحدى شركات النفط في الكويت".

تناول البحث الحالي موضوع نظم المعلومات الإدارية ومعرفة مدى تأثيره على صناعة القرارات في المنظمة، من خلال تحليل علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة وذلك من خلال دراسة لآراء عينة من المسؤولين الإداريين في شركة نفط الكويت، وقد تم معالجة مشكلة بحثية رئيسية مفادها أن غياب المعلومات يعرض الإدارة أو صانعي القرارات إلى اتخاذ قرارات غير رشيدة تؤثر بدورها على المنظمة.

وقد تم اعتماد استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات للجانب الميداني للبحث من خلال توزيع الاستمارة على الأفراد ذوي العلاقة بالموضوع وتم استخدام التحليل الإحصائي لاختبار فروض الدراسة ومعالجة البيانات وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أبرزها: بينت الدراسة أهمية نظم المعلومات الإدارية وعلاقته الوثيقة بصنع القرارات الإدارية، وذلك من خلال دراسة البدائل لحل المشكلة باتجاه اتخاذ القرار الصحيح (بين نظام المعلومات المتبع في المنظمة المبحوثة، شركة نفط الكويت)، كما أظهرت الدراسة بأن هناك أثر قوي (822.0) صناعة القرارات الإدارية، وقد بينت الدراسة أن هنالك أثر لنظام المعلومات بالإدارة من أجل زيادة قدرة المدراء على صناعة القرارات واستقراء المستقبل ومواجهة تحديات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وقد تضمن البحث عدة توصيات أهمها:

- ضرورة وضع نظام فعال للاتصالات الداخلية بحيث يمكن الإدارات من الاتصال مع بعضها البعض وبشكل يساهم في جمع البيانات وتحليلها، وصولاً لصنع القرارات.

- ضرورة خلق قاعدة موحدة للبيانات والمعلومات بحيث تساهم مساهمة فعالة في تزويد صانعي القرارات بالبيانات والمعلومات الدقيقة والصحيحة لخلق نظام إداري متكامل هدف توفير المعلومات الضرورية اللازمة لصنع واتخاذ القرارات.

- أن تكون مخرجات نظام المعلومات المتبع ذو خصائص عالية النوعية بحيث تمنع اتخاذ القرارات العشوائية (غير المستندة على معلومات دقيقة) والتي من شأنها أن تعرض المنظمة بأكملها لأخطار الانهيار.

دراسة (علوس وبسوس، 2018) بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية في شركة اتصالات الجزائر بسعيدة".

اشتمل الهدف الرئيسي للدراسة على التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار في شركة اتصالات الجزائر بسعيدة، كما اشتملت الدراسة على أهداف فرعية وهي محاولة تبين مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية وتوضيح أنواعها، بالإضافة إلى محاولة التعرف على ماهية اتخاذ القرار، وإبراز دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار ومحاولة توضيح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار، حيث تتبثق أهمية الدراسة من الأهمية التي اكتسبتها المعلومات إذ أنها أصبحت تمثل عنصراً ومورداً استراتيجي مهم جداً تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ القرار وفي التأقلم مع متغيرات البيئة سريعة التغير.

وقد انتهج الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما أن الباحثان اعتمدا الاستبيان كآلية لجمع البيانات، وفي سبيل الحصول على البيانات قام الباحثان بتوزيع الاستبيان على مختلف الموظفين العاملين في الأقسام الإدارية الموجودة بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بسعيدة، وقد تم استرداد (40) استبانة من الاستبيانات التي تم توزيعها.

وقد توصل الباحثان إلى النتائج الآتية: أن مؤسسة الاتصالات تعتمد على العديد من المصادر الداخلية والخارجية لتوفير المعلومة اللازمة والكاملة من أجل اتخاذ القرار الرشيد، حيث أن توفر المعلومات يزيد من فعالية القرار المتخذ، وأن المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات الإدارية

سهلة ومفيدة وتتصف بدرجة عالية من الدقة والموثوقية، كما وأنها ساهمت في معالجة المعاملات في المؤسسة بشكل كبير في ربح الوقت وقلة الأخطاء الناجمة عن العمل اليدوي.

دراسة (عباس، 2018) بعنوان: " تفعيل دور مراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم.".

هدفت الدراسة إلى تفعيل دور مراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، وكذلك التعرف إلى الإطار المفاهيمي لصنع واتخاذ القرار التربوي، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع القيادات التعليمية والإدارية بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، وتم اختيار عينة عشوائية مقدارها (90) من الأفراد العاملين بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: موافقة أفراد العينة على وجود مركزاً للمعلومات بكل إدارة تعليمية بالإضافة إلى وجود قسماً للأرشيف وآخر للملفات، كما اتفق الأفراد على الأدوار التي تقوم بها مراكز المعلومات لدعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم.

وقدم الباحث العديد من التوصيات أهمها: توفير تدريبات خاصة بنظم وإدارة المعلومات للعاملين بمراكز المعلومات ومتخذي القرار، توفير عدة مصادر خارجية لتمويل مراكز المعلومات، تطوير وسائل الاتصال بين مراكز المعلومات ومتخذي القرار والبت الدائم للمعلومات.

دراسة (غميض، 2017) بعنوان: " نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي: دراسة حالة لجامعة بروايجايا الحكومية مالانج.".

هدفت الدراسة إلى معرفة نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي داخل الجامعة، ثم معرفة الاستراتيجيات المتبعة لنظم المعلومات الإدارية بالجامعة، ثم معرفة الصعوبات والتحديات التي تواجه الجامعة في نظم المعلومات الإدارية، وقد اعتمد الباحث المنهج الكيفي، حيث

قام بإجراء المقابلات الشخصية مع العينة المسؤولة عن نظم المعلومات الإدارية ومتخذي القرار الاستراتيجي.

وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: يساهم نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة ومن خلال اعتماد الإدارة العليا عليه أثناء مراحل صنع القرار، وأن الجامعة وضعت استراتيجيات لنظم المعلومات لضمان تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها من خلال صياغة إستراتيجية لنظم المعلومات الإدارية.

وقد قدم الباحث العديد من التوصيات أهمها: العمل على تحديث نظم المعلومات الإدارية عن طريق تزويده بأحدث منظومات تحليل البيانات، بالإضافة إلى تدريب وتأهيل العناصر العاملة بنظم المعلومات على معالجة وتحليل البيانات بأحدث الطرق العلمية وبدورات خارجية بمراكز متخصصة ومدربين متخصصين في ذلك.

دراسة (الساعدي وزيار، 2017) بعنوان: " جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية: دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية وتشخيص مدى معياريته وملاءمتها لمتخذ القرار وانعكاساتها على القرارات الإستراتيجية التي تتخذها المصارف.

اعتمدت هذه الدراسة على منهج البحث القائم والتحليل البعدي، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة من القيادات الإدارية العليا والوسطى في عينة من المصارف العراقية قوامها (40) فرد من الأفراد العاملين في المؤسسة.

توصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة كان من بينها أن القرارات الاستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات وكفاءتها وتنبؤيتها، كما خلص إلى جملة من التوصيات كان من بينها أن تعتمد

معيارية مناسبة للتوجهات الاستراتيجية المصرفية في الحصول على المعلومات تتناسب مع واقع التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية وحاجتها إلى البعد التنبؤ والدقة والمنفعة.

دراسة (بورو، 2017) بعنوان: " دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة حالة جامعة النيلين".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور تقنية ونظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية وكانت الحالة الدراسية بجامعة النيلين وهدفت هذه البحث إلى معرفة دور تقنية ونظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية، وتكمن مشكلة البحث في أي مدي تعتبر تقنية ونظم المعلومات الإدارية أداء تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية.

ولتحقيق أهداف البحث والإجابة على السؤال الرئيسي للبحث تم تصميم استبيان وتوزيعه على أفراد مجتمع الدراسة التي يتكون من المستويات التنظيمية بالجامعة ويتكون من الإدارة العليا، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، وتم تحديد حجم عينة الدراسة الذي بلغت (180) واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والبرنامج الإحصائي لتحليل بيانات الدراسة .

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، حيث وجد أن غالبية الدراسة من الذكور بلغت نسبة 57.3% بينما بلغت نسبة الإناث، 47.7% ووجد أن غالبية المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (30- 50) ووجد أن غالبية المبحوثين مستواهم التعليمي فوق الجامعي، ووجد أن غالبية المبحوثين من فئة إدارة الأعمال، وأظهرت البحث مجموعة من التوصيات منها، على إدارة الجامعة إدخال أنظمة حديثة ومتطورة، ضرورة الاهتمام تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم في مجال تقنية ونظم المعلومات الإدارية، ضرورة قياس فاعلية تقنيات وأنظمة المعلومات الإدارية بالجامعة بشكل دوري.

دراسة (حمدوش، 2016) بعنوان: " نظم المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة اتصالات الجزائر - وكالة سيدي علي."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى نظم المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية، حيث استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأغراض الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر، حيث قامت الباحثة باختيار عينة وزعت عليهم الاستبانة، وبلغ عددهم (10) من العاملين في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر.

وقد توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: يعد نظم المعلومات أعلى درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثره الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الفجوات في النظم، كما يعمل نظم المعلومات على توفير كلاً من المعلومات الخاصة بالمشكلة المطروحة والاتصالات لحل المشاكل شبه المهيكلة التي أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم.

وقدمت الباحثة العديد من التوصيات أهمها: تشكيل وحدة نظم المعلومات مهمتها تزويد المراكز الإدارية بالمعلومات المطلوبة والإسهام في رسم معالم مستقبلها بصدد المستفيدين من خدماتها وقنوات التعامل معهم وإجراء تقييمات للمخاطرة المحيطة به، بالإضافة إلى تنمية وتعميم نظم المعلومات في إيصال جميع الفروع الإدارية للمؤسسات.

دراسة (بن أم السعد، 2016) بعنوان: " دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز."

هدفت هذه الدراسة إلى إعلام متخذ القرار عن الإمكانيات التي تتحها نظم المعلومات في مجال اتخاذ القرارات ودراسة دور استخدام نظم المعلومات وردود فعل الموظفين اتجاه هذه التطورات، ومعرفة مدى جدوى المعلومات في الحفاظ على الموارد الاقتصادية للمؤسسات الاقتصادية، ومعرفة مدى مواكبة الموظفين لهذه التطورات ومن خلال الاستبيان الموزع، وتهدف الدراسة أيضاً إلى تحديد دور نظم المعلومات في دعم مراحل عملية اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات الاقتصادية.

وقد اعتمدت الدراسة المنهج الاستكشافي في تحليل أهم المفاهيم المتعلقة بموارد نظم المعلومات ومرحلة اتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية، ومن أجل الحصول على المعلومات اعتمدت الباحثة العديد من الأدوات، أهمها: الملاحظة، والمقابلة المعمقة، والاستبيان، وقد بلغت عينة الدراسة 120 تم توزيعها إلكترونياً من خلال البوابة الإلكترونية Google Drive.

وقد توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: استطاعت نظرية النظم أن تعطي بعداً مميزاً لكيفية معالجة المشاكل الإدارية خاصة، حيث أسهمت بفعالية في التحكم في متغيراتها وبالتالي إيجاد حلول مثلى لها، يتم على أساسها اتخاذ القرارات الرشيدة التي تسهم في تحسين أداء المؤسسة، كما تعد نظم المعلومات على درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الفجوات في النظم، لذا فإن القيام بعملية اتخاذ القرار في أي من المجالات دونما الارتكاز على المعلومات يفقد متخذ القرار الاستفادة من عامل حاسم لضمان تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه بقراراته.

وقدمت الباحثة العديد من التوصيات، أهمها: يجب النظر للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمنظور نظمي للإجابة عن التساؤلات التي تطرح على مستوى تنظيمياً من خلال النظر إليها على أساس أنها نظم مفتوح، بالإضافة إلى وجوب انتظام تدفق المعلومات إلى متخذ القرار مما يمكنه من متابعة مختلف التطورات وما يجري في نطاق مجال اختصاصه ويجعله قادراً على اكتشاف الانحرافات.

دراسة (مدفوني، 2016) بعنوان: " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأغراض الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد اعتمد الباحث في مجتمع البحث على المسح الشامل للأفراد العاملين في الأقسام الإدارية العليا في مستشفى ابن سينا أم البواقي، من خلال توزيع الاستبيانات عليهم لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من (27) فرداً من الأفراد في الأقسام الإدارية.

وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: أن لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في سرعة اتخاذ القرار، وذلك لما تقدمه من خدمات تسهل العملية كسرعة الحصول على المعلومات وتبادلها، ونقلها بين مختلف المصالح، كما بينت الدراسة مدى أهمية ونوعية المعلومات المقدمة لمتخذ القرار ودورها في فعالية القرار المتخذ، كما وبينت الدراسة أن لنظم المعلومات دور في مدى فعالية اتخاذ القرار، من خلال تقديمها للمعلومات في شكل منظم وكمي يسهل من فهمها وتحليلها، أيضاً من خلال توفيرها لبرامج تسهل من العملية كنظم المعالجة، ونظم البرمجة والصيانة وغيرها.

دراسة (عليوات وشلوش، 2015) بعنوان: " نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة."

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الوطنية، وكذلك التعرف إلى أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرارات ومتطلباتها من المعلومات ومختلف أنواع نظم المعلومات، وأيضاً التعرف إلى الأسس النظرية التي يقوم عليها مفهوم نظم المعلومات، وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد الباحثان على المقابلة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصل الباحثان إلى العديد من النتائج أهمها: تعتمد المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة في عملية اتخاذ القرارات على معلومات تم تحليلها واستخلاص النتائج منها، بالإضافة إلى أن مصلحة المراقبة والتخطيط تقوم على جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمصالح والتأكد من مصداقيتها وإعداد تقرير مفصل تقدم نسخة منه للمدير، وكذلك أن عملية اتخاذ القرار تستند على مجموعة من المتغيرات والتي تتعلق باختيار بديل من البدائل المختلفة التي تواجهها المؤسسة.

وقدم الباحثان العديد من التوصيات أهمها: محاولة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة الوطنية للمنظفات خاصة شبكة الإنترنت وغيرها، وأيضاً العمل على متابعة تجميع البيانات

أولاً بأول على أن تكون حديثة عن كل موضوع أو مشكلة، وكذلك الحث على إنشاء نظم معلومات خاص في كل مصلحة على أن يكون ارتباطه مع المدير أو رئيس المصلحة.

دراسة (ميرياني وآخرون، 2020) بعنوان: "صنع القرار ونظم المعلومات الإدارية"

Decision Making and Management Information Systems

هناك حاجة إلى نظم المعلومات الإدارية من قبل المنظمات العامة والخاصة. نظم المعلومات الإدارية هو نظم دعم في اتخاذ القرارات التي يتخذها المديرون في التغلب على المشكلات التي تحدث في منظمة ما في كل من المنظمات العامة والخاصة. يمكن للمديرين من خلال نظم المعلومات الإدارية اتخاذ القرارات بحكمة من حيث القدرة على التغلب على المشكلات التي تحدث ولن يؤدي القرار إلى خلق مشاكل أكبر يمكن أن تعطل بقاء المنظمة. لقد قدم وجود تكنولوجيا الكمبيوتر مساهمة إيجابية للغاية في نظم المعلومات الإدارية، كما أن هناك حاجة ماسة إلى نظم المعلومات الإدارية من قبل القادة في منظمة أو شركة لاتخاذ القرار المسئول.

دراسة (اسلام، 2018) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في المنظمة"

Impacts of Management Information System on Decision Making of The Organization

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم آثار نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار في المنظمة. استرشدت الدراسة بالأهداف لمعرفة تأثيرات نظم المعلومات الإدارية ومعرفة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار في المنظمة. نظم المعلومات هو مزيج من الموارد المختلفة مثل الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات والشبكة والأشخاص لجمع البيانات وحفظها ومعالجتها لتوفير المعلومات للمؤسسة. يمارس نظم المعلومات الإدارية في الغالب نظم معلومات في منظمة الأعمال. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم جمع البيانات من مصادر ثانوية. وبعد مراجعة الأدبيات المختلفة، وكشفت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية يوفر معلومات منظمة وفي الوقت الحقيقي للإدارة. باستخدام النتائج المذكورة أعلاه، فإنه يعني أن هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار في المنظمة. وفقاً للدراسة، يلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً حيوياً

في اتخاذ القرار في المنظمة من خلال توفير المعلومات اللازمة وتحليل وفهم الموقف وتحديد المشكلات ودعم فريق الإدارة.

دراسة (لي وآخرون، 2015) بعنوان: "ربط تحليلات الأعمال بفاعلية اتخاذ القرار: تحليل نموذج المسار"

Linking Business Analytics to Decision Making Effectiveness: A Path Model Analysis

بينما يتم استخدام تحليلات الأعمال بشكل متزايد لاكتساب رؤى قائمة على البيانات لدعم اتخاذ القرار، لا يوجد سوى القليل من الأبحاث المتعلقة بالآلية التي يمكن من خلالها استخدام تحليلات الأعمال لتحسين فعالية اتخاذ القرار (DME) على المستوى التنظيمي. بالاعتماد على عرض معالجة المعلومات ونظرية الطوارئ، تطور هذه الورقة نموذج بحث يربط تحليلات الأعمال بـ DME التنظيمي. حيث تم اختبار نموذج البحث باستخدام نموذجة المعادلات الهيكلية بناءً على (740) استبانة تم جمعها من شركات المملكة المتحدة. توضح النتائج الرئيسية أن تحليلات الأعمال، من خلال وساطة بيئية تعتمد على البيانات، تؤثر بشكل إيجابي على قدرة معالجة المعلومات، والتي بدورها لها تأثير إيجابي على بورصة دبي للطاقة. توضح النتائج أيضاً أن المسارات من تحليلات الأعمال إلى بورصة دبي للطاقة ليس لها فروق إحصائية بين الشركات الكبيرة والمتوسطة، ولكن هناك بعض الاختلافات بين الصناعات التحويلية وصناعات الخدمات المهنية. تساهم النتائج التي توصلنا إليها في أدبيات تحليلات الأعمال من خلال توفير رؤى مفيدة لتطبيقات تحليلات الأعمال وتسهيل اتخاذ القرار المستند إلى البيانات. كما أنها تساهم في معرفة وفهم المديرين من خلال إظهار كيفية تنفيذ تحليلات الأعمال لتحسين بورصة دبي للطاقة.

دراسة (الخفاف، 2012) بعنوان: "دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة حالة بنك الأردن"

The Role of Information Systems in Decision Making: The Case of Jordan Bank

هدف هذا البحث إلى تحليل الوضع الحالي لنظم المعلومات الحاسوبية ودورها في صنع القرار في بنك الأردن. ويحدد أنواع أنظمة المعلومات الحاسوبية المستخدمة في البنك. ومع ذلك، يعتمد البحث على دراسة تجريبية واستبيان منظم. تم توزيع 252 استبانة على البنوك المدروسة وتم استرجاع 212 استبانة. وجدت الدراسة علاقة قوية بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار. من ناحية أخرى، تظهر النتائج أن الأردن يعتمد بشكل كبير على عدد من التقنيات التي يستخدمها تنظيم الدولة لتنفيذ أنشطتها الرئيسية.

دراسة (وونج وآخرون، 2010) بعنوان: "الأثر التنظيمي لجودة النظم وجودة المعلومات وجودة الخدمة"

Organizational Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality

يؤدي الاعتماد التنظيمي المتزايد على أنظمة المعلومات إلى توجيه اهتمام الإدارة نحو تحسين جودة أنظمة المعلومات. حيث أظهر استطلاع حديث أن "تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات" هو أحد أهم الاهتمامات التي تواجه المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات. نظرًا لأن جودة تكنولوجيا المعلومات هي مقياس متعدد الأبعاد، فمن المهم تحديد جوانب جودة تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر بالغة الأهمية للمؤسسة حتى يتمكن رئيس قسم المعلومات من ابتكار استراتيجيات فعالة لتحسين جودة تكنولوجيا المعلومات. في هذا البحث، نقوم بنموذج العلاقة بين جودة أنظمة المعلومات (IS) والتأثير التنظيمي. ونفترض تأثيرًا تنظيميًا أكبر في المواقف التي تكون فيها جودة النظم وجودة المعلومات وجودة الخدمة عالية. كما نفترض وجود علاقة إيجابية بين جودة النظم وجودة المعلومات. حيث تم اختبار الفرضيات باستخدام بيانات المسح. ويظهر نموذج المعادلة

الهيكلية الخاص بالبحث توافقاً جيداً مع البيانات المرصودة. وتظهر النتائج أن جودة خدمة IS هي المتغير الأكثر تأثيراً في هذا النموذج (تليها جودة المعلومات وجودة النظم)، مما يبرز أهمية جودة خدمة IS للأداء التنظيمي. تساهم هذه الدراسة نظرياً في نماذج نجاح نظم المعلومات من خلال جودة النظم إلى المعلومات وجودة روابط التأثير التنظيمي.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع الدراسة الحالية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي من وجهة نظر العاملين فيها، إلا أن هذه الدراسات السابقة قد تناولتها من منظورات مختلفة، وسنذكر أوجه التشابه والاختلاف في الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

تظهر الدراسات السابقة أوجه اختلاف ثابتة مع الدراسة الحالية من حيث الزمن والمكان الذي أجريت فيه الدراسة، حيث أن كل دراسة تمثلت بالمجتمع الذي اعتمده لجمع البيانات وإجراء الدراسة، بالإضافة إلى أن الزمن عامل ثابت في اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والذي يؤثر بدوره على اختلاف النتائج نتيجةً للتطوير على موضوع الدراسة.

تظهر دراسة (علوس وبسوس، 2018)، ودراسة (حمدوش، 2016)، حيث أنها تناولت مجتمع دراسة مختلف والذي يتمثل في الموظفين الإداريين في شركات الاتصالات وأن مجموع العينة يختلف باختلاف مجتمع الدراسة، وهو ما يؤدي إلى اختلاف النتائج بالشكل التناظري بين الدراستين.

وفي دراسة (عباس، 2018) وكذلك دراسة (غميض، 2017)، ودراسة (بورو، 2017)، تظهر هذه الدراسات اختلافاً ظاهراً في مجتمع الدراسة وكذلك عينة الدراسة، حيث أن مجتمع الدراسة تمثل بالمؤسسات التعليمية، بالرغم من تشابهها في الطرق والإجراءات التي اعتمدها لجمع البيانات والتوصل إلى النتائج.

وكذلك في دراسة (الساعدي وزيار، 2017) والتي هدفت إلى التعرف إلى جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية في المصارف العراقية، وما تظهره هذه الدراسة اختلافها في توجيهها نحو مجتمع دراسة مختلف وهو المؤسسات المالية، والذي بدوره يؤثر على التغيير في النتائج.

وتظهر دراسة (بن أم السعد، 2016)، وكذلك دراسة (عليوات وشلوش، 2015)، وما تظهره هذه الدراستين اختلافهما في توجيههما نحو مجتمع دراسة مختلف وهو المؤسسات الاقتصادية العامة، والذي بدوره يؤثر على التغيير في النتائج.

وفي دراسة (مدفوني، 2016)، تظهر هذه الدراسة اختلافاً ظاهراً في مجتمع الدراسة وكذلك عينة الدراسة، حيث أن مجتمع الدراسة تمثل بالمؤسسات الصحية، بالرغم من تشابهها في الطرق والإجراءات التي اعتمدها لجمع البيانات والتوصل إلى النتائج.

وما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تناولها لجودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي من وجهة نظر العاملين فيها، حيث أن هذه الدراسة تتميز بكونها قامت في دولة فلسطين، بالإضافة إلى أنها تعتبر إضافة بحثية لموضوع نظم المعلومات الإدارية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

- المقدمة
- منهجية الدراسة
- نوع وطبيعة الدراسة
- الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- طرائق جمع البيانات
- صدق أداة الدراسة
- اختبار ثبات الدراسة
- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للطرق والإجراءات التي استخدمها الباحث في الدراسة من حيث المنهجية المتبعة ومجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها، وأدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

منهجية الدراسة

إن منهجية الدراسة التي اتبعت في هذه الدراسة هي المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الأنسب وذلك بسبب أنه يستخدم لوصف البيانات الشخصية وكذلك في التحليل الإحصائي لفرضيات البحث وكذلك لمناسبته للمشكلة المطروحة.

ويمكن تعريف المنهج الوصفي التحليلي بأنه المنهج القائم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها، ويتطلب ذلك عدم التحيز في الوصف.

تصميم الدراسة: فيما يلي شرح لكل من نوع الدراسة، طبيعتها، تخطيطها وضبطها، وأخيراً تحديد وحدة التحليل.

نوع وطبيعة الدراسة

تُعتبر هذه الدراسة من حيث الطبيعة تطبيقية (Applied)، من حيث الغرض إيضاحية (Explanatory)، ومن حيث التخطيط فهي غير مخططة (Non Contrived Research) حيث أنها تجري في البيئة الطبيعية لوحدات الحكم المحلي. كما تُعتبر دراسة مقطعية (Cross-Sectional) من حيث الأفق الزمني لأنها تجري على عينة واحدة.

الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة

اعتمد الباحث مبدأ المعاينة، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة

لقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئات المحلية في محافظة جنين.

عينة الدراسة

لقد اعتمد الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة لسحب العينة من مجتمع الدراسة. حيث تبين أنّ

العينة الممثلة للمجتمع هي (300=n) وذلك استناداً إلى (Sekaran & Bougie, 2010, 295)

وعليه يكون حجم العينة (169). قرر الباحث توزيع (170) استبانة حتى يضمن تمثيل العينة بشكل

سليم. وقد تم استرداد (168) استبانة من الاستبانات الموزعة - والذي يمثل عينة الدراسة- توزيع

الاستبانة على عينة الدراسة.

طرائق جمع البيانات

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية.

واعتمدت الدراسة على عدة طرائق لجمع البيانات اللازمة والمتمثلة بما يلي:

1. البيانات الثانوية:

تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة (الإطار النظري) من خلال الرجوع للكتب العلمية

والبحوث والدراسات والدوريات والأدبيات المنشورة والعديد من أطروحات ورسائل الماجستير العربية

والأجنبية السابقة. وقد اعتمد الباحث في توثيق البيانات طريقة توثيق نظم جمعية علماء النفس

الأمريكيين (Manual of the American Psychologist APA, 2010).

2. البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الضرورية لمتغيرات الدراسة من خلال استبانة مكونة من جزأين. اشتمل الجزء الأول على بيانات تتعلق بالمعلومات الديموغرافية المتمثلة ب (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، النوع الاجتماعي، نوع المؤسسة، القسم أو الدائرة). أما الجزء الثاني فقد اشتمل على: جودة نظم المعلومات وتشمل: مرونة النظم - رقي النظم (التطور العلمي والتكنولوجي للنظم)، جودة القرار، وجودة المعلومات وتشتمل على: محتوى المعلومات - تنسيق أو تشكيل المعلومات. وقد صممت الاستبانة بناءً على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي حيث حددت خيارات الإجابة بخمس مستويات وهي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، معارض (2 درجات)، معارض بشدة (1 درجات). وقد بلغ مجموع الفقرات الكلي لفقرات هذا المجال (30) فقرة. وقد روعي عند تصميم الاستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء التعبئة، لذلك تم اعتماد الاستمارة كأداة صالحة للدراسة، ويظهر الجدول التالي مجالات الاستبانة وفقراتها والدراسات التي أخذت منها.

جدول رقم (1): فقرات الاستبانة وتوزيعاتها وتوثيقاتها

اسم الدراسة	عدد الفقرات	اسم المجال
Gorla et al., 2010	8	مرونة نظم المعلومات
Gorla et al., 2010	7	رقي نظم المعلومات
Cao, Duan, & Li, 2015	7	جودة القرار
Gorla et al., 2010	5	محتوى المعلومات
بورو، 2017	3	تنسيق أو تشكيل المعلومات
	30	المجموع

صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين في الجامعات الفلسطينية؛ وذلك لإبداء الرأي وفي ضوء الاقتراحات والملاحظات التي أبداهها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي أشاروا إليها، وقد تم الأخذ بالعديد من الملاحظات والتي شملت تعديل لصياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة، حذف بعض الفقرات، وإضافة بعض الفقرات الجديدة. وقد استقر العدد إلى (30) فقرة بعد إجراءات التعديلات المطلوبة التي اقترحها المحكمون، وكان من أحد هذه التعديلات نقل الفقرة 6 من محور رقي النظام إلى محور مرونة النظام.

اختبار ثبات الدراسة

لقد تم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث يبين

الجدول رقم (2) النتائج لمتغيرات الدراسة جميعها:

جدول رقم (2): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة نظم المعلومات

الرقم	البعد	قيمة ألفا
1	المرونة	0.916
2	الرقمي	0.898
	جودة نظم المعلومات	0.943

ونلاحظ في الجدول رقم (2) أن قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة نظم المعلومات

تتراوح بين (0.898-0.916) بالإضافة إلى أن قيمة ألفا لجميع الفقرات بلغت (0.943)، وبما أن

جميع القيم كانت أكبر من (0.60) فهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات الدراسة، وموثوقية أداة

الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

وتعتبر قيمة معامل الثبات التي تكون أقل من (0.60) هي نسبة ضعيفة، بينما تكون القيمة

في حدود (0.70) مقبولة، أما إذا كانت النسبة (0.80) فما فوق فتعتبر جيدة (Sekaran &

.Bougie, 2010,290).

جدول رقم (3): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة القرار

البيد	قيمة ألفا
جودة نظم المعلومات	0.853

ونلاحظ في الجدول رقم (3) أن قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة نظم المعلومات بلغت (0.853)، وبما أنّ جميع القيم كانت أكبر من (0.60) فهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

جدول رقم (4): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة المعلومات

الرقم	البيد	قيمة ألفا
1	المحتوى	0.928
2	التنسيق	0.917
	جودة المعلومات	0.947

ونلاحظ في الجدول رقم (4) أن قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات جودة المعلومات تتراوح بين (0.917-0.928) بالإضافة إلى أنّ قيمة ألفا لجميع الفقرات بلغت (0.947)، وبما أنّ جميع القيم كانت أكبر من (0.60) فهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for - Social Sciences –SPSS) في إجراء التحليلات والاختبارات الإحصائية المختلفة ولغايات تحقيق أغراض الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

(1) الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من

خلال استخدام ما يلي:

1. النسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

2. الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة

3. الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

(2) الإحصاء التحليلي:

1. اختبار (T) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test): حيث تم

استخدامه لاختبار معنوية الفروق الإحصائية بين متوسطات الإجابات على المتغيرات ذات الفئتين المستقلتين.

2. أسلوب تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): تم استخدامه لاختبار

الفروق الإحصائية بين متوسطات فئات المتغيرات (Categorical Variables)

لأكثر من فئتين (كمتغير العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

3. ومن أجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية فقد تم استخدام اختبار شافيه

(Schaffe) للمقارنات البعدية.

4. اختبار تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression Analysis) حيث

تم استخدامه لبيان مدى الأثر بين المتغيرات الفرعية المستقلة والمتغير التابع كل

على حدا، وكذلك المتغير المستقل كاملا على المتغير التابع.

5. SPSS Process plugin V3.5 Model 4

الفصل الرابع

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:-

من اجل استخلاص النتائج من إجابات المبحوثين تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spssv20) حيث احتسب من خلاله التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، ومعادلة الانحدار، واختبار "ت"، واختبار تحليل التباين الأحادي "أنوفا"

الجزء الأول: المعلومات الديمغرافية:

1- المؤهل العلمي:

جدول (5): التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
15.5	26	دبلوم فما دون
72.6	122	بكالوريوس
11.9	20	دراسات عليا
100.0	168	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (5) أن درجة البكالوريوس العلمية هي الدرجة الأكثر انتشارا بين الموظفين في الهيئات المحلية حيث بلغت نسبة حملة شهادة هذا الدرجة ما يقارب 73%، يلي ذلك حملة الدبلوم فما دون بنسبة 15.5%، أما حملة الدراسات العليا فشكلوا ما نسبته 12% تقريبا، وهي نسب طبيعية نظرا لطبيعة المهام الإدارية والخدماتية التي تقوم بها هذه المؤسسات.

2- سنوات الخبرات

جدول (6): التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	37	22.0
من 5 إلى أقل من 10	46	27.4
من 10 إلى أقل من 15 سنة	34	20.2
أكثر من 15 سنة	51	30.4
المجموع	168	100.0

تظهر معلومات الجدول رقم (6) ان هناك تقاربا بنسب سنوات الخبرة بين الموظفين موزعة على فئات سنوات الخبرة، حيث شكلت الفئة "من 10 الى اقل من 15 سنة" النسبة الأقل 20% تقريبا من اجمالي الموظفين، والموظفين الذين يتمتعون بسنوات خبرة "لأكثر من 15 سنة" شكلت نسبتهم ما يقارب 30% وهي النسبة الأعلى، أما الموظفون بسنوات خبرة "أقل من 5 سنوات" شكلت نسبتهم 22%، ومن 5 سنوات الى اقل من 10 تقريبا 27%.

3- العمر

جدول (7): التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنوات	36	21.4
من 30 إلى أقل من 40	60	35.7
من 40 إلى 50 سنة	44	26.2
أكثر من 50 سنة	28	16.7
المجموع	168	100.0

نلاحظ من الجدول رقم (7) ان الفئتين العمريتين "من 30 الى اقل من 40" و" من 40 الى اقل من 50" شكلت النسبتين الأعلى الأكبر بين الموظفين حيث بلغت ما يقارب ال 36% و26% على الترتيب، بينما شكل الموظفون التي تزيد أعمارهم عن 50 سنة ما يقارب 17% من إجمالي الموظفين.

4- النوع الاجتماعي

جدول (8): التكرارات والنسب المئوية لمتغير النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	النوع الاجتماعي
56.0	94	ذكر
44.0	74	انثى
100.0	168	المجموع

من الجدول رقم (8) نلاحظ ان عدد الذكور العاملين في مؤسسات الهيئات المحلية شكلت نسبتهم 56% وانخفضت تلك النسبة الى 44% للإناث ويعود هذا التباين بسبب طبيعة بعض المهن التي تقوم بها هذه المؤسسات والتي تتطلب مجهودا عضليا شاقا او قبول اجتماعي للعمل بها من قبل الاناث.

5- نوع المؤسسة

جدول (9): التكرارات والنسب المئوية لمتغير نوع المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	نوع المؤسسة
17.9	30	وزارة الحكم المحلي
61.9	104	بلدية
20.2	34	مجلس قروي
100.0	168	المجموع

يظهر الجدول (9) ان 104 موظفين من أصل 168 المشكلين للعيينة المختارة يعملون بالبلديات أي ما نسبته 62% تقريبا، ويعمل 20% في المجالس القروية، اما وزارة الحكم المحلي فكانت نسبة الموظفون الذين يعملون بها من اجمالي العينة ما يقارب 18%.

6-القسم أو الدائرة

جدول (10): التكرارات والنسب المئوية لمتغير القسم أو الدائرة

القسم أو الدائرة	التكرار	النسبة المئوية
الهندسة	26	15.5
الكهرباء	5	3.0
خدمات الجمهور	33	19.6
المياه	17	10.1
الماليين	27	16.1
الاداريين	41	24.4
غير ذلك	19	11.3
المجموع	168	100.0

يظهر الجدول رقم (10) أن نسبة العاملين في قسم الكهرباء احتلت النسبة الأقل وشكلت 3% فقط من اجمالي العاملين في بقية الدوائر والأقسام، يلي ذلك العاملين في الأقسام الأخرى (غير ذلك) بنسبة قاربت 11%، أما الإداريين والعاملين في دائرة خدمات الجمهور شكلوا النسب الأعلى حيث بلغت 24.4% و 19.6% على الترتيب.

الجزء الثاني: التكرارات والمتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة

تعتمد الإجابة في هذا الجزء من أداة الدراسة بأن يختار المبحوث أحد الإجابات على تدرج "ليكرت الخماسي" حيث تدرج الإجابات كالتالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) بناء على مدى موافقة عبارة المقياس وتوجهات المبحوث، ويبين الجدول التالي القيم التي أخذتها اوزان هذه الإجابات:

جدول (11): ترميز الإجابات على تدرج ليكرت

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
ترميز الاجابة	5	4	3	2	1

وبالاعتماد على متوسطات إجابات افراد العينة الخاضعين للدراسة، كلما اقترب المتوسط من الرقم "5" دل ذلك على تمركز الإجابات حول الموافق بشدة وكذلك الامر كلما اقترب من الرقم "1" دل ذلك على توجه افراد العينة بالمعارض بشدة على العبارة، وقد اعتمد التصنيف التالي كمرجعية لتحديد توجه افراد العينة الخاضعة للاختبار:

جدول (12): النتيجة حسب قيمة المتوسط الحسابي

المقياس	الوزن	المتوسط الحسابي	النتيجة
موافق بشدة	5	من 4.20 الى 5.00	موافق بشدة
موافق	4	من 3.40 الى 4.19	موافق
محايد	3	من 2.60 الى 3.39	محايد
معارض	2	من 1.80 الى 2.59	معارض

معارض بشدة	من 1 الى 1.79	1	معارض بشدة
------------	---------------	---	------------

- يقاس طول الفترة (الفئة) في المتوسط الحسابي حسب المعادلة (عدد إجابات المقياس -1/عدد إجابات المقياس)

1- جودة نظم المعلومات:

نلاحظ من الجدول رقم (13) ان الإجابات على عبارات محور مرونة النظم انقسمت مناصفة بين الموافقة والمحايدة على هذه العبارات، حيث يرى الموظفون بالموافقة على أن نظم المعلومات سهل التعلم، ومجهز بوظائف مفيدة، ومجهز بمميزات مفيدة، ويستجيب للتغير في البيئة الخارجية للعمل بسرعة، بينما وقف الموظفون على الحياد بما يخص العبارات يستجيب النظم للتغير في مكان العمل بسرعة، ومن السهل تخصيص نظم المعلومات، ولا يتراجع النظم عند تغيير المتطلبات في نطاق معين، ولا يوجد تكاليف عالية للاستجابة للتغيير في متطلبات العمل. وبالمجمل فقد كان توجه الموظفين ضمن عينة الدراسة بالموافقة على محور مرونة النظم بمتوسط إجابة بلغ 3.45.

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة لمجال جودة نظم المعلومات وأبعاده

ترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة نظم المعلومات	
				مرونة النظم	
2	متوسط	1.071	3.66	1- نظم المعلومات سهل التعلم	
1	مرتفع	1.105	3.69	2- نظم المعلومات مجهز بوظائف مفيدة.	
1	مرتفع	1.105	3.69	3- نظم المعلومات مجهز بمميزات مفيدة.	
3	متوسط	1.011	3.41	4- يستجيب نظم المعلومات للتغير في البيئة الخارجية للعمل بسرعة	
4	متوسط	0.937	3.32	5- يستجيب نظم المعلومات للتغير في مكان العمل بسرعة	

5	متوسط	0.921	3.30	6- من السهل تخصيص نظم المعلومات
7	متوسط	0.966	3.23	7- لا يتراجع مستوى اداء نظم المعلومات عند تغيير المتطلبات في نطاق معين
6	متوسط	0.987	3.29	8- لا يوجد تكاليف عالية لنظم المعلومات للاستجابة للتغيير في متطلبات العمل.
	متوسط	0.806	3.45	محور مرونة النظم
رقي النظم (التطور العلمي والتكنولوجي للنظم)				
4	متوسط	0.908	3.54	9- انظمة المعلومات تستخدم لغات برمجة حديثة
3	متوسط	0.879	3.63	10- انظمة المعلومات متكاملة بشكل جيد
1	مرتفع	0.873	3.77	11- انظمة المعلومات سهلة الاستخدام
2	متوسط	0.950	3.64	12- انظمة المعلومات موثقة بشكل جيد
5	متوسط	0.991	3.50	13- تعطي انظمة المعلومات الاجابة بوقت قصير.
7	متوسط	0.960	3.28	14- توفر المعلومات للشخص المناسب
6	متوسط	0.997	3.39	15- انظمة المعلومات تستغرق وقت قصير لمعالجة حزم البيانات
	متوسط	0.739	3.54	محور رقي النظم
	متوسط	0.732	3.49	مجال: جودة نظم المعلومات

وفيما يخص محور رقي النظم كان التوجه العام للموظفين بالموافقة على عبارات المحور، واستنتج من ذلك عبارة أن أنظمة المعلومات تستغرق وقت قصير لمعالجة حزم البيانات، وتوفر المعلومات للشخص المناسب حيث كانت نتائج الإجابة عليها بالحايدة.

وبخصوص مجال جودة نظم المعلومات ككل بلغ متوسط إجابات الموظفين ضمن عينة الدراسة 3.49 بالتالي يمكن التوجه العام لديهم بالموافقة على مجمل المجال بالموافقة.

2- جودة القرارات:

نلاحظ من الجدول رقم (14) تباينا بآراء الموظفين حول الموافقة او عدمها فيما يخص جودة القرارات المتخذة في وحدات الحكم المحلي، فقد تمت الموافقة على بعض العبارات ضمن هذا المجال مثل القدرة للاستجابة بشكل سريع للتغيرات، والقدرة لاتخاذ القرار بشكل سريع، والقدرة العالية على فهم احتياجات المواطنين، اما بقية العبارات ضمن هذا المجال كانت المحايدة كنتيجة نهائية حسب رأي الموظفين ضمن العينة، والمحصلة النهائية لمجال جودة القرار بلغ متوسط الإجابات عليها 3.32 مما يدل على ان الراي العام للموظفين هو محايد.

جدول (14): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنتيجة لمجال "جودة القرارات"

ترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة القرار
2	متوسط	0.860	3.55	1- لدينا القدرة للاستجابة بشكل سريع للتغيرات
1	متوسط	0.885	3.58	2- لدينا القدرة لاتخاذ القرار بشكل سريع
3	متوسط	0.966	3.53	3- لدينا قدرة عالية على فهم احتياجات المواطنين
4	متوسط	0.812	3.39	4- تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة.
5	متوسط	0.870	3.24	5- عادة ما توجد قرارات بديلة جاهزة

6	متوسط	0.934	3.05	6- يتم اشراك بعض العاملين والاطارات في اتخاذ القرارات الجماعية
7	متوسط	1.000	2.92	7- القرارات غير متضاربة
	متوسط	0.660	3.32	مجال جودة القرار

3-الجزء الثالث: جودة المعلومات:

نلاحظ من الجدول (15) ان مجال جودة المعلومات بالمجمل حصل على متوسط حسابي قيمته 3.62 مما يدل على موافقة الموظفين في الهيئات المحلية ضمن عنة الدراسة على جودة المعلومات، وقد كانت نتيجة معظم عبارات المحور الأول الخاص بجودة المعلومات (محتوى المعلومات) موافق باستثناء ان المعلومات المتوفرة تكون مختصرة فقد كان توجه آراء الموظفين بمحايد، أما المحور الثاني وهو تنسيق وتشكيل المعلومات فكانت كافة النتائج لعبارات المحور بالموافقة، مما يدل على موافقة الموظفين على جودة المعلومات المتوفرة في مؤسساتهم ونظم المعلومات لديهم

جدول (15): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنتيجة لمجال "جودة المعلومات"

ترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة المعلومات
				محتوى المعلومات
1	مرتفع	1.042	3.73	المعلومات المتوفرة تكون دقيقة
3	مرتفع	1.033	3.68	المعلومات المتوفرة تكون متكاملة
2	مرتفع	1.003	3.72	المعلومات المتوفرة مفيدة في عملنا اليوم

4	متوسط	1.026	3.47	المعلومات المتوفرة لها صلة في عملية صنع القرار
5	متوسط	0.948	3.39	المعلومات المتوفرة تكون مختصرة
	متوسط	0.891	3.60	محور محتوى المعلومات
				تنسيق أو تشكيل المعلومات
2	متوسط	1.110	3.66	المعلومات المتوفرة متناسقة المظهر
3	متوسط	1.046	3.64	المعلومات المتوفرة متناسقة مع المخرجات الأخرى
1	مرتفع	1.076	3.70	تنسيق المعلومات سهل الفهم
	مرتفع	0.998	3.67	محور تنسيق أو تشكيل المعلومات
	متوسط	0.890	3.62	مجال جودة المعلومات

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

H_01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) جودة نظم المعلومات

على فعالية القرار في وحدات الحكم المحلي.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد القياسي (Multiple Standardized Regression). والجدول (16)، (17) و (18) تبين ذلك.

جدول (16): نتائج تحليل ملخص النموذج من الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى.

الخطأ المعياري للتقدير Std. Error of the Estimate	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	النموذج Model
0.41568	0.604	0.608	0.780 ^a	1

جدول رقم (17): نتائج تحليل التباين من الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى.

ANOVA ^b					
مستوى الدلالة Sig.	المحسوبة F	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	النموذج Model
.000 ^a	128.211	22.153	2	44.306	Regression
		0.173	165	28.510	Residual
			167	72.816	Total

(a. Predictors: (Constant
b. Dependent Variable

جدول رقم (18): نتائج تحليل معاملات الانحدار من تحليل الانحدار المتعدد القياسي للفرضية الرئيسية الأولى.

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	5.249		.160	.838	(Constant)	1
0.000	4.753	0.373	0.064	0.305	المرونة	
0.000	5.779	0.453	0.070	0.405	رقي النظم	

a. Dependent Variable: جودة القرار

يتبين من الجداول رقم (16-17-18) نتائج تحليل الانحدار المتعدد القياسي أنّ قيمة ($R=0.780$) وهذا يعني أنّ هناك ارتباطاً إيجابياً عالياً بين جودة نظم المعلومات وجودة القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني. كما يتبين من ملخص النموذج (Model Summary) أنّ معامل التحديد ($R^2=0.608$) لمتغير جودة نظم المعلومات قد بلغت (60.8%) من التباين في جودة القرار.

ومن الجدول رقم (17) تحليل التباين (ANOVA/ Analysis of Variance) يتبين أنّ قيمة (F) قد بلغت (128.211) عند مستوى ثقة ($0.000=sig$) وعند درجتي حرية ($df=2$). وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

كما يتبين من الجدول رقم (18) المعاملات أنّ قيمة (Beta) لمتغير نظم مرونة النظم قد بلغت (0.305)، وأنّ قيمة (t) قد بلغت (4.753)، عند مستوى معنوية ($sig=0.000$). وأنّ قيمة (Beta) لمتغير رقي النظم قد بلغت (0.453)، وأنّ قيمة (t) قد بلغت (5.779)، عند مستوى معنوية ($sig=0.000$) وهي معنوية.

وهذه القيم السابقة تؤكد معنوية معاملات الانحدار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

بناءً على النتائج السابقة لا نستطيع قبول الفرضية العدمية الرئيسية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظم المعلومات على جودة القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني. ولمعرفة أثر النظم الفرعية لجودة نظم المعلومات منفردة في جودة القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني، قام الباحث باختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

H₀1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمرونة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). والجدول (19) يبين ذلك.

جدول (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى (مرونة النظم).

المعاملات Coefficients			تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		
Sig	t	Beta	المعامل	Sig	F	درجة الحرية df	R ²	R
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة		معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	13.661	0.596	مرونة النظم	.000	186.611	1	0.529	0.727

يتبين من الجدول (19) أنّ قيمة (R=0.727) وهذا يعني أنّ هناك ارتباطاً إيجابياً عالياً بين مرونة النظم وفعالية القرار في وزارات الحكم المحلي الفلسطينية. كما يُظهر الجدول أنّ معامل التحديد (R Square) لبعده مرونة النظم قد بلغت (R²=0.529) وهذا يعني ان بعد مرونة النظم يفسر ما مقداره (52.9%) من التباين في فعالية القرار.

ومن الجدول رقم (19) تحليل التباين (ANOVA/ Analysis of Variance) يتبين أنّ قيمة (F=186.61) عند مستوى ثقة (0.000=sig) وعند درجة حرية واحدة (df=1). وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05).

كما يتبين من جدول المعاملات أنّ قيمة (Beta) بين بعد مرونة النظم، والمتغير التابع (فعالية القرار) قد بلغت (0.596)، وأنّ قيمة (t=13.661)، عند مستوى ثقة (sig=0.000). وهذه القيم السابقة تؤكد معنوية بعد مرونة النظم عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05).

بناءً على النتائج السابقة لا نستطيع قبول الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) لمرونة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

الفرضية الفرعية الثانية

H₀1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) لأنّاعة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). والجدول (20) يبين ذلك.

جدول (20): نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية (اناقه النظم).

المعاملات Coefficients			تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		
Sig	t	Beta	المعامل	Sig	F	درجة الحرية df	R ²	R
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة		معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	14.385	.745	اناقه النظم	.000	206.926	1	.555	.745

يتبين من الجدول (20) أنّ قيمة (R=0.745) وهذا يعني أنّ هناك ارتباطاً إيجابياً عالياً بين اناقه النظم وفعالية القرار في وزارات الحكم المحلي في فلسطين. كما يُظهر الجدول أنّ معامل التحديد (R Square) لبعده اناقه النظم قد بلغت (R²=0.555) وهذا يعني ان بعد اناقه النظم يفسر ما مقداره (55.5%) من التباين في فعالية القرار.

ومن جدول تحليل التباين (ANOVA/ Analysis of Variance) يتبين أنّ قيمة (F=206.92) عند مستوى ثقة (0.000=sig) وعند درجة حرية واحدة (df=1). وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05).

كما يتبين من جدول المعاملات أنّ قيمة (Beta) بين بعد اناقه النظم، والمتغير التابع (فعالية القرار) قد بلغت (0.745)، وأنّ قيمة (t=14.385)، عند مستوى ثقة (sig=0.000). وهذه القيم السابقة تؤكد معنوية بعد اناقه النظم عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05).

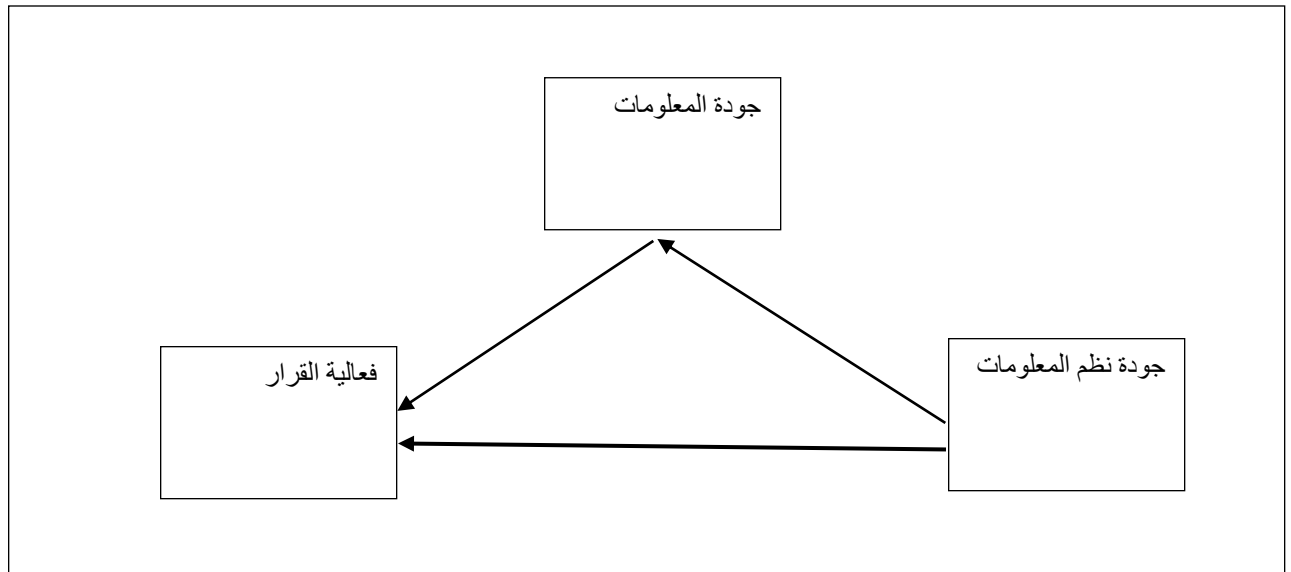
بناءً على النتائج السابقة لا نستطيع قبول الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) لأناقه نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي.

الفرضية الرئيسية الثانية

H₀₂: جودة المعلومات تلعب دوراً وسيطاً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء باستخدام (Process Version 3.5) في برنامج (SPSS) نموذج 4. والجدول (21) يبين ذلك.

رسم توضيحي 1: النموذج المفاهيمي



جدول (21): نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية

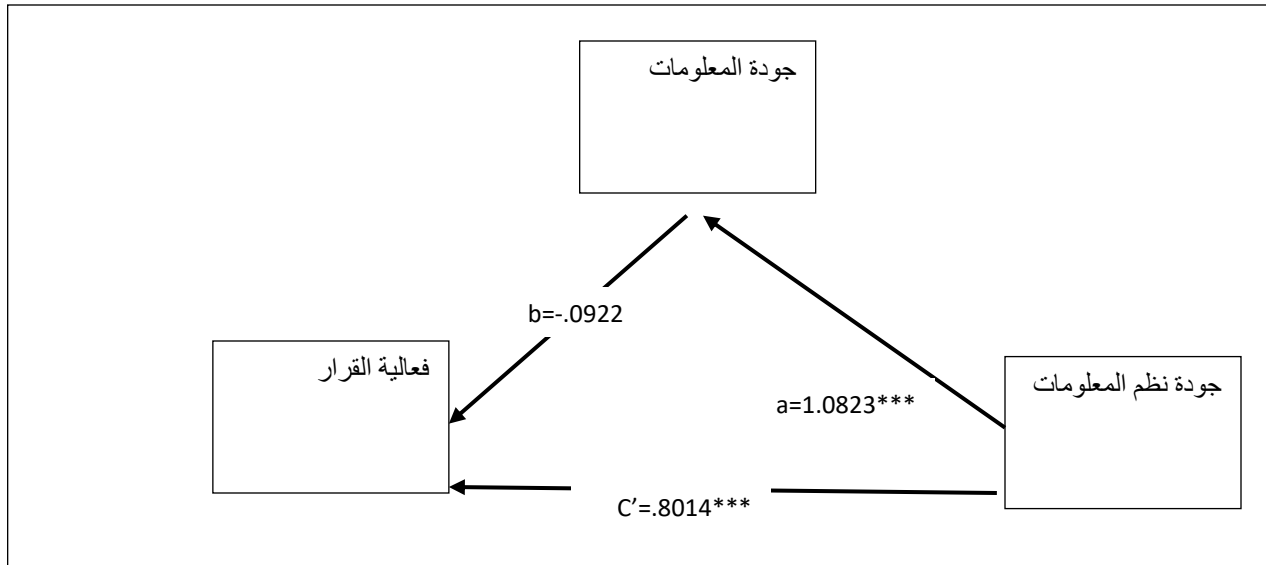
ULCI	LLCI	P مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	المعاملات	
1.1693	.5486	.0000	5.4643	.1572	.8589	constant
.9961	.6067	.0000	8.1275	.0986	.8014	جودة نظم المعلومات
.0689	-.2532	.2602	-1.1299	.0816	-.0922	جودة المعلومات

يُظهر الجدول (21) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية. حيث يظهر ان معامل جودة نظم المعلومات هو 0.8014 مما يدل على ان زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة نظم المعلومات يؤدي الى زيادة بمقدار 0.8014 في فعالية القرار المتخذ. اما بالنسبة لدور جودة المعلومات فان التأثير ليس ذو دلالة احصائية. حيث ان الصفر ينتمي للفترة (LLCI=-.2602, ULCI=0.689) وبما ان الصفر ينتمي لهذه الفترة فأننا لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على ان جودة المعلومات لا تلعب دوراً وسيط عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار. وبذلك فان لجودة نظم المعلومات بشكل عام تأثير مباشر فقط على فعالية القرار. اما التأثير غير المباشر (من خلال جودة المعلومات) فهو ليس ذو دلالة احصائية والجدول (22) يوضح ذلك.

جدول (22): التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات

التأثير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار					
التأثير	الخطأ المعياري	t المحسوبة	P مستوى الدلالة	LLCI	ULCI
.8014	.0986	8.1275	.0000	.6067	.9961
التأثير غير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار					
	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI	
جودة المعلومات	-.0997	.0931	-.2869	.0805	

رسم توضيحي 2: نتائج الفرضية الرئيسية الثانية



*: ذو دلالة احصائية عند 0.1، **: ذو دلالة احصائية عند 0.05، ***: ذو دلالة احصائية عند 0.001

الفرضية الفرعية الاولى

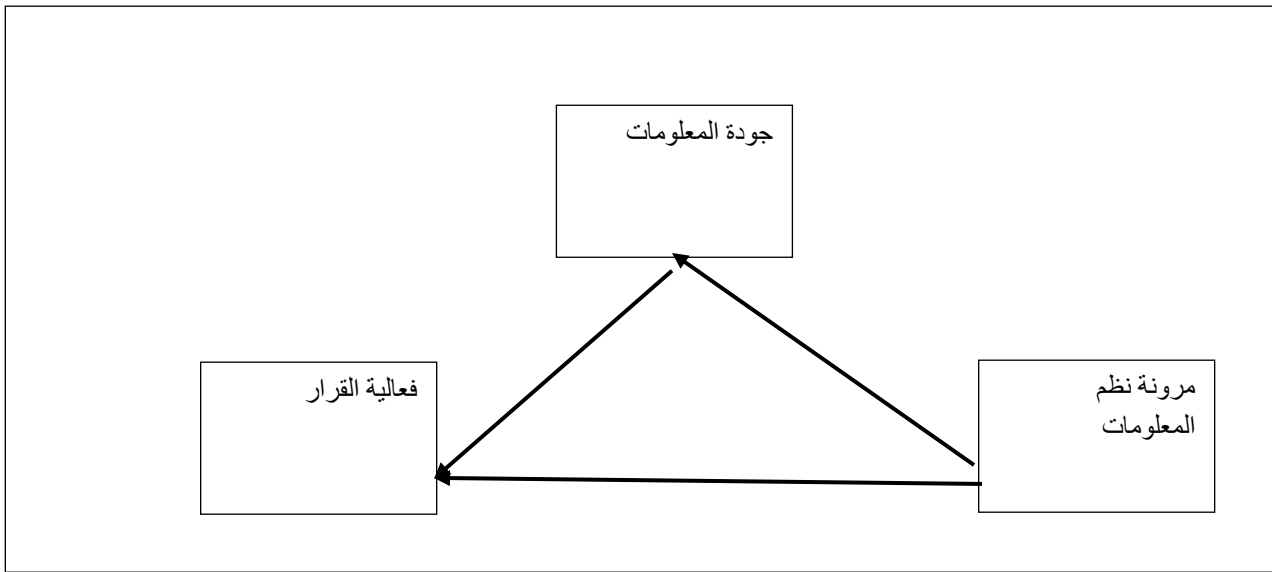
H₀2.1: جودة المعلومات تلعب دوراً وسيطاً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مرونة نظم

المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث بإجراء باستخدام

(Process Version 3.5) في برنامج (SPSS). والجدول (23) يبين ذلك.

رسم توضيحي (3): النموذج المفاهيمي



المتغير المستقل: (Gorla et al., 2010)

المتغير التابع: (Cao, Duan, & Li, 2015)

المتغير الوسيط: (Gorla et al., 2010)

جدول (23): نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية

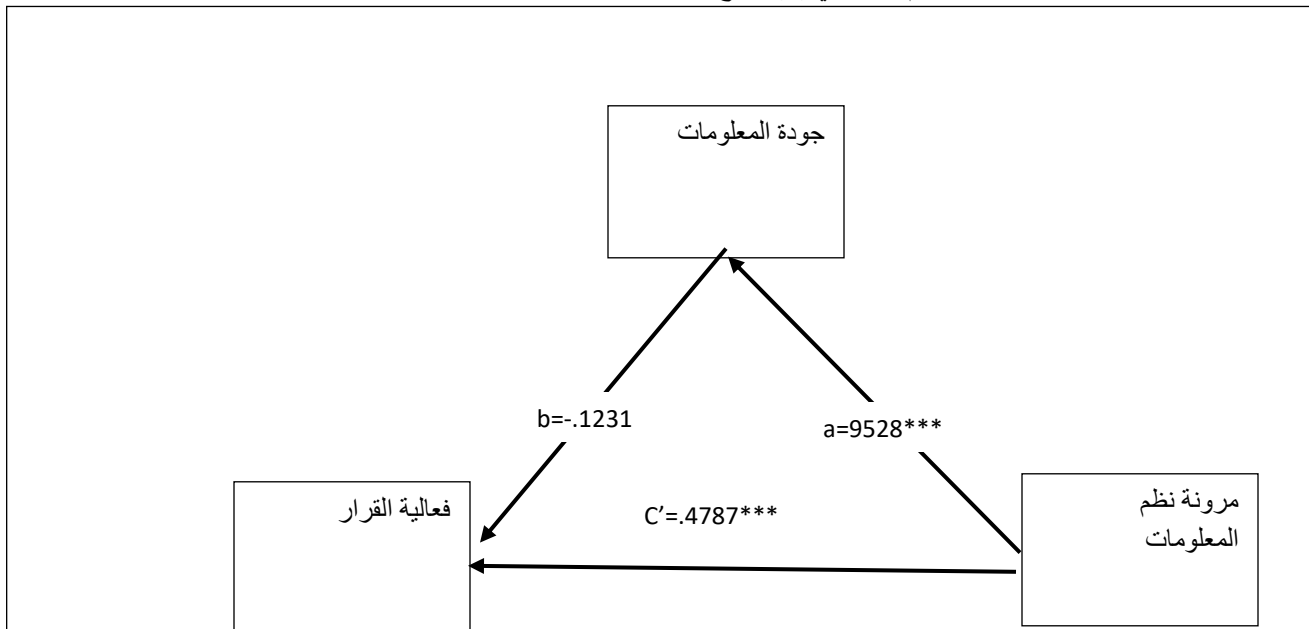
ULCI	LLCI	P مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	المعاملات	
1.5331	.9163	.0000	7.8397	.1562	1.2247	الثابت
.6512	.3062	.0000	5.4788	.0874	.4787	مرونة نظم المعلومات
.2802	-.0340	.1238	1.5469	.0796	.1231	جودة المعلومات

يُظهر الجدول (23) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى. حيث يظهر ان معامل مرونة نظم المعلومات هو 0.4787 مما يدل على ان زيادة بمقدار وحدة واحدة في مرونة نظم المعلومات يؤدي الى زيادة بمقدار 0.4748 في فعالية القرار المتخذ. اما بالنسبة لدور جودة المعلومات فان التأثير ليس ذو دلالة احصائية. حيث ان الصفر ينتمي للفترة (LLCI=-.2602, ULCI=0.689) وبما ان الصفر ينتمي لهذه الفترة فأننا لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على ان جودة المعلومات لا تلعب دوراً وسيط عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مرونة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار. وبذلك فان لمرونة نظم المعلومات بشكل عام تأثير مباشر فقط على فعالية القرار. اما التأثير غير المباشر (من خلال جودة المعلومات) فهو ليس ذو دلالة احصائية والجدول (24) يوضح ذلك.

جدول (24): التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات

التأثير المباشر لمرونة نظم المعلومات على فعالية القرار					
التأثير	الخطأ المعياري	t المحسوبة	P مستوى الدلالة	LLCI	ULCI
.4787	.0874	5.4788	.0000	.3062	.6512
التأثير غير المباشر لمرونة نظم المعلومات على فعالية القرار					
التأثير	BootSE	BootLLCI	BootULCI		
جودة المعلومات	.1173	-.0272	0.2610		

رسم توضيحي (4): نتائج الفرضيات الفرعية للفرضية الثانية



*: ذو دلالة احصائية عند 0.1، **: ذو دلالة احصائية عند 0.05، ***: ذو دلالة احصائية عند 0.001

. الفرضية الفرعية الثانية

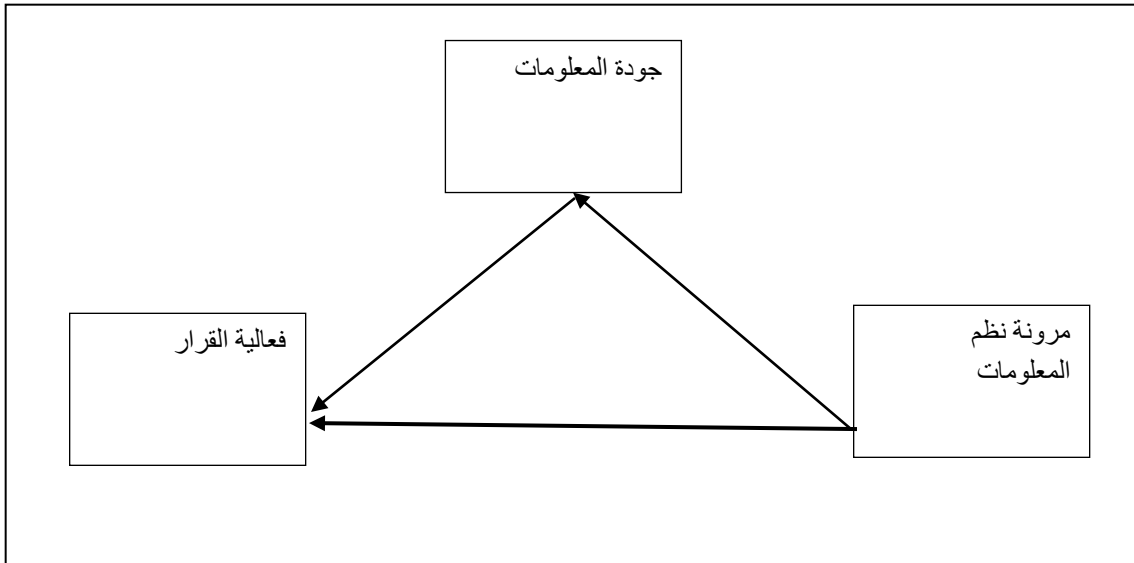
H₀2.2: جودة المعلومات تلعب دوراً وسيطاً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رقي نظم

المعلومات وفعالية اتخاذ القرار .

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الايجاب والقبول لهذه الفرضية، قام الباحث باستخدام

(Process Version 3.5) في برنامج (SPSS). والجدول (25) يبين ذلك.

رسم توضيحي (5): النموذج المفاهيمي



جدول (25): نتائج تحليل الوسيط للفرضية الرئيسية الثانية

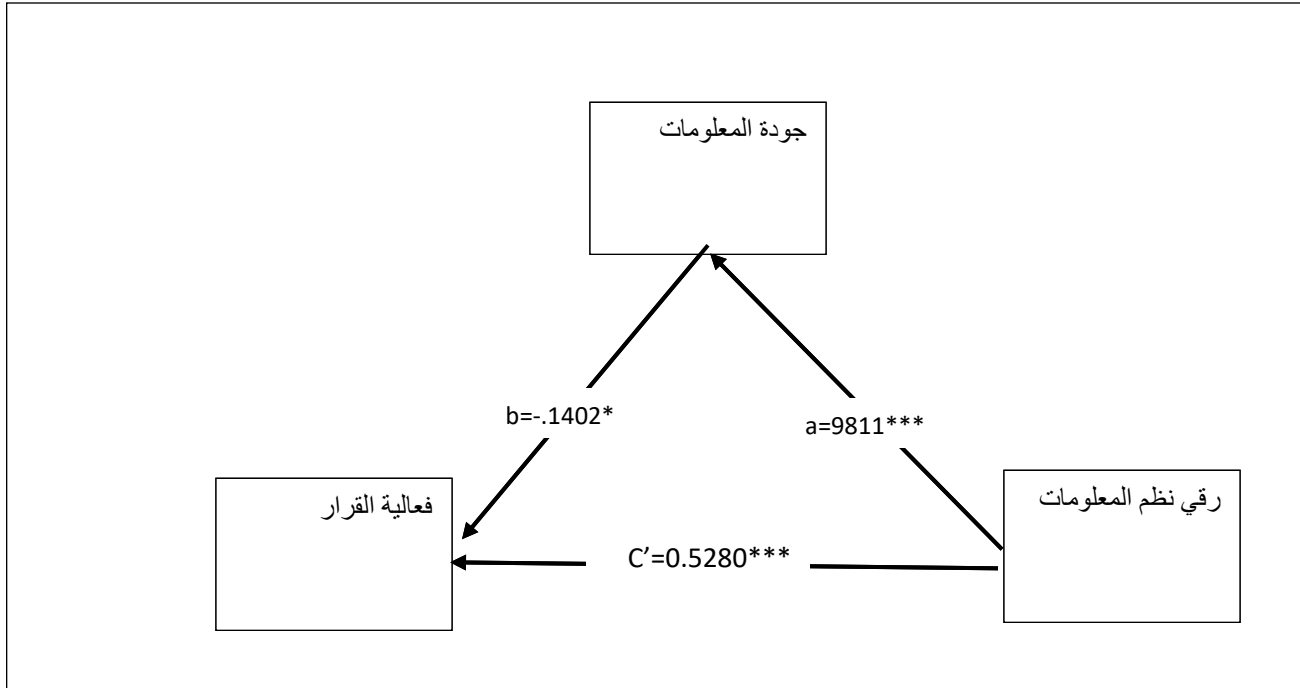
ULCI	LLCI	P مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	المعاملات	
1.2740	.6194	.0000	5.7110	.1658	.9467	constant
.6857	.3704	.0000	6.6149	.0798	.5280	مرونة نظم المعلومات
.2718	.0086	.0369	2.1036	.0666	.1402	جودة المعلومات

يُظهر الجدول (25) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية. حيث يظهر ان معامل رقي نظم المعلومات هو 0.5280 مما يدل على ان زيادة بمقدار وحدة واحدة في رقي نظم المعلومات يؤدي الى زيادة بمقدار 0.5280 في فعالية القرار المتخذ. اما بالنسبة لدور جودة المعلومات فان التأثير ليس ذو دلالة احصائية. حيث ان الصفر ينتمي للفترة (ULCI=0.2734, LLCI= -0.0076) وبما ان الصفر ينتمي لهذه الفترة فأنا لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على ان جودة المعلومات لا تلعب دوراً وسيطاً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين رقي نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار. وبذلك فان لمرونة نظم المعلومات مباشر فقط يبلغ 0.5280. حيث ان التأثير غير المباشر (من خلال جودة المعلومات) ليس ذو دلالة احصائية. الا انه من الجدير بالذكر ان رقي نظم المعلومات له تأثير غير مباشر على فعالية القرار يبلغ 0.1375 ($0.1402 * 0.9811$) عند دلالة احصائية 0.1 كما هو موضح في الرسم التوضيحي (6).

جدول (26): التأثير المباشر وغير المباشر لجودة نظم المعلومات على فعالية القرار من خلال جودة المعلومات

التأثير المباشر لمرونة نظم المعلومات على فعالية القرار					
التأثير	الخطأ المعياري	t المحسوبة	P مستوى الدلالة	LLCI	ULCI
.5280	.0798	6.6149	.0000	.3704	.6857
التأثير غير المباشر لمرونة نظم المعلومات على فعالية القرار					
التأثير	BootSE	BootLLCI	BootULCI		
جودة المعلومات	.1375	.0720	-.0076	.2734	

رسم توضيحي 6: نتائج الفرضيات الفرعية للفرضية الثانية



*: دودلالة احصائية عند 0.1، **:دو دلالة احصائية عند 0.05، ***: ذو دلالة احصائية عند 0.001

الفرضية الرئيسية الثالثة

H₀₃: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ

القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

وينبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية.

الفرضية الفرعية الأولى

H_{03.1}: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ

القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

ولفحص هذه الفرضية، فقد تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة. ويوضح الجدول رقم (26)

نتائج الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (27): نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة الفروق الإحصائية لفعالية اتخاذ القرار نحو الجنس

Group Statistics					
Std. Error Mean	Std. Deviation الانحراف المعياري	Mean الوسط الحسابي	N	الجنس	
.06554	.63542	3.4073	94	ذكر	فعالية اتخاذ القرار
.07901	.67969	3.2143	74	أنثى	

جدول رقم (28): نتائج اختبار (Independent Sample T-Test) لفحص دلالة الفروق الإحصائية لفعالية اتخاذ القرار نحو الجنس.

Independent Samples Test										
t-test for Equality of Means						Levene's Test for Equality of Variances				
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	درجات الحرية df	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة		
Upper	Lower								Equal variances assumed	دورة حياة الجدارة
.39406	-.00804	.10183	.19301	.060	166	1.895	.299	1.088	Equal variances assumed	دورة حياة الجدارة
.39583	-.00981	.10266	.19301	.062	151.656	1.880			Equal variances not assumed	

يتبين من الجدول رقم (28) إحصاء المجموعات (Group Statistics) أن متوسط فعالية اتخاذ القرار لدى الذكور بلغ (3.4073) بانحراف معياري (0.63542)، وأن متوسط دورة حياة الجدارة لدى الإناث بلغ (3.2143) بانحراف معياري (0.67969). كما بلغت قيم ($t=1.895$) عند (166) درجة حرية وعند مستوى معنوية (0.062)، وهي ليست دالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$). لذلك فإننا نقبل الفرضية العدمية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية تُعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية

H₀3.2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية

اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير القسم / الدائرة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (29): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً للقسم او الدائرة.

فعالية اتخاذ القرار					
مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	
0.767	.265	0.117	2	.234	بين المجموعات
		0.440	165	72.583	داخل المجموعات
			167	72.816	المجموع

يتبين من الجدول رقم (29) تحليل (ANOVA) أن مجموع المربعات بين المجموعات والذي يشرحه العامل المستقل (العمر) قد بلغ (0.767) ضمن درجتي حرية، كما يتبين أن قيمة ($F=0.265$) عند مستوى ثقة (sig=0.767) وهي ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير القسم / الدائرة.

H₀3.3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية

اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير نوع المؤسسة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (30): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً لنوع المؤسسة.

فعالية اتخاذ القرار					
مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	
0.767	0.265	0.117	2	0.234	بين المجموعات
		0.44	165	72.583	داخل المجموعات
			167	72.816	المجموع

يتبين من الجدول رقم (30) تحليل (ANOVA) أنّ مجموع المربعات بين المجموعات والذي يشرحه العامل المستقل (العمر) قد بلغ (0.234) ضمن ست درجات حرية، كما يتبين أنّ قيمة ($F=2.265$) عند مستوى ثقة ($\text{sig}=0.767$) وهي ليست ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير نوع المؤسسة.

H₀3.4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية

اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (31): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً للمؤهل العلمي.

فعالية اتخاذ القرار					
مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	
.666	.408	.179	2	.358	بين المجموعات
		439	165	72.458	داخل المجموعات
			167	72.816	المجموع

يتبين من الجدول رقم (31) تحليل (ANOVA) أنّ مجموع المربعات بين المجموعات والذي يشرحه العامل المستقل (العمر) قد بلغ (0.358) ضمن درجتي حرية، كما يتبين أنّ قيمة ($F=0.408$) عند مستوى ثقة ($\text{sig}=0.666$) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

H₀3.5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية

اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (32): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً لسنوات الخبرة.

فعالية اتخاذ القرار					
مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	
0.069	2.408	1.024	3	3.072	بين المجموعات
		0.425	164	69.745	داخل المجموعات
			167	72.816	المجموع

يتبين من الجدول رقم (32) تحليل (ANOVA) أنّ مجموع المربعات بين المجموعات والذي يشرحه العامل المستقل (العمر) قد بلغ (3.072) ضمن درجتي حرية، كما يتبين أنّ قيمة (F=2.408) عند مستوى ثقة (sig=0.069) وهي ليست ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

H₀3.6: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية

اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير العمر.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول رقم (33): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للفرضية الفرعية الثانية لفعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير العمر.

فعالية اتخاذ القرار					
مستوى الدلالة Sig.	F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	
0.828	0.297	0.131	3	0.393	بين المجموعات
		0.442	164	72.423	داخل المجموعات
			167	72.816	المجموع

يتبين من الجدول رقم (33) تحليل (ANOVA) أنّ مجموع المربعات بين المجموعات والذي يشرحه العامل المستقل (العمر) قد بلغ (0.393) ضمن درجتي حرية، كما يتبين أنّ قيمة ($F=0.297$) عند مستوى ثقة ($\text{sig}=0.828$) وهي ليست ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبذلك لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً لمتغير العمر.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

- تمهيد
- النتائج
- التوصيات
- المقترحات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

تمهيد:-

يتناول الفصل الحالي عرض لمخلص لأهم النتائج والتوصيات والمقترحات التي يقدمها الباحث لكن أولاً سنقوم بالإجابة عن اسئلة البحث المطروحة في بداية البحث

1. ما هو مستوى جودة نظم المعلومات المستخدمة داخل وحدات الحكم المحلي.

تبين ان مستوى جودة نظم المعلومات المستخدمة متوسط حيث بلغ معدل بعد جودة نظم المعلومات 3.49. كما تبين ان محوري جودة نظم المعلومات متوسطة، حيث بلغ معدل بُعد مرونة النظم (3.45) وبعد رقي النظم (3.54).

2. ما هو مستوى جودة المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي. تشير النتائج الى ان جودة المعلومات المستخرجة من انظمة المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي متوسطة بمعدل (3.62). حيث ان المشكلة تكمن في محتوى المعلومات حيث ان معدل محتوى المعلومات بلغ (3.62) وبُعد تنسيق المعلومات كان مرتفعاً بمعدل (3.67)

3. ما هو مستوى فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسات الفلسطينية: اظهرت النتائج ان مستوى فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني متوسطة بمعدل (3.32)

النتائج:-

يشير الباحث إلى العديد من النتائج التي توصل لها، وأهم هذه النتائج هي:

- إن جودة نظم المعلومات لها تأثير عالٍ على جودة اتخاذ القرار حيث بلغت نسبة التأثير $(R^2 = 0.608)$ ، وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة (علوس وبسوس، 2018)، حيث

- أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية لها تأثير مباشر أو غير مباشر في اتخاذ القرارات.
- أن جودة نظم المعلومات تؤثر في جودة المعلومات المستخلصة حيث بلغت نسبة التأثير ($R^2=0.680$)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (الساعدي وزبار، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية، وأن الجودة لها تأثير في نظم المعلومات الإدارية.
 - جودة المعلومات لا تلعب دور الوسيط بين جودة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (الساعدي وزبار، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية، حيث أن نظم المعلومات لها تأثير مباشر أحياناً في اتخاذ القرارات.
 - أن مرونة نظم المعلومات لها تأثير عالٍ على جودة اتخاذ القرار حيث بلغت نسبة التأثير ($R^2=0.529$). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الساعدي وزبار، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية، حيث أن مرونة نظم المعلومات لها تأثير في جودة اتخاذ القرار.
 - ان رقي نظم المعلومات له تأثير عالي على جودة اتخاذ القرار حيث بلغت نسبة التأثير ($R^2=0.555$)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عليوات وشلوش، 2015)، حيث كانت النتيجة ايجابية، حيث أن رقي نظم المعلومات لها تأثير في اتخاذ القرار.
 - ان تأثير رقي نظم المعلومات على جودة اتخاذ القرار اعلى من تأثير مرونة نظم المعلومات على فعالية اتخاذ القرار، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بورو، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية، حيث أن نسبة تأثير رقي نظم المعلومات أعلى من مرونة نظم المعلومات في اتخاذ القرارات .
 - جودة المعلومات لا تلعب دور الوسيط بين مرونة نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الساعدي وزبار، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية وليست سلبية، وقد اتضح أن نظم المعلومات تحتاج إلى المرونة في النظام لتكامل الجودة الشاملة فيه وتحقيق فعالية وكفاءة عالية في اتخاذ القرار.

- جودة المعلومات لا تلعب دور الوسيط بين رقي نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (بورو، 2017)، حيث كانت النتيجة ايجابية. ويعزو الباحث هذه النتيجة الى مجموعة من الاسباب منها: عدم استخدام الطرق العلمية في عملية اتخاذ القرار، اهمال المعلومات عند عملية اتخاذ القرار، عدم دقة استجابة المبحوثين لأداة البحث.
- جودة المعلومات تلعب دور الوسيط بين رقي نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عليوات وشلوش، 2015)، حيث كانت النتيجة ايجابية، حيث أن جودة المعلومات تحتاج إلى رقي النظم لتحقيقها وتزيد من فعالية اتخاذ القرار.
- تبين أن هناك ارتباطاً ايجابياً عالياً بين جودة نظم المعلومات بما يحتويها من أبعاد (مرونة النظم، ورقى النظم) وفعالية وجودة القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطيني، وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة (علوس وبسوس، 2018)، حيث تبين أن هناك ارتباطاً ايجابياً بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية اتخاذ القرار.
- تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً للمتغيرات التالية: (النوع الاجتماعي، نوع المؤسسة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (غميض، 2017)، حيث تظهر أنه لا توجد فروق تعزى للمتغيرات العوامل الديمغرافية المذكورة مسبقاً.
- تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فعالية اتخاذ القرار داخل وحدات الحكم المحلي تبعاً للمتغيرات التالية: (القسم/ الدائرة)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (عباس، 2018)، حيث تظهر أن لا توجد فروق تبعاً للمتغير المذكور مسبقاً.
- تمتاز نظم المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي باحتوائها على مميزات ووظائف مفيدة.

- كفاءة أداء نظم المعلومات والمرونة في تقبل المتطلبات والتغيرات الجديدة في النظم الذي تطبقه الهيئات المحلية منخفضة.
- أنظمة المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي سهلة الاستخدام.
- هناك مشكلة في توفير المعلومات للشخص المناسب.
- تمتاز وحدات الحكم المحلي بقدرة عالية على اتخاذ القرار بشكل سريع.
- لا تقوم الهيئات المحلية بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار.
- يقدم نظم المعلومات في الهيئات المحلية المعلومات بشكل دقيق.
- المعلومات المقدمة من أنظمة المعلومات في وحدات الحكم المحلي تفتقر الى الاختصار.
- المعلومات المتوفرة من أنظمة المعلومات سهلة الفهم.

التوصيات:-

- العمل على تحسين جودة أنظمة المعلومات في وحدات الحكم المحلي لما له من أثر كبير في تحسين فعالية القرارات المتخذة وتحسين جودة المعلومات المستخرجة، حيث بلغ متوسط جودة نظم المعلومات المستخدمة في وحدات الحكم المحلي (3.49).
- يجب على وحدات الحكم المحلي التأكد من قدرة نظم المعلومات الجديدة على التكيف السهل مع متطلبات العمل الجديدة.
- اعتماد أنظمة لتحديد معايير المعلومات المقدمة لاتخاذ القرار، والتحري والبحث حول صدق المعلومات ومدى دقتها.
- يجب العمل على إيصال المعلومات الى الشخص المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرار
- يفضل دعم رقي نظم المعلومات لتحسين فاعلية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي.
- يجب ان تعمل وحدات الحكم المحلي على زيادة مشاركة الافراد في عملية اتخاذ القرار.
- التركيز على وجود قرارات بديلة في حال اتخاذ القرارات التي لم تثبت فعاليتها.
- تفعيل مرونة نظم المعلومات وإجراء التغييرات المناسبة على النظم لتحقيق الفعالية المناسبة في اتخاذ القرار.
- يفضل تقديم المعلومات للشخص متخذ القرار والعمل على دراسة المعلومات المقدمة.
- يفضل توفر بعض الصفات المناسبة في المعلومات المقدمة مثل الدقة والاختصار والتناسق والسرعة في تقديم المعلومات.

المقترحات:-

- استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة في تطوير نظم المعلومات، وترقية النظم واستخدام الأجهزة الحديثة.
- تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظم المعلومات وتطبيق الإجراءات النظامية للتحقق من صحة المعلومات المستخرجة من النظم.

- إشراك العاملين على نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار.
- توسيع نطاق المعلومات المقدمة لمتخذي القرار، وتحري الدقة والصدق في المعلومات.
- دعم الأقسام التي تعتمد أنظمة المعلومات لزيادة فعالية اتخاذ القرارات بالسرعة والدقة المطلوبة.
- تطوير العملية الهيكلية في تقديم المعلومات (من وإلى) لزيادة السرعة في عملية اتخاذ القرارات.
- الحرص على توفر الاختصار والتناسق مع المخرجات في المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة في الهيئات المحلية.

المصادر والمراجع:-

المراجع العربية

أبو علفة، عصام الدين، (2002)، المعلومات والبحوث التسويقية (النظرية والتطبيق)، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية - مصر.

البكري، سونيا، (1999)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر.

بلعجوز، حسين، (2008)، نظرية القرار، مدخل إداري وكمي، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية - مصر.

بلوط، حسن، (2005)، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، ط1، دار النهضة العربية، بيروت - لبنان.

بورو. محمد، (2017)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة حالة جامعة النيلين، أطروحة ماجستير، جامعة النيلين، الخرطوم - السودان.

جلدة، سليم، (2009)، أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، ط1، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

حافظ. عبد الناصر، وعباس. حسين، (2013)، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط1، دار غيداء للنشر، عمان - الأردن.

حسان، محمد، (2008)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر.

الحميدي. نجم، والسامرائي. سلوى، والعبيد. عبد الرحمن، (2009)، نظم المعلومات الإدارية "مدخل معاصر"، ط2، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.

الخشبية، محمد، (2008)، نظم المعلومات - مفاهيم وتكنولوجيا، دار الكتب القومية.

الخطيب. أحمد، ومعاينة. عادل، (2009)، الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، ط1، عالم الكتب الحديث، إربد - الأردن.

زمير. منعم، والفيومي. محمد، (2013)، أنظمة تكنولوجيا المعلومات، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع، القاهرة - مصر.

السالمي، علاء، (2003)، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر.

السالمي، علاء، (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.

السديري، محمد، (2012)، نظم المعلومات الإدارية، النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود.

سلطان، إبراهيم، (2005)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر.

السويسي، دلال، (2012)، نظم المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية، أطروحة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر.

الصباح. عماد، والصباح، عبد الرحمن، (1995)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

الطائي، محمد، (2012)، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر، عمان - الأردن.

الطبعوني، هالة، (1997)، العلاقة بين نمط القيادي لدى مديري المدارس الأساسية ودرجة مشاركتهم للمعلمين في اتخاذ القرار، أطروحة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

العامري. صالح، والغالبي. طاهر، (2008)، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.

- عباس. إيمان، (2018)، تفعيل دور مراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد العاشر، الجزء 1.
- العبد، جلال، (2004)، استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية - مصر.
- عليوات. سالمه، وشلوش. فاطمة، (2015)، نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة : دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة، أطروحة ماجستير، جامعة أكلي محند ولحاج - البويرة، الجزائر.
- العمرى. غسان، والسمرائي. سلوى، (2008)، نظم المعلومات الاستراتيجية - مدخل استراتيجي معاصر، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- عوالي، حنان، (2009)، فعالية التحليل الكمي في اتخاذ القرارات، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيسة، الجزائر.
- العويسات، جمال الدين، (2002)، الإدارة وعملية اتخاذ القرار، ط1، دار هومه، الجزائر.
- غراب. كامل، وحجازي. فادية، (1998)، نظم المعلومات الإدارية، مطابع جامع الملك سعود، الرياض - السعودية.
- غنيم، ماهر، (2004)، أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، دمشق - سوريا.
- قندليجي. عامر، والجنابي. علاء الدين، (2005)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المسيرة، عمان - الأردن.
- مدفوني. أميرة، (2016)، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار : دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي، أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي، الجزائر.

- مرايحية، نوال، (2012)، نظم المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية، أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
- مرسي، نبيل، (2006)، المهارات والوظائف الإدارية، كيف تنمي مهاراتك الإدارية؟ المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية - مصر.
- مشجل، هاني، (1998)، أثر متغيرات البيئة الخارجية في نظم المعلومات المحاسبية، بحث غير منشور، جامعة بغداد، العراق.
- الناغي، محمد، (2011)، دراسات في نظرية المحاسبة، المكتبة العصرية للنشر، مصر.
- نبيل، علي، (1994)، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة. ١.
- النجار، فايز، (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- النجار، فايز، (2010)، نظم المعلومات الإدارية - منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- نجم، عبود، (2010)، أبعاد جودة المعلومات وتشخيص الانحرافات في الأداء، جامعة الزيتونة، الأردن.
- الهدهود، دلال، (1996)، واقع عملية اتخاذ القرار في مدارس التعليم العامة بدولة الكويت، المجلة التربوية، جامعة الكويت، الكويت.
- الهوش، أبو بكر محمود، (2003)، إدارة الجودة الشاملة والعمل على إمكانية تطبيقها بمرافق المعلومات، أبحاث ودراسات الندوة العملية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية السادات للدراسات العليا - مركز الدراسات والبحوث، طرابلس - لبنان.
- ياسين، سعد، (2006)، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

- Cao, G., Duan, Y., & Li, G. (2015). *Linking business analytics to decision making effectiveness: A path model analysis*. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 62 (3).
- Certo, S.C. (2003): *Modern Management: Adding digital Focus*, (9th ed.), Pearson education, Inc., N.J.
- Delone, W.H. and R. M.E. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-year Update", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4.
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2010), *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality*, *Journal of Strategic Information Systems* 19.
- Johnson, G. & Scholes, K. (1993), "Exploring corporate strategy", *Text & cases*, (3th Ed) Prentice Hall, N.Y
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Management (14 ed.)*. New York, NY, US: Pearson Education, Inc.
- Sing, N. (2000) : *Principles of management, Deep & Deep*, Publication LTD, New York, USA.
- Su, Y. & Zhanming, J. (2007): *a methodology for information Quality Assessment in the designing and manufacturing process of mechanical products*, Idea Group, Inc., Hershey.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skillbuilding approach (5th ed.)*. New York, NY: John Wiley & Sons Inc.

Stefanovska . L.&Soklevski .T.(2014). *Benefits of Using Balanced Scorecard in Strategic and Operational Planning*, *Universal Journal of Management*, 2(4).

Wilkin . C.&Tanya .C. (2003): *Development of an Interment to . evaluate the Quality of Delivered information systems*, *proceedings of the 36th Hawaii international conference on system sciences*, Deakin University.

Woong .K. H. (2004). "A Process Model for Successful CRM System Development", *IEEE Transactions on Systems*, Vol. 12.

ملحق رقم (1)

الاستبانة



الإستبانة

جامعة القدس المفتوحة
الإدارة والسياسات العامة

موظفو هيئات الحكم المحلي الكرام!!!
تحية تقدير واحترام وبعد...

يقوم الباحث بدراسة بعنوان " جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في فعالية اتخاذ القرار في مؤسسات الحكم المحلي من وجهة نظر العاملين فيها: جودة المعلومات كمتغير وسيط" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة جامعة القدس المفتوحة.

ويسرُّ الباحث أن يضع بين أيديكم الإستبانة المُرَفقة، راجياً منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقراتها بدقة وعناية، ثم وضع إشارة (√) في خانة البديل الذي يُعبر عن وجهة نظرکم.

علماً بأن إجابتكم سوف تُعامل بسريّة تامّة، ولن تُستخدم هذه المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع جزيل شكري وامتناني لكم على حُسن تعاونکم.

وتتكون الاستبانة من جزئيين:

- الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية.

- الجزء الثاني: مجالات الاستبانة.

وستكون استجابة أفراد العينة حسب تدرج مقياس ليكرت ((Likert Scale خماسي الأبعاد وفقاً للنموذج التالي:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية: -

العلمي:

1- المؤهل

- دبلوم فما دون
- بكالوريوس
- دراسات عليا

الخبرات:

2- سنوات

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى أقل من 10
- من 10 إلى أقل 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

3- العمر:

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى 40 سنة
- أكثر 40 إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

(الجنس):

الاجتماعي

4- النوع

- ذكر
- أنثى

5- نوع المؤسسة:

- وزارة الحكم المحلي
- بلدية
- مجلس قروي

6- القسم او الدائرة:

- الهندسة
- الكهرباء
- خدمات الجمهور
- المياه
- المالىين
- الأياديين
- غير ذلك

الجزء الثاني: مجالات الإستبانة: -

أولاً: جودة نظم المعلومات-

1	2	3	4	5	العبارة
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
مرونة النظام					
					نظم المعلومات سهل التعلم
					نظم المعلومات مجهز بوظائف مفيدة.
					نظم المعلومات مجهز بمميزات مفيدة.
					يستجيب نظام المعلومات للتغير في البيئة الخارجية للعمل بسرعة
					يستجيب نظام المعلومات للتغير في مكان العمل بسرعة
					من السهل تخصيص نظام المعلومات
					لا يتراجع مستوى اداء نظام المعلومات عند تغيير المتطلبات في نطاق معين
					لا يوجد تكاليف عالية لنظام المعلومات للاستجابة للتغيير في متطلبات العمل.
رقي النظام (التطور العلمي والتكنولوجي للنظام)					
					انظمة المعلومات تستخدم لغات برمجة حديثة
					انظمة المعلومات متكاملة بشكل جيد
					انظمة المعلومات سهلة الاستخدام

					انظمة المعلومات موثقة بشكل جيد
					تعطي انظمة المعلومات الاجابة بوقت قصير.
					توفر المعلومات للشخص المناسب
					انظمة المعلومات تستغرق وقت قصير لمعالجة حزم البيانات

ثانيًا: جوده القرار -

1	2	3	4	5	العبارة
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
					لدينا القدرة للاستجابة بشكل سريع للتغيرات
					لدينا القدرة لاتخاذ القرار بشكل سريع
					لدينا قدرة عالية على فهم احتياجات المواطنين
					تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة.
					عادة ما توجد قرارات بديلة جاهزة
					يتم اشراك بعض العاملين والاطارات في اتخاذ القرارات الجماعية
					القرارات غير متضاربة

ثالثًا: جودة المعلومات -

1	2	3	4	5	العبارة
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
محتوى المعلومات					
					المعلومات المتوفرة تكون دقيقة
					المعلومات المتوفرة تكون متكاملة
					المعلومات المتوفرة مفيدة في عملنا اليوم
					المعلومات المتوفرة لها صلة في عملية صنع القرار
					المعلومات المتوفرة تكون مختصرة
تنسيق او تشكيل المعلومات					
					المعلومات المتوفرة متناسقة المظهر
					المعلومات المتوفرة متناسقة مع المخرجات الاخرى
					تنسيق المعلومات سهل الفهم

محكمو الاستبانة

الجامعة	الرتبة الاكاديمية	اسم المحكم
جامعة القدس المفتوحة	استاذ دكتور	د. فتح الله غانم
جامعة القدس المفتوحة	استاذ مشارك	د. شاهر عبيد
جامعة القدس المفتوحة	استاذ مشارك	د. سلامة سالم
جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد	د. عطية مصلح
جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد	د. نهاد ربايعة
الجامعة العربية الامريكية	استاذ مساعد	د. رائد عريقات
الجامعة العربية الامريكية	استاذ مساعد	د. عبد الباسط ربايعة