

جامعة 8 ماي 1945

قائمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

M1658.179

2016/115



ملكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال مالية

محت عنوان

تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات

دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 -قائمة -

إشراف الأستاذة :

- لوراي ليلي

إعداد الطالبة :

- مرشلة صونية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم

درجات والله بما تعملون خبير "

صدق الله العظيم

شكر و تقدير

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة

واعاننا على اداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل .

لايسعني بعد اتمام هذه الدراسة إلا أن اتوجه بجزيل الشكر والإمتنان

إلى الأستاذة المشرفة السيدة : لراي ليلي التي لم تبخل علي بتوجيهاتها ونصائحها

القيمة والتي كانت عوناً كبيراً لي في اتمام هذا العمل .

كما لا يفوتني ان اشكر السيد مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بالتدريس

والتعليم في التدرج بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

واخيرا اؤكد شكري إلى كل من ساعدني على انجاز هذا العمل من قريب

او من بعيد ،وجزاهم الله عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة .



الحمد لله الذي اعانني على طوي سهر الليالي وتعب الأيام
اهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ،الذي لم ييخل بشيء
من اجل دفعي إلى طريق النجاحإلى زوجي العزيز
إلى ابنتي الغاليةنجلاء حبا و فخرا
إلى أختي العزيزة التي ساعدتني كثيرا....وافية
إلى اخواتي و اخواني

الفهارس

الصفحة	الموضوع
	آية قرآنية
	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ج	المقدمة العامة
	الفصل الأول : المعلومة واتخاذ القرارات
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية
03	المطلب الأول : ماهية النظم
09	المطلب الثاني : مفاهيم وأساسيات حول المعلومات
15	المطلب الثالث : نظم المعلومات الإدارية
19	المبحث الثاني : جودة المعلومة
19	المطلب الأول : ماهية الجودة ومبادئها
21	المطلب الثاني : مدخل مفهوم جودة المعلومة
24	المطلب الثالث : معايير ونماذج جودة المعلومات
28	المبحث الثالث : اتخاذ القرارات في المؤسسة
28	المطلب الأول : مفهوم اتخاذ القرار وأهميته
32	المطلب الثاني : مسؤولية اتخاذ القرار
35	المطلب الثالث : دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات
40	خلاصة الفصل الأول

الصفحة	الموضوع
الفصل الثاني : دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة	
42	تمهيد
43	المبحث الأول : نبذة تاريخية عن جامعة 8 ماي 1945 بقالة
43	المطلب الأول : نشأة وتطور الجامعة
45	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة
51	المبحث الثاني : الجانب المنهجي للدراسة
51	المطلب الأول : منهجية الدراسة
53	المطلب الثاني : نموذج الدراسة
53	المطلب الثالث : أدوات الدراسة
60	المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة
60	المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج حصائص عينة الدراسة
63	المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج ابعاد جودة المعلومة و ابعاد اتخاذ القرار
69	المطلب الثالث : عرض وتفسير نتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة واتخاذ القرار في الرئاسة ، الكلية و القسم
72	المبحث الرابع : اختبار الفرضيات
72	المطلب الأول : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
77	المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
78	المطلب الثالث : اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
82	خلاصة الفصل الثاني
84	الخاتمة العامة
89	قائمة المراجع
93	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة
	Abstract

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	معايير جودة المعلومات من وجهة نظر كتاب نظم المعلومات الإدارية	24
02	معايير جودة المعلومة حسب نموذج تايلور	27
03	خصائص المعلومات المطلوبة حسب المستويات الإدارية	37
04	مقياس الاتجاه الحماسي	54
05	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر	55
06	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق	56
07	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر	56
08	معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل	57
09	معاملات الارتباط بين عبارات عملية اتخاذ القرار	57
10	معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار	58
11	معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	58
12	معامل التباين لقياس مدى ثبات محاور الدراسة	59
13	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير السن	60
14	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس	61
15	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير المستوى التنظيمي	61
16	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير الأقدمية	62
17	توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير موقع العمل	62
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الجوهر	63
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية السياق	64
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر	65
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الشكل	65
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عملية اتخاذ القرار	66
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار	67
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	68
25	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة : الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945	69

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
26	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة باتخاذ القرار في الرئاسة : الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945	71
27	نتائج تقدير معلمات النموذج الخطي	73
28	نتائج اختبار فيشر للفرضية الرئيسية الأولى	74
29	نتائج اختبار ستودنت	75
30	نتائج اختبار فيشر للفرضية الرئيسية الثالثة	78

- قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر النظام التكاملي	04
02	علاقة البيانات والمعلومات والمعرفة	11
03	التطور النوعي لمصادر المعلومات	12
04	عملية الجودة	20
05	خصائص المعلومات الفعالة حسب نموذج WANG و STRONG	25
06	ادوار المدير في المؤسسة	30
07	مراحل عمله اتخاذ القرار	32
08	القرارات والمستوى التنظيمي	38
09	الهيكل التنظيمي لجامعة 8 ماي 1945 - خالمة -	46
10	الهيكل التنظيمي لكلية بالجامعة	49
11	الهيكل التنظيمي للقسم بالكلية	50
12	متغيرات الدراسة	53

- قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	حساب معاملات الارتباط الخاصة بمعايير جودة الجوهرية و السياقية	92
02	حساب معاملات الارتباط الخاصة بمعايير الجودة من ناحية المصدر و الشكل	93
03	حساب معاملات الارتباط الخاصة بمعايير اتخاذ القرار	94
04	حساب معاملات الارتباط الخاصة بمعايير اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار	95
05	حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية في الرئاسة ، الكلية والقسم	96
06	استبيان الدراسة	97

المقدمة

ان مجتمع المعلومات العالمي في العصر الحديث يتقدم بسرعة مذهلة وبصورة مستمرة ، بحيث اصبح النموذج السائد عالميا هو مجتمعات المعرفة القائمة على الإستثمار الفعال في ادارة المعلومات الحديثة ، كما ان قدرة المؤسسة على ادارة المعلومات بكفاءة وفعالية تعتبر احدى التحديات التي تواجه جميع المؤسسات في عصرنا الزهن . فالمعلومات هي المرجع الأساسي لإنجاز جميع المهام اليومية لدى مختلف المؤسسات كما انها الناتج الرئيسي لمعظم هذه المهام .

وقد اكتسبت المعلومات أهميتها بوصفها شريان الحياة لأي مؤسسة سواء الإنتاجية منها أو الخدمية، لأنه يتوقف عليها اتخاذ القرار ولهذا فوجود نظام معلومات ضروري وحتمي . ويستفاد من المعلومات في جميع المؤسسات الإدارية الحديثة، من خلال استخدامها الكفؤ في إعداد البرامج العملية والخطط التطويرية ، وكذلك للتعرف على واقع النشاط الحالي كما تساعد المدراء في اتخاذ القرارات الرشيدة في الوقت المناسب وبالذقة والسرعة المطلوبين بدلاً من اعتماد الحدس والتخمين والحكم الشخصي .

وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية لتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار وحتى تكون هذه النظم فعالة في تحقيق اهدافها التي وجدت من اجلها يجب ان تتميز مخرجاتها المعلوماتية بالجودة والتي يمكن الحكم عليها بقدر تأثيرها في ترشيد اتخاذ القرارات الهادفة والتي تؤدي إلى تحسين الأداء ونجاح المؤسسة . فالمعلومات تعد حجر الأساس الذي تركز عليه القرارات وبقدر الدقة والشمول وحسن التوقيت في توفير المعلومات الضرورية بقدر ما ترتفع تلك الكفاءة .

مما سبق يمكن القول بأن القرارات تتوقف على جودة المعلومات المستخدمة والقائمة على المواصفات التي تتميز بها نظرا لتدخلها في التوجيه لمعرفة كيفية اختيار احسن الحلول المناسبة للمشاكل ومدى تأثيرها في تحقيق الأهداف المطلوبة. وترتبط القرارات بالمعلومات ارتباطا وثيقا حيث لا يمكن التعرض لإحدهما من دون الأخرى، فالقرار الرشيد يستند في الأساس على جودة المعلومات والتي تقوم على معايير معينة وخصائص محددة تساعد متخذ القرار في تحقيق اهدافه .

أولا : صياغة الإشكالية

تسعى المؤسسات بشتى انواعها إلى تحقيق اهدافها من خلال الإلتزام بالتصرفات الواعية القابلة للتنفيذ ومحاولة بقدر الإمكان اتخاذ القرارات بصورة سليمة . ولتحقيق ذلك فهي تعمل على توفير المعلومات بخصائص متعددة تكسيها القدرة على لعب ادوار مهمة تساهم في إيجاد الحلول الملائمة وتجاوز التحديات وتطوير انشطتها وأدائها . ومن خلال هذه الدراسة ستتم الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

—ما تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ؟

وينتسب عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية أهمها :

- فيماذا تمثل أهم خصائص ومعايير جودة المعلومات ؟

- ما مدى تطبيق عملية اتخاذ القرار بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ؟

- ما مدى تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة ، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

ان ضرورة الاعتقاد بأن اعتماد الجامعة بمختلف مستوياتها على مختلف معايير وخصائص المعلومات سيؤدي بها إلى القدرة على اتخاذ القرارات ، ساهم بشكل كبير في وضع فرضيات الدراسة التالية :

أ-الفرضية الرئيسية الأولى

تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

كما تنفرج من الفرضية الرئيسية الأولى عدة فرضيات نلخصها في الآتي :

-الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر الجودة الجوهرية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.

-الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر الجودة السياقية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.

-الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر الجودة من ناحية المصدر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.

-الفرضية الفرعية الرابعة : تؤثر الجودة الشكلية في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945.

ب-الفرضية الرئيسية الثانية

تختلف جودة المعلومة ما بين الرئاسة ، الكلية واقسام جامعة 8 ماي 1945 بقالة .

كما تنفرج من الفرضية الرئيسية الثانية عدة فرضيات ثانوية نلخصها في الآتي :

-الفرضية الفرعية الأولى : تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة

-الفرضية الفرعية الثانية : تتميز المعلومة في الكلية بالجودة

-الفرضية الفرعية الثالثة : تتميز المعلومة في القسم بالجودة

ج-الفرضية الرئيسية الثالثة

يختلف تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

وتنفرج من الفرضية الرئيسية الثالثة عدة فرضيات ثانوية نلخصها في الآتي :

-الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة

-الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الكلية

-الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في القسم

ثالثا : أهداف الدراسة

إن الغرض الأساسي من هذه الدراسة يتشثل في محاولة تقييم اثر معايير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالجامعة ، من خلال استكشاف مدى وجود العلاقة بين مختلف معايير وخصائص المعلومات ومساهمتها في اتخاذ القرارات في الجامعة ، حيث تسعى هذه الدراسة إلى توضيح الأهداف التالية :

- معرفة مدى مساهمة خصائص ومواصفات جودة المعلومة في اتخاذ القرارات .
- محاولة تحديد طبيعة وعملية اتخاذ القرارات في الجامعة وكذا في الرئاسة ، الكلية والقسم .
- التعرف على معايير جودة المعلومة المعتمدة في الجامعة .
- معرفة مدى الفروق الموجودة ما بين جودة المعلومة في الرئاسة ، الكلية و القسم
- التعرف على مدى اتخاذ القرارات بالفعالية المطلوبة من خلال الإستخدام الأمثل لخصائص المعلومات .
- تقديم بعض الإقتراحات و التوصيات التي قد تساهم و تساعد في معرفة كيفية استغلال المعلومات لإتخاذ القرارات الفعالة .

رابعا : أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

- أ-على الرغم من أن هناك قبول ضمني عام باعتبار أن جودة المعلومة مهمة في أنشطة المؤسسات لاتخاذ القرارات إلا أن ذلك غير كاف لإثبات صحة الافتراض بصورة علمية دقيقة خاصة على مستوى الجامعات؛ وبالتالي فإن هذه الدراسة يتوقع أن تشكل مساهمة في هذا المجال.
- ب- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة، التي تتناول بالدراسة الميدانية الربط بين جودة المعلومة وعملية اتخاذ القرارات في الجامعة مما يتيح المجال أمام دراسات أخرى لتتناول ذات الموضوع في الجامعات والمؤسسات الأخرى .
- ج- كون هذه الدراسة من الدراسات النادرة في جامعة 8 ماي 1945 بقالة فإنها تعتبر كمرجع مهم للعلميين والدارسين في مجالات البحوث من الأساتذة والطلاب.

خامسا : منهج الدراسة

تماشيا مع طبيعة الموضوع فإنه سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج الأنسب مع طبيعة الدراسة، حيث سيتم الإعتماد على أداة الدراسة وهي استمارة الإستئلة كونها تسمح بجمع ووصف البيانات والمعلومات ، لذا قسمت استمارة الأسئلة إلى الجزء الأول والذي اعتمد فيه على توضيح البيانات الشخصية والتوظيفية وكان الغرض منه هو التعرف على بعض المتغيرات المتعلقة بالمبحوثين من حيث السن ، الجنس، المستوى التعليمي ،الأقدمية ومستوى موقع العمل بالجامعة.

أما الجزء الثاني فيخص محاور الدراسة واشتمل على محورين أولهما خاص بمعايير جودة المعلومة وكان الهدف من هذا المحور معرفة مدى تميز المعلومة بالجودة في مختلف المستويات بالجامعة حيث أحتوى على (15) عبارة مقسمة إلى أربع مجالات من ناحية الجوهر، السياق، الشكل والمصدر وذلك حسب نموذج وانغ وستراغ الذي تم اعتماده في الدراسة. أما المحور الثاني الخاص بإتخاذ القرار فإحتوى على (12) مفردة مقسمة بدورها إلى ثلاث مجالات مختلفة حسب طرق إتخاذ القرار سواء من ناحية العملية : الطبيعة وبيئة إتخاذ القرار .

كذلك تم الإعتماد على برنامج SPSS للقيام بمختلف مراحل التحليل الإحصائي ومن ثم استخلاص النتائج و اختبار فرضيات الدراسة .

سادسا : حدود الدراسة

سوف تتناول هذه الدراسة تأثير جودة المعلومة في إتخاذ القرارات والتي تشمل ما يلي:

- أ- البحث في جودة المعلومات من خلال المعايير والمواصفات التي تتميز بها المعلومة وتؤثر في إتخاذ القرارات مع تجاهل العوامل الأخرى لأنها خارج نطاق البحث .
- ب- شملت الدراسة الميدانية لموضوع البحث جامعة 8 ماي 1945 بقلمة
- ج- تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية 30 ماي 2016 م .

سابعا : هيكل الدراسة

حتى يتم توضيح جميع الجوانب المتعلقة بالدراسة تم تقسيمها إلى فصلين رئيسيين ، حيث أحتوى الفصل الأول على الجانب النظري ومختلف المفاهيم التي تدور حول الموضوع من ناحية جودة المعلومة وإتخاذ القرارات . أما الفصل الثاني فقد شمل على الجانب التطبيقي والذي حاولنا من خلاله معرفة مدى تطبيق معايير جودة المعلومة وتأثيرها في إتخاذ القرارات بالجامعة .

ثامنا : أسباب اختيار الموضوع

تتمثل أهم الأسباب التي استدعت إلى اختيار هذا الموضوع فيما يلي :

- محاولة معرفة مدى توفر معايير جودة المعلومة وإبراز دورها في إتخاذ القرارات .
- الموضوع جدير بالدراسة في ظل التطورات المتسارعة وتأثير جودة المعلومات على أهداف المؤسسات وتطلعاتها .
- محاولة إثراء الدراسات السابقة وإضافة معلومات جديدة تخدم البحوث المستقبلية .

تاسعا : صعوبات الدراسة

واجهنا خلال طول فترة هذه الدراسة بعض الصعوبات ، شملت من جهة الجانب النظري فيما يخص نقص المراجع التي تتناول هذا الموضوع خاصة الأجنبية منها. أما في الجانب التطبيقي فقد ارتبط بطول فترة تحصيل الإستمارات الموزعة نظرا لإلتزامات وانشغال المبحوثين .

الفصل الأول

المعلومة واتخاذ القرار

تمهيد

تقدم نظم المعلومات القوة التحيلية التي تستطيع المؤسسة ان تعتمد عليها في ادارتها. فهي تتكون من نظم اية وتكنولوجية فنية بالإضافة إلى انما تحتاج إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان الأداء بطريقة سليمة. وقد أصبح هنالك العديد من الجوانب التي ينبغي أخذها بالحسبان من أهمها مؤشرات نجاح نظام المعلومات وما تحققه للمؤسسة وتوفره من المعلومات الكافية لضمان استمراريتها، كما تقوم بتدعيمها في التخطيط والرقابة مما يمكنها من الوصول إلى التميز واتخاذ القرارات بكل نجاح . لذلك اهتمت أساسا بالبيانات وإمكانية توفير المعلومات اللازمة ونقلها عبر مختلف المجالات الوظيفية أو التنظيمية .

إن مختلف الاتجاهات الإدارية تؤيد أهمية المعلومات في الإدارة عموما وفي اتخاذ القرارات التي تعتبر محور للأنشطة الإدارية على اختلاف أنواعها ومن أخطرها بالنسبة للمسؤولين ، وقد يكمن الاختلاف الذي يشوب مختلف النظريات الإدارية حول كميات المعلومات المطلوبة وطريقة استغلالها ، ويختلف باختلاف مصادرها وتصنيفاتها، وعليه فتوفر المعلومات ليس ضروري فقط لعملية اتخاذ القرار وإنما لتنفيذ وتقييم القرارات المتخذة .

وعنى هذا الأساس ، قسم هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء ، المبحث الأول خصص كإطار مفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية حيث تم التطرق فيه إلى مدخل النظم وماهية المعلومات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بها ومصادرها المختلفة . كما تمت الإشارة إلى تعريف نظام المعلومات الإدارية ، أهميته وتنظيمه وتحديد أنواعه المختلفة .

أما المبحث الثاني فقد تعرض إلى تعريف للجودة بصفة عامة ومبادئها وإلى مداخل جودة المعلومة والنماذج المختلفة التي تبرز أهم المعايير والمواصفات التي اعتمدها معظم الباحثين .

أما المبحث الثالث المتعلق باتخاذ القرار في المؤسسة فقد حاولنا من خلاله إبراز اتخاذ القرارات من حيث المفهوم والأهمية ، متخذ القرارات وخصائصه ومختلف الأدوار التي يقوم بها ، وأخيرا دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات الإدارية

إن الهدف من تعريف النظام هو طريقة التحكم به، وهو المفهوم الذي في إطاره يندرج كل مفهوم فلسفي، فنظرية النظم محاولة منهجية شاملة لدراسة وفهم أي ظاهرة في الحياة والطبيعة، وذلك من خلال تفكيكها إلى عناصرها ومكوناتها الأساسية وفهم علاقات هذه العناصر والمكونات ضمن إطار عام ومنظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة. فنظرية النظم العامة هي منهج التفكير النظامي للظواهر والأشياء الخفية بنا ويتعدى ذلك كمعطيات مستقلة منفصلة لا ترتبط بعلاقات متفاعلة فيما بينها، كما تعتبر أسلوب وأداة أساسية فعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب.

المطلب الأول : ماهية النظم

لقد وجدت النظم وتنوعت استخداماتها في مجالات العلم منذ القدم، حيث أصبح مدخلا لدراسة العديد من الظواهر الاجتماعية ويساهم في تصميم وبناء النظم حتى يلبي رغبات واحتياجات المؤسسات. كما أنه يلعب دورا هاما في العلم الحديث. وقد شغل ذلك تفكير العلماء والمختصين بصفة عامة وانعكس أثره بين علماء الإدارة بصفة خاصة.

أولا : تعريف النظام

لقد تعددت النظرة إلى الأنظمة حسب الاتجاهات في إدارة الأعمال، حيث تعتبر النظم مدخلا لدراسة العديد من الظواهر ومختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بها التي تساعد المؤسسات على تلبية احتياجاتها وتحقيق أهدافها. فقد عرف بيكلي النظام بأنه "ذلك الكل المكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض".¹ ويقوم ذلك الكل حسب كل من سونيا محمد البكري وإبراهيم سلطان على مجموعة من الأجزاء التي تنظم في شكل كل معقد لتحقيق هدف سبق تحديده.² كما تمثل هذه الأجزاء حسب VANGIGCH مجموعة من العناصر المترابطة وهذه العناصر يمكن أن تكون مفاهيم، وفي هذه الحالة يكون النظام الذي يتعامل معها نظاما مجردا.³

ويتيح مفهوم النظم دراسة الظواهر من خلال منهج شمولي يأخذ في الاعتبار العلاقات التي تربط بين الأجزاء أو النظم الفرعية المكونة للنظام، فهو يستخدم نماذج عامة كأساس معرفي مفيدة في تحديد القرارات والتصرفات. فالنظام هو مجموعة من الأجزاء المتكاملة بمعنى نظم فرعية تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق الهدف في ضوء معطيات بيئية معينة، فمفهومه بذلك يصلح للتطبيق على الظواهر المختلفة في مختلف المجالات.⁴

¹ - عبد الله إبراهيم الفقي، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار حامد للنشر، عمان، (2012)، ص 21، ص 22

² - سونيا البكري - إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، ص 75.

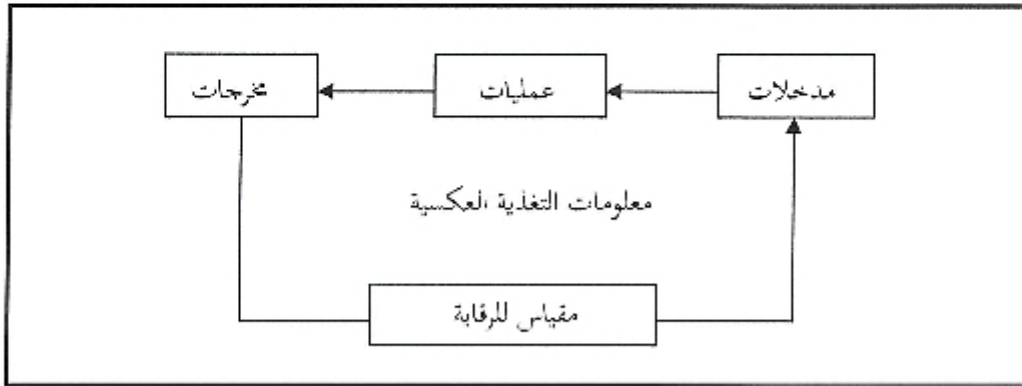
³ - سونيا البكري، "نظم المعلومات الإدارية، مفاهيم أساسية"، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، ص 15

⁴ - إيمان الشنطي، عامر شقر، "مقدمة في تحليل وتصميم نظم المعلومات"، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، (2010)، ص 11

ثانيا : مكونات النظام

يوصف النظام بأنه الكيان المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين الأشياء والأجزاء التي تؤلف في مجموعها تركيباً موحداً، وهذه الأجزاء تعمل مع بعضها كوحدة واحدة وتترابط لتحقيق أهداف المؤسسة .
والشكل رقم (01) يمثل عناصر النظام ككل وفق المنهجية التالية :¹

الشكل رقم (01) : عناصر النظام المتكامل



المصدر : عبد الله إبراهيم الفقي، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار حامد للنشر، عمان، (2012)، ص:28

أ- المدخلات

تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة واللازمة لتحقيق أهدافه. ويلاحظ أن مدخلات النظام غير متجانسة وتعتبر بمثابة مخرجات نظم أخرى سواء تلك النظم موجودة في بيئة النظام أو نظم فرعية داخل النظام ذاته ، وتنقسم إلى ثلاثة أنواع :²

- المدخلات المتسلسلة : يطلق هذا النمط على مدخلات نظام معين عندما تكون هي مخرجات نظام آخر أو نظم أخرى سابقة على النظام المعين وترتبطها به علاقة تنابعة مباشرة .

- المدخلات العشوائية : توصف بالعشوائية إذا ما توافرت للنظام عدة بدائل للمدخلات، تلك البدائل تخضع لتوزيع احتمالي ، أي أن النظام في حالة عدم تأكد بشأن أي من المدخلات سوف يستخدمها وبالتالي يجب عليه 'بدء الرأي أي من تلك البدائل سوف يتم اختيارها .

- المدخلات عن طريق التغذية العكسية : ينتج هذا النوع من المدخلات في حالة وجود انحرافات في المخرجات الفعلية عن المخرجات المتوقعة ، ونظراً لأنها تمثل نسبة ضئيلة من مخرجات النظام فإنه يتم تشغيلها مرة أخرى .

¹ - عبد الله إبراهيم الفقي ، "مرجع سبق ذكره" ، ص:28.

² - سونيا البكري ، إبراهيم سلطان ، "مرجع سبق ذكره" ، ص: 80 .

ب- العمليات

يقصد بالعمليات الطريقة التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث تمثل تفاعل كل العوامل داخل النظام ، وقد تكون آلة أو إنسان وفي بعض الأحيان تتميز بعدم الوضوح فيطلق عليها الصندوق الأسود¹.

ج- المخرجات

تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات، فهي المعيار الذي يمكن من خلاله التحقق من أداء النظام وقدرته على تحقيق أهدافه. وتشمل المعلومات التي تمت معالجتها ونقلت من وحدة المعالجة إلى وسيلة الإخراج المناسبة². كما تصنف مخرجات النظام إلى مخرجات نهائية التي ينتجها النظام وتؤثر على البيئة والمخرجات الإرتدادية ، كما انما تستخدم كمدخلات للنظام نفسه لأن هذا الأخير قد يستخدم جزءا من مخرجاته كمدخلات جديدة له³.

د- التغذية العكسية

إن النظام يتضمن مجموعة من الأجزاء تتفاعل مع بعضها للحصول على المخرجات التي يتم تقديمها إلى نظم أخرى، فرد فعل تلك النظم تجاه تلك المخرجات يقدم معلومات للنظام المعين عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاته. وتلك المعلومات المرتدة قد تكون تصحيحية أو تطويرية بإعتبارها أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه. ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقا للاداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة. ويفيد مفهوم التغذية العكسية في وضع نظم المراقبة والحماية والأمن للنظام . حيث تظهر الحاجة لها من أجل الكشف عن الأخطاء والانحرافات في العمل وهنا يستخدم أسلوب النهاية الذي يقوم بمراجعة الاحتياجات المستفيدة، وأتتدرة النظام بالمتطلبات الجديدة وبناءا نموذج في ضوء هذه المتطلبات⁴.

إن وظيفة الرقابة الإيجابية تتحقق من خلال عملية الرقابة المانعة أو العلاجية أثناء عملية التخطيط والمقارنة المتتابعة لتحديد عناصر المخرجات النهائية. فإذا كانت نتائج هذه المقارنة تظهر ضرورة اتخاذ إجراءات تصحيحية فيتم ارجاع الأثر أو التغذية المرتدة للمعلومات سواء لعناصر المدخلات أو عناصر العمليات ليتم تحقيق هذه التعديلات⁵.

1- محمد اسماعيل بلال، "نظم المعلومات الإدارية"، إدار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، (2005)، ص 25.

2- ابراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)"، إدار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، (2000)، ص 25.

3- سونيا البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 81.

4- سعيد الملا، ابراهيم الفقي، "مرجع سبق ذكره"، ص 28، ص 29، ص 30.

5- سونيا البكري، ابراهيم سلطان، "مرجع سبق ذكره"، ص 77، ص 78.

ثالثاً: خصائص النظام

لقد أصبح من الضروري على محلل النظم التعرف على خصائص النظم بإعتبارها الأساس الذي يستند إليه عند التعامل معها؛ لذلك فهي لا تحتوي على اطار محدد لمضامينها وتخلو من المحتوى. وعليه لا يمكن وضع خصائص محددة وإنما يتصف كل من هذه النظم بمجموعة من الميزات والخصائص يمكن تحديدها كمايلي :¹

أ- التنظيم

يمكن النظام من القيام بوظائف الاختيار ، العلاقات والرقابة . حيث يتم استخدام العلاقة في عملية الرقابة على الوظائف وعمليات النظام للتأكد من مطابقتها لها. كما يتخصص كل جزء في أداء وظيفة معينة . وقد يؤدي ذلك إلى تعقده وهو ما يتطلب القيام بمجهودات تحقق الربط والتكامل بين أجزاء النظام .

ب- هدف النظام

لا بد ان يكون للنظام هدف معين، فبعد تحديد الهدف العام له يمكن ان نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام والتي يجب ان تعمل معا ويتناسق تام ليحقق كل عنصر هدفه ومن ثم تحقيق الهدف العام للنظام .

ج مستويات النظام

يحتوي كل نظام على عدد من النظم الفرعية مجموعها يمثل النظام الكلي العام ، وللأغراض التحليل والدراسة يفضل تحديد النظام العام ثم نحدد النظم الفرعية بداخله . ومخرجات كل نظام فرعي تكون مدخلات لنظام فرعي آخر .²

د- الكلية والشمول

ان النظام ككل واحد ليس مجرد من مجموع اجزائه وعناصره، فهو في الواقع نتاج تفاعل الأجزاء والمكونات . وينتج عن اجزاء كل نظام عدة تفاعلات تقوم على قاعدة التكامل المتبادل لمكوناته وعناصره او نظمه الفرعية ، لذا يأخذ التكامل في النظم الصور التالية :³

- النظم المتسلسلة : وتنشأ في حالة ما اذا كانت مخرجات نظام معين تمثل مدخلات لنظام آخر .
- النظم المتوازية : وهي مخرجات عدة نظم فرعية غير متسلسلة وغير مرتبطة بصورة مباشرة .
- النظم المختلطة : وتمثل النظم التي تتضمن مجموعة من النظم الفرعية تربطهم علاقات متسلسلة ومتوازية مما يجعلها تتميز بدرجة عالية من التعقيد .

¹ - الحسنية ، سليم ابراهيم ، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى ، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان ، (1998)، ص 27.

² - عبد الله ابراهيم الفقي، " مرجع سبق ذكره "، ص 194

³ - الحسنية ، سليم ابراهيم ، " مرجع سبق ذكره "، ص 55.

هـ- حدود النظام

لنظم حدود وهمية او تنظيمية ولكنها غير مادية في معظم الأحيان، وتحديد حدود النظام يساعدنا في تحديد الصورة الكلية له وعزله عن الأنظمة الأخرى، إضافة إلى سهولة دراسته وتحليله. فكل نظام يعمل داخل حدود معينة قد تكون ملموسة او غير ملموسة. كما يمكن الإشارة إلى المجال الافتراضي والذي يتواجد بين حدود النظام الرئيسية والفرعية وهو يعتبر الوسط الذي يتم فيه نقل المخرجات من نظام المدخلات إلى نظام آخر.¹

رابعا : انواع النظم

لقد تعددت المعايير والأسس المستخدمة في تصنيف النظم بإعتبارها امرا ضروريا وهما لتحليل ودراسة مختلف الظواهر ، كما تختلف انواعها بحسب مكونات النظم وارتباطها بالمفاهيم الأخرى نستعرض بعضها كمايلي:²

أ- حسب درجة الإنفتاح على البيئة

تعتبر انواع النظم التي تتوافق مع هذا المعيار من النظم التي يصعب تحديدها بدقة لإرتباطها بمفهوم البيئة من خلال تفاعلاتها معها او نوعية المدخلات التي تحصل عليها بسبب عزلتها او علاقتها بالظروف المتغيرة المحيطة بها حيث تنقسم إلى:³

- **النظم المغلقة :** هي النظم التي لا تتصل بالبيئة الخارجية وينحصر عملها فيما يوجد بداخلها فقط كما وجدت هذه النظم لأغراض الدراسة النظرية فقط. وهي تساهم في إثراء وتطوير الفكر التنظيمي ولكن تجاهله لأهمية المحيط الخارجي جعله يقف عاجزا امام التقدم الصناعي والتكنولوجي الذي عرفته المؤسسة الحديثة ، لأن هذه الأخيرة في حد ذاتها عددا من الأنشطة او العمليات تعتمد على المحيط للحصول على مختلف الموارد وتحويلها ثم عرضها عليه مرة أخرى.

- **النظم المفتوحة :** هي تلك النظم التي تتفاعل مع البيئة الخارجية وتكون لها علاقة تبادلية بينها وبين البيئة الخارجية. ويستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة على شكل سلع او خدمات او معلومات. وتمتاز هذه النظم بإندام السيطرة الكلية على مدخلاتها وذلك أغراضا عمالية الرقابة فتكون مدخلاتها بعضها معروفة والبعض الآخر غير معروف ، وتكون هذه النظم معرضة دائما للإضطراب وتعيش حالة من عدم التوازن بالرغم من احتوائه على التغذية الراجعة .

¹ - ابراهيم سلطان : "مرجع سبق ذكره " ، ص 30

² - مكينود ومونود : "نظم المعلومات الإدارية " الجزء الأول ، ترجمة سرور سرور ، دار المربخ للنشر ، الرياض ، (1990)، ص 131.

³ - حسين احمد الطراونة - محمد ياسين موسى : "اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال" ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان ، (2014)، ص 115

- **النظم شبه المغلقة او شبه مفتوحة :** تكون مدخلات هذه النظم من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقا ذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة، لذلك تكون هذه النظم أكثر استقرارا وتستطيع الوصول إلى التوازن في حالة الإضطراب اسرع من انواع النظم الأخرى .¹

ب- حسب معيار درجة التعقد

صنف بعض الباحثين النظم حسب معيار التعقد من خلال مفهوم النظام محد ذاته كونه مجموعة من الأنظمة الفرعية والتي تعمل مع بعضها بشكل متكامل لتحقيق أهداف المؤسسة ، لذا قسم هذا المعيار النظم إلى :²

- **النظم البسيطة :** وهي نظم لا تتكون من عدد كبير من الأنظمة الفرعية ، و بالتالي فهي تنصف بعلاقات واضحة ومحددة . كما يفسر هذا النوع ظاهرة البساطة في النظم من خلال علاقة النظم مع بعضها ومكوناتها بهدف تحديد اتجاهات العمل الممكنة واعطاء نظرة منهجية تساعد في اطار البرمجة وتحليل مجموع الأنشطة في حدود عمل المؤسسة .

- **النظم المعقدة :** تتصل النظم المعقدة بعدد كبير من النظم الفرعية التي تتفرع هي الأخرى إلى نظم فرعية جزئية بحيث تكون العلاقات فيما بينها علاقات متشابكة ومتفاعلة وبالتالي يقع على عاتق محلل النظم تفكيك النظام الحالي قبل البدء بتركيب وتصميم النظام الجديد او تطوير النظام الحالي من اجل تبسيط وتجزئة عناصره والكشف عن طريق تركيبه .

ج- حسب معيار ارتباطها بالمفاهيم

يشير مفهوم هذا النوع من النظم إلى مجموعة من المفاهيم المرتبطة بما والعلاقات المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنظام سواء كانت أشخاصا او جماعات، وهي تمتاز حسب الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه كمايلي :³

- **النظم المفاهيمية و النظم المادية :** النظم المفاهيمية تتكون أجزائها من مفاهيم مجردة تحذف على تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا سواء كانت تلك الظواهر طبيعية او اجتماعية . أما النظم المادية فهي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء او افراد او خليط منهما ، وعادة ما تكون النظم المادية مبنية على نظم مفاهيمية .

- **النظم الطبيعية و النظم الإصطناعية :** تعرف النظم الطبيعية بأنها تلك النظم التي اوجدها الخالق عز وجل وبالتالي لم يتدخل الإنسان في شأن تحديد القوانين التي تنظم عمل اجزائها . أما النظم الإصطناعية فهي تلك النظم التي قام الإنسان بصنعها لخدمته وتشمل النظم الاجتماعية والسياسية ، الإقتصادية والصناعية .

¹ - حسين احمد الطراونة محمد ياسين موسى، "مرجع سبق ذكره"، ص 115

² - ابن الشنطي - تنصام النذف - عامر شقر ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 15، ص 16

³ - ابراهيم سلطان ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 31

المطلب الثاني : مفاهيم واساسيات حول المعلومات

لقد أصبحت المعلومات تمثل ركيزة اساسية لمختلف الأنشطة سواء على المستوى الكلي او الجزئي فالمعلومات تزايدت بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات الاقتصادية والتكنولوجية . وفي ظل هذه التغيرات فجوهر المنافسة لا يكمن في قيمة المعلومات الضرورية المنتجة فقط وإنما في وسيلة الحصول عليها وتوفيرها طبقاً للأغراض والخصائص التي يحددها المستفيدون .

أولاً : المعلومات والمفاهيم المرتبطة بها

ان نجاح المؤسسة وفعالية ادائها تتوقف على قدرتها في توفير المعلومات التي تحتاجها ، حيث يرتبط ذلك أولاً بالبيانات المجمعة والتي تم تشغيلها بغرض تحويلها إلى معلومات تفيد في أداء مهامها ، ولكي نحدد مفهوم المعلومات لابد من ان نفرق في البداية بينها وبين عدة مفاهيم مرتبطة بها وذلك على اساس تعريف كل مصطلح على حدى .

أ- مفهوم البيانات

تعتبر البيانات مصطلح شائع استخدامه بصيغة الجمع ، فهي تمثل مجموعة من الحقائق والملاحظات التي تجمع من مصادر متنوعة داخلية وخارجية . فهي بالنسبة للكاتب نوربرهان " المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات وهي تدبر عن حقائق ومفاهيم مرتبطة بظاهرة ما وتصف وقائعها واحداثها " ¹ فالبيانات اذا هي المصادر الرئيسية والأولية للحقائق ، وتمتاز بكونها تجمع على شكل حروف ، ارقاماً ، كلمات او رموزاً اما عن طريق المشاهدة او الملاحظة . وقد لا يستفاد منها قبل التحليل والشرح لأنها حقائق مجمعة لا تعتبر مفيدة إلا بعد المعالجة الإضافية التي تحولها إلى معلومات ².

ب- مفهوم المعلومات

لقد اشار (ديون) للمعلومات على " انها ظاهرة علمية تتضمن اربع دلالات اساسية ، فهي تعبر عن حالة المعرفة وتمثل العالم وما يتطوي عليه من احداث واشياء وحركات بصورة مادية يمكن تداولها والاستفادة منها ، فهي تعبر من جهة عن عملية تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد ، ومن جهة اخرى تعبر عن البيئة بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات والظروف المحيطة بإنتاجها واستخدامها " ³.

¹ - الحسنية - سليم ابراهيم ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 38، ص 39.

² - محمد نوربرهان، "نظمة المعلومات الإدارية"، شركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، (2010) ، ص 27

³ - نيت عبد الله القهيري ، زيد كامل اللالا ، بلال محمد الوادي ، "جودة المعلومات والذكاء استراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة " ، الصبعة الأولى : دار ومكتبة الجامعة للنشر والتوزيع ، عمان ، (2013) ، ص 78.

كما تشكل المعلومة من نتائج عمليات تكوين أو تنظيم أو تحول البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة في المستقبل. غير أن عبد الله إبراهيم الفقي ينظر إليها على أنها " تلك البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لإستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات ، والتي أصبح لها قيمة بعد تحليلها ، أو تفسيرها وتجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية ¹ .

ج- مفهوم المعرفة

تشير المعرفة إلى مفاهيم فكرية عامة ومجردة يتم صياغتها في شكل قواعد ونماذج لتبسيط الواقع ونظريات لشرح الحقائق والتوقعات. فهي تعكس بذلك الإدراك والفهم البشري وترداد مع التعلم والممارسة العلمية. وتمثل المعرفة في نظر (فال) ذلك "الرأس المال الفكري والقيمة المضافة ، ولا تعد كذلك إلا إذا اكتشفت واستثمرت من قبل المؤسسة وتم تحويلها إلى قيمة خلق الثروة من خلال التطبيق ¹ . فهي تمثل مجموعة من المعلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة لا تعرف عنها شيئاً من قبل أو تصف شيئاً يوسع معلوماتنا السابقة أو يعدل منها ، كما أنها الحصيصة النهائية لإستخدام المعلومات من قبل المستفيدين والمستخدمين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وإلى عمل مثم يخدمهم ويخدم مجتمعهم ³ .

ثانيا : العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

هناك عدة معايير للتمييز بين البيانات والمعلومات إما من ناحية درجة الإستفادة أو المعالجة ⁴ . فالبيانات تعتبر مدخلات إذا تم إجراء المعالجة عليها وحقيقت الفائدة للمستفيد تصبح معلومات ، كما تجدر الإشارة أن ما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الإستفادة منها كون كل منهما يتميز بالمفهوم النسبي ⁵ . أما المعرفة فهي تعتبر نتاج من المعلومات المتراكمة والمتفاعلة مع معلومات أخرى لإنتاج شيء جديد وفق منظور علمي تطوري قد يكون رياضيا أو تقنيا.

ورغم تعدد التعاريف والآراء حول المفاهيم الثلاث إلا أن ما يتفق عليه هو فحوى العلاقة الموجودة بينهم حيث تمثل المعلومات بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح بإستخدامها والإستفادة منها. أما المعرفة فهي نتاج الدراسة والتحليل والتفوق للمعلومات يضاف إليها المهارات والخبرات والحكمة والذكاء والقدرات المعرفية الضمنية والواضحة.

¹ - سونيا محمد البكري ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 86

² - عبد الله إبراهيم الفقي ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 134.

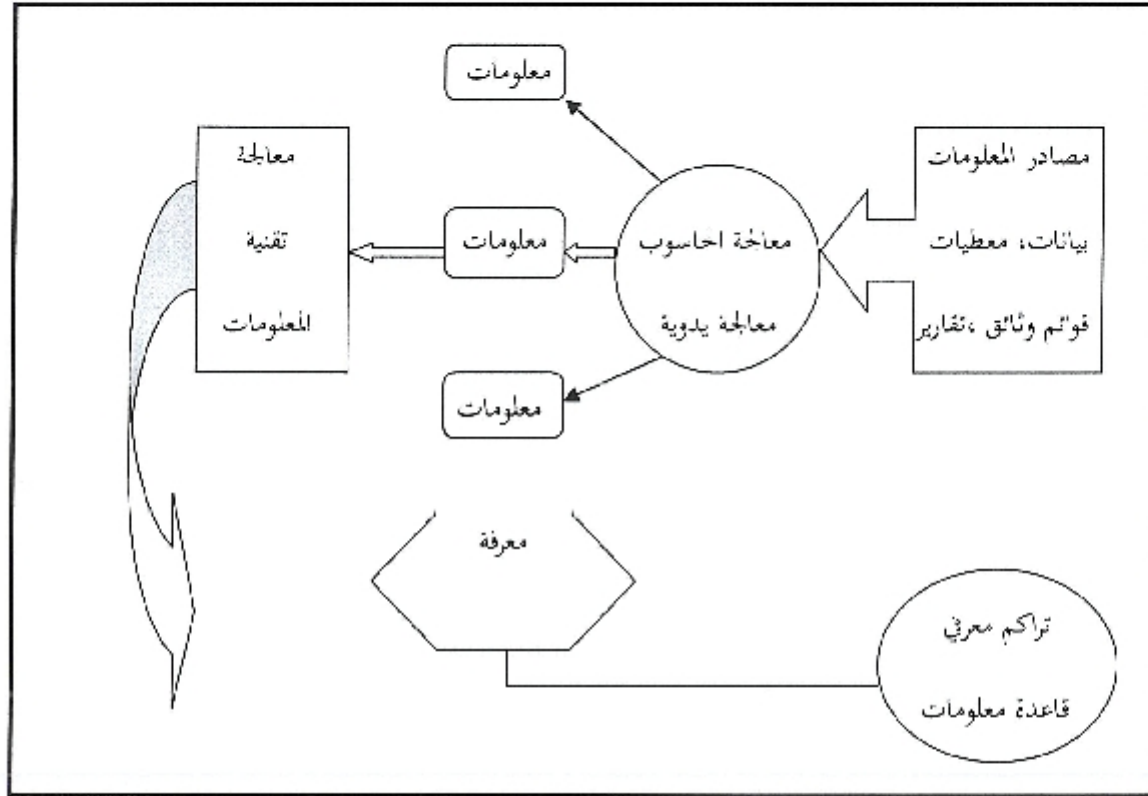
³ - محمد اسماعيل بلال ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 28 .

⁴ - نجم عبد الله الحميدي -سلوى امين السامرائي-عبد الرحمان العبيد ، "نظم المعلومات الإدارية "، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان (2005)، ص 36 .

⁵ - سونيا محمد البكري ، إبراهيم سلطان ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 40 .

وكحصولية فإن المعلومات مرتبطة بالبيانات وبمصطلح المعرفة عبر منظومة يدوية أو تكنولوجية . فالمعرفة هي نتاج نهائي لإستخدام واستثمار المعلومات التي تمثل بدورها بيانات معروضة بشكل يجعلها ذات معنى للمستفيدين وهذا ما يوضحه الشكل رقم (02) من خلال علاقة المفاهيم الثلاث ببعضها البعض :¹

الشكل (02) : علاقة البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر : لث عبد الله الفهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي، جودة المعلومات والذكاء الإستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، (2013)، ص 107 .

ثالثاً : مصادر المعلومات

يمكن الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة ومن المهم بالنسبة للمسييرين الإهتمام بشك المصادر وإدراك أهميتها حتى يكونوا قادرين على التنبؤ بالمشاكل المتوقعة الموجودة في النظام المعلوماتي ويمكن تصنيف مصادر المعلومات حسب تطورها التاريخي إلى :²

أ- المصادر التقليدية

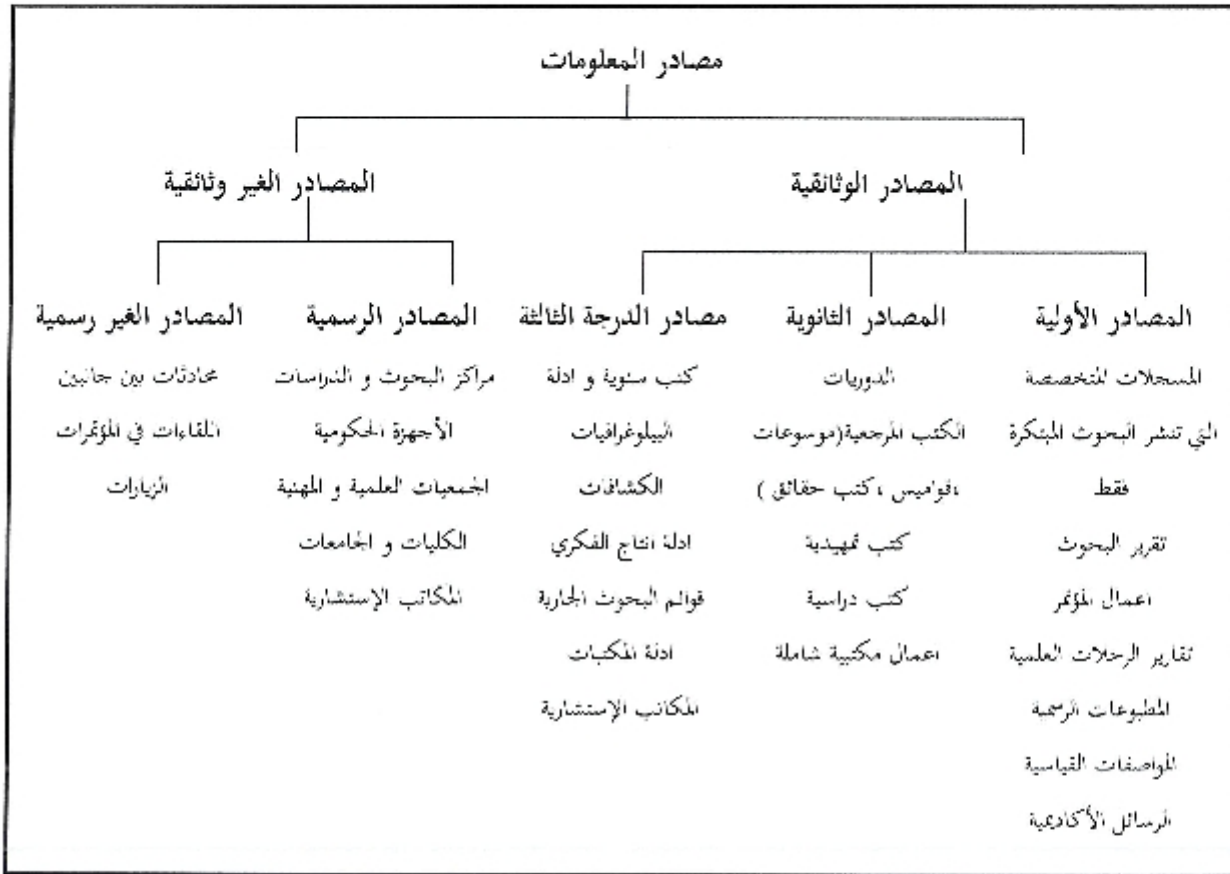
يعتبر هذا النوع من أبسط التقسيمات وأوقعها سواء من خلال طريقة الإخراج وطبيعة ما تشتمل عليه من معلومات .

2- لث عبد الله الفهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، 'مرجع سبق ذكره' ، ص 106، ص 107 .

2- لث عبد الله الفهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، 'مرجع نفسه' ، ص 95 .

كما نجد تعدد وتنوع كبير في اشكال هذه المصادر يلخصها الشكل رقم (03) الذي يوضح التطور النوعي لمصادر المعلومات واختلافاتها كالاتي:¹

الشكل (03): التطور النوعي لمصادر المعلومات



المصدر : وائل مختار اسماعيل ، "مصادر المعلومات" ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة والتوزيع والطباعة ، (2012)، ص 08

- المصادر الغير وثائقية : تشكل قطاعا لا يستهان به سواء بالنسبة للشخص العادي او المتخصصين في بعض المجالات الموضوعية، حيث تنقسم هذه المصادر إلى فئتين منها المصادر الرسمية والتي تمثل كل من الإدارات والمصالح الحكومية، مراكز البحوث والجمعيات العلمية إلى جانب المؤسسات الصناعية في القطاعين. أما المصادر الغير رسمية او الشخصية فهي تمثل محادثات الزملاء والزوار مع اللقاءات الجانبية في المؤتمرات والندوات. وفي مقابل ما تتمتع به هذه المصادر الشفاهية من مرونة وطواعية، فإن امكانية الاعتماد عليها تتفاوت تفاوتاً ملحوظاً من مجال لأخر، كما انما قد لا تكون متاحة إلا لفئات معينة من الباحثين . ولكن اهمية هذا النوع من المصادر يقتصر في بعض الأحيان على مجرد توجيه نظر المستفيد منها إلى السجلات او المصادر الوثائقية.²

¹ - وائل مختار اسماعيل ، "مصادر المعلومات" ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة والتوزيع والطباعة ، عمان ، (2012)، ص 05، ص 06

² - وائل مختار اسماعيل ، "مرجع نفسه" ، ص 08، ص 09

- المصادر الوثائقية: فهي تضم جميع المعارف البشرية والتي تتطور في أشكالها وتنمو في أحجامها تبعاً لما يطرأ على المعارف البشرية من تطور ، كما يتيح هذا التقسيم القدرة على تحديد ملامح مختلف فئات الوثائق في المكتبات ومراكز التوثيق وتنقسم إلى ثلاث فئات فرعية :¹

- المصادر الأولية : ويقصد بها تلك الوثائق أو المطبوعات التي تشتمل أساساً على المعلومات الجديدة أو التفسيرات الجديدة لحقائق أو أفكار معروفة . ومن الطبيعي أن تشكل التقارير الأولية للدراسات العلمية والتقنية الجانب الأكبر من هذه الفئة . ومن الممكن لبعض هذه الإسهامات أن تكون معتمدة على الملاحظة أساساً كتقارير البعثات العلمية ، إلا أن معظمها عادة ما يكون تسجيلاً لبعض التجارب أو الدراسات الميدانية مشتملاً على نتائج هذه التجارب والدراسات والدروس المستخلصة منها . وتعتبر الإسهامات في هذا المجال من الإضافات الجديدة لحصيلة المعرفة البشرية ، وعادة ما يتم تسجيل هذه المعارف وبشها في أشكال مختلفة من المصادر . ومن أمثلة هذه الوثائق الغير منشورة مذكرات المعامل والمفكرات ووثائق الهيئات والسجلات الشخصية .

- المصادر الثانوية : تعتمد في مادتها على المصادر الأولية كما أنها عادة ما ترتب وفقاً لخطط تحذف إلى تحقيق أهداف معينة منها تنظيم الإنتاج الفكري الأولي في شكل أكثر ملائمة . كما يشتمل هذا النوع على المعلومات التي سبق تناولها ، بالإضافة إلى اجملات المتخصصة التي تحذف إلى تفسير التطورات العلمية المسجلة في الإنتاج الفكري الأولي والتعليق عليها . وبضم هذا النوع من المعلومات الاكتشافات ونشرات المستعملات وسائل التحليل الموضوعي لمصادر المعلومات كالمراجعات العلمية بالإضافة إلى الكتب المرجعية كالموسوعات والمعاجم المتخصصة .

وبالإضافة إلى وظيفتها الرئيسية وهي إعادة عرض المعلومات الواردة في المعلومات الأولية فإن بعض أشكالها يساعد في توجيه المستفيدين إلى الوثائق الأصلية ، وبعبارة أخرى فهي لا تستخدم كمستودعات للمعلومات الجاهزة فحسب بل تخدم أيضاً كافة المستفيدين .

إن المصادر الثانوية تتناول نتائج المعالجة التحليلية التركيبية للمعلومات التي تشتمل عليها المصادر الأولية إلا أن النظرة إلى الواقع الفعلي تفيد أن النمط السائد في الوثائق العلمية يسمح لعدد كبير من هذه الوثائق أن تشتمل على كل النتائج البحوث الأصلية ومعالجات نقدية أو تحليلية لمعلومات مستمدة من وثائق قديمة في نفس الوقت .²

¹ - ليث عبد الله الفهري : زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، 'مرجع سبق ذكره' ، ص 96.

² -وائل مختار اسماعيل ، 'مرجع سبق ذكره' ، ص 13، ص 15

-مصادر الدرجة الثالثة: تتركز وظيفة مصادر الدرجة الثالثة في الأخذ بيد المستفيدين من المعلومات للإفادة من المعلومات الأولية والثانوية ومعظم الأشكال الداعلة في هذه الفئة لا تقدم معلومات أو معارف موضوعية على الإطلاق ، وتشكل الأوراق بكل أنواعها أكبر قطاعات هذه الفئة .

ب- المصادر الحديثة

تعد العمليات الفنية الحديثة المتبعة لجمع المعلومات من مصادرها وإرسالها إلى مراكز المعلومات من الأمور المهمة في العصر الحالي ، نظرا لما تقوم به من اختيار وتجميع وتحليل المعلومات باعتبارها مسؤوليات أساسية تركز على التكتشف والإستخلاص والإستفادة منها في مختلف المجالات حيث يمكن إضافة مجموعة من المصادر الحديثة في الوقت الحالي للحصول على المعلومات وتشمل على ما يأتي :¹

-المصادر السرية : وهي التي تقوم بجمع المعلومات بطريقة سرية ، حيث تقسم بدورها إلى مصادر الخدمة السرية البشرية والخدمة الفنية .

-المصادر العلنية : هي المصادر المكشوفة التي يمكن الإعتماد عليها في جمع المعلومات من خلال نشاطات هيئات مختلفة حيث تشمل على :

- المطبوعات ومحطات الإذاعة والتلفزيون .

-الإستعراضات والمعارض .

- المصادر العلنية ذات طبيعة عامة كالمأدبة والزيارات ووسائل الإعلام .

¹ - نبث عبد الله الفهيري ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 97

المطلب الثالث : نظم المعلومات الإدارية

لقد ادت التغيرات الجذرية والعوامل الموضوعية إلى ظهور نظام المعلومات الإدارية وتطويره حتى يواكب التحديات الكبيرة التي أفرزتها البيئة الاجتماعية والإقتصادية المتغيرة في العالم .فهو يساهم في انتاج المعلومات التي اصبحت من المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والإستمرار وتحقيق الأهداف ، كما يعتبر حل تنظيمي واداري للمؤسسات المعاصرة التي اصبحت تستخدمه كاداة للتفوق على منافسيها وتحقيق الكفاءة والفاعلية في تحسين الأداء .

أولاً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية

لقد اصبح مصطلح نظام المعلومات الإدارية اسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر ينسم بالتغيير المستمر تسيره المعلومة باعتبارها مورداً أساسياً ، لذلك أضحي لمفهوم نظم المعلومات الإدارية دوراً جوهرياً وحيوياً في الفكر الإداري والمعلوماتي المعاصر يجب الإلمام به والتعرف على سماته وتطوراته المختلفة .

ويعرف نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر عبد اللاد ابراهيم الفقي على انه : " مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ، ومعالجتها ، وبثها وتوزيعها ، بغرض تأمين السيطرة على المؤسسة ، اضافة إلى تحليل المشكلات ، وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة " ¹ . اما سونيا محمد البكري فتتظر إليه على انه : "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم وتنسيق أنشطة المؤسسة ، بالإضافة إلى ذلك يمكن لنظم المعلومات الإدارية ان تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة " ² .

والمفهوم الذي اجمعت التعاريف المختلفة عليه لنظام المعلومات الإدارية هو انه يبنى على اساس اجراءات جمع ، تحليل ، تخزين ، استرجاع وبث المعلومات واستخدامها.وقد تطور مفهومه من نظم المعلومات الإدارية اليدوية إلى نظم المعلومات الإدارية التي تعتمد على الحاسب الآلي لإستخدامه الحاسب الآلي والبرامج في تشغيل وتوزيع المعلومات ، ويرجع السبب في ذلك إلى انه لكي يستخدم نظم المعلومات الإدارية بكفاءة يجب ان يتم تفهم المشاكل التي تصمم نظم المعلومات الإدارية على حلها وعلى المسيرين الإلمام بثقافة تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي وفهم الأبعاد التنظيمية ، الهيكلية والإدارية كنظام متكامل ³ .

¹ - عبد اللاد ابراهيم الفقي ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 140 .

² - سونيا محمد البكري ، " نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية) " ، مرجع سبق ذكره : ص 14 .

³ - سونيا محمد البكري - ابراهيم سلطان ، 'نظم المعلومات الإدارية ' ، مرجع سبق ذكره " ، ص 16 ، ص 17 .

ثانيا: أهمية وفوائد نظم المعلومات الإدارية

يساعد وجود نظام متطور للمعلومات على توفير المعلومات المناسبة وامدادها للأفراد المناسبين في الوقت وبالتكلفة المناسبة ، فقد اكتسب نظام المعلومات الإدارية صفة الأداة الفعالة في التخطيط والتنمية ، فهو يتعامل مع كافة النشاطات المختلفة وساعد في تقييمها واجراء الرقابة عليها . والتحدث عن نظم المعلومات الإدارية يصل بنا إلى ان المؤسسة تحتاج فعلا لها لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في الوصول إليها على كافة مستوياتها الإدارية . كذلك تحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف ، ولذلك يحقق نظام المعلومات عدة فوائد خصوصا في المجالات التالية :¹

- يساعد في توفير البيانات عن المتغيرات الخارجية المتعلقة بالظروف الاقتصادية ، واجتماعية بصفة عامة كما يوفر البيانات الخاصة بظروف العرض والطلب مما يؤدي إلى تحديد المتغيرات الرئيسية المؤثرة فيهما .
- برمجة القواعد والمعايير التي يسترشد بها المديرون لتحقيق جودة الأداء ويمكن من توفير المعلومات الاستراتيجية والمعلومات التي تساعد في ضبط الخطط الموضوعية بما يتلاءم مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة .
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية وتقييم نشاطات المؤسسة بناءا على اعداد الإستفسارات وذلك عن طريق التحوار بين النظام والمستفيد .
- يسهل من تحديد الإنحرافات وتحليلها وتقديم نتائج التحليل إلى مراكز المسؤولية في التنظيم في الوقت المناسب مما يساعد في تصحيح مسارات التخطيط او التنفيذ باسرع ما يمكن وباقل تكلفة ممكنة لعدم تفاقم الأخطاء واثارها السلبية على الأداء والمنفذين . كما ينفرد نظام المعلومات بقدرته على تحليل المعلومات الكمية والوصفية معا ، وفهم العمليات المختلفة وعرضها بصور رقمية مما يقود إلى استيعاب بحال تحسين العلاقات بين المؤسسات وادارة الموارد الطبيعية والبشرية لمعالجة المشكلات وتجاوزها .

كما ان تبني نظام المعلومات الإدارية في المؤسسات يواجه عدة تحديات ادارية خاصة من ناحية التكامل بين النظم ، حيث هناك نظم متعددة تخدم شتى انواع الوظائف وتوسع آفاق التفكير الإداري . حيث معظم المدبرين كانوا قد تدرّبوا على ادارة خطوط الإنتاج والأقسام ، وانهم نادرا ما تدرّبوا على تسيير اداء المؤسسة ككل . لذلك فعليهم الأخذ بعين الاعتبار الإستثمارات هائلة لنظم المشاريع في المؤسسة وتقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة ، لغرض قيامها بمهامها في مجالات التخطيط ، التنظيم والرقابة ، وهيئة ظروفها عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب .²

¹ - عبد الله ابراهيم الفقي ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 119 ، ص 120 ، ص 121

² - محمد اسماعيل بلال ، " نظم المعلومات الإدارية " ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 40 .

ثالثاً: تطور نظم المعلومات الإدارية

لقد تطور مفهوم نظم المعلومات ابتداءً من أواخر الستينات ، حيث ركزت على المعلومات ومحاولة الزيادة في تحسين الأداء الإداري . وبعد حدوث الانتقال النوعي من نقطة التركيز على المعلومات إلى التركيز على الذكاء والمعرفة ، تحقق الاندماج بين مختلف تلك النظم مما أدى إلى تطور مفاهيمها بالاعتماد على قواعد البيانات الموزعة وقواعد المعرفة والمعلومات . وقد تعددت تلك النظم حسب احتياجات المستويات المختلفة وعليه يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية وفق معايير واسس متنوعة نذكر من بينها :¹

أ- أنظمة معالجة العمليات

يقصد بالعملية الوقائع أو الأحداث أو المعاملات التي تتم في بيئة المؤسسة وتؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها . وبالرغم من أن هذه الأنظمة موجهة أساساً لخدمة العمليات التنفيذية في أدنى مستوى إداري كما أنها توفر البيانات الأساسية إلى أنظمة المعلومات الإدارية الأخرى ولذلك يجب الإهتمام بدقة عمل هذه الأنظمة وفعاليتها .

ب- أنظمة التقارير الإدارية

تقدم هذه الأنظمة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية في المؤسسة لمساعدتها على أداء المهام في حالات محددة . وتستخدم هذه الأنظمة البيانات التي تم جمعها وتخزينها من قبل أنظمة معالجة العمليات حيث تقوم بمعالجتها بأسلوب محدد في ضوء الحالة التي سيتم استخدامها فيها ، وتصدر نتائج المعالجة بشكل تقارير يصدرها الحاسب بصورة دورية أو حسب الطلب . أن أنظمة التقارير الإدارية تركز على الحالات التي يمكن فيها تحديد المتطلبات ، المعايير ، الأهمية ، الأهمية ، الشكل واضح ودقيق ، أي أن هذه الأنظمة e.17 م الحالات التي تصف ببنية ثابتة ومتغيرات محددة وواضحة .²

ج- أنظمة دعم القرارات

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالات قليلة الحدوث أو غير المتوقعة ، حيث يكون بالتالي من الصعوبة بمكان التحديد المسبق للمعلومات اللازمة والضرورية . وتساعد أنظمة مساندة القرارات المديرين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية الفريدة والتي تكون غير محددة البنية ، ولذلك فإن هذه النظم مصممة للاستجابة إلى الاحتياجات غير المتوقعة والمفاجئة للمعلومات وتعتبر كذلك مهمة بشكل خاص بالنسبة للإدارة العليا في المؤسسة التي تتعامل بشكل دائم مع القضايا الاستراتيجية والتي تتطلب طبيعة عملها اتخاذ القرارات في الحالات الطارئة وغير المتوقعة .³

¹ - مكلود ريجوند ، " نظم المعلومات الإدارية " ، مرجع سبق ذكره " ، ص 70 .

² - الحسينية ، سليم إبراهيم ، " نظم المعلومات الإدارية " ، مرجع سبق ذكره " ، ص 43 .

³ - عبد اللاد إبراهيم النقي ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 119 .

د- الأنظمة الخبيرة

يطلق على هذه الأنظمة أيضا أنظمة الدعم الذكية وهي عبارة عن نوع متطور من أنظمة المعلومات حيث تعتبر أحد فروع علم الذكاء الاصطناعي. تقوم هذه الأنظمة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية تشبه أو تقلد العمليات التي يقوم بها الإنسان الخبير. وتعامل مع الحالات التي تتصف بأقصى حدود عدم التأكد ولذلك فإن هذه الأنظمة تركز عادة على موضوعات محددة وضيقة جدا وتجمع القواعد المعرفية والحقائق المتوفرة لإستنتاج واستدلال المنطقيين للوصول إلى الأداء المطلوب.¹

هـ- نظام آلية المكاتب

تخدم هذه النظم الأفراد الذين يتعاملون مع تشغيل البيانات في المؤسسة، حيث يعتمد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام كما يقوم بالتنسيق بين المهنيين العاملين في مجال البيانات وإدارتهم وبين الأنشطة خلال المستويات التنظيمية مع مراعاة ربط التنظيم والمشروعات بالبيئة الخارجية.²

و- نظم المعرفة

هي النظم المبنية على قاعدة المعرفة وتخدم العاملين ذوي مستوى المعرفة في التنظيم فهي تسعى لدعم كلا من الأفراد ذوو المعرفة والوظائف الخاصة وتسمح بخلق وتخزين وتوصل الوثائق من لأي مستخدم هذه المعلومات كما تساعد في تحسين انتاجية المؤسسات على الصعيد الإقتصادي.³

ز- أنظمة دعم المديرين

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة الإدارة العليا في الحصول على المعلومات لتسيير العمل في المؤسسة كما تهتم بتحديد الفرص التي يمكن ان تستفيد منها المؤسسة لتحسين موقفها التنافسي أو التعرف المسبق على المشكلات المحتملة التي يمكن ان تواجهها في المستقبل .

ح- أنظمة دعم جماعات العمل

تصمم هذه الأنظمة لمساعدة المديرين والموظفين في أداء أنشطتهم اليومية والتي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها. وتوفر هذه الأنظمة إمكانيات اتصال متطورة بين العاملين في المؤسسة من خلال أنظمة البريد والرسائل الإلكترونية. كما تبنى على أساس استخدام شبكات الإتصال المحلية والواسعة التي توفر إمكانية الإتصال وتراسل البيانات بين مختلف العاملين في نشاط معين مهما تباعدت المسافات الجغرافية فيما بينهم .

¹ - محمد نوربهان ، " الأنظمة المعلومات الإدارية " ، مرجع سبق ذكره " ، ص 45، ص 46

² - الحسينية - سليم البراهيم ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 45 .

³ - عبد الله ابراهيم الفقي ، "مرجع سبق ذكره " ، ص 120

المبحث الثاني : جودة المعلومة

تلعب المعلومات دوراً حيوياً وهاماً في حياة المؤسسات فهي تمثل مورداً ومصدراً أساسياً لها إن كان في صياغة رسالتها وأهدافها ووضع استراتيجياتها وتنفيذها ، أو بناء هيكلها التنظيمي مما يساعد في أداء المهام المختلفة في مجالات التخطيط : التوجيه والقيادة . ويتحقق ذلك عندما تصل المعلومات بطريقة صحيحة وبغالبية من أي أخطاء في الوقت المناسب مع تميزها بالوضوح والصياغة السليمة التي تساعد على فهم الحقائق والإلمام بجميع التفاصيل الضرورية .

المطلب الأول : ماهية الجودة ومبادئها

إن الهدف الأساسي لأنظمة المعلومات هو إرضاء حاجيات المستفيدين وذلك برفع مستوى الأداء للوصول في نهاية المطاف إلى تقديم معلومات في مستوى حاجياتهم واهتماماتهم. و على هذا الأساس فإن الشغل الشاغل الذي ظل يلزم أخصائيي المعلومات يتمثل في كيفية الارتقاء إلى مستوى تحقيق الجودة بمفهومها الخدماني والمعلوماتي ، ومع التطور الجديد في الاقتصاد القائم على المعلومات والتي تمثل من خلاله قاعدة للإنشاء الثروة فإن جودة المعلومات أصبحت هي المجال الأكثر اهتماماً على مستوى الدراسات أو الإستثمارات.

أولاً : ماهية الجودة

لقد تم وضع تعاريف مختلفة للجودة من قبل العديد من الباحثين ، حيث يرى البعض أنها مدى ملائمة الشيء للوصول إلى الأداء بالكيفية المطلوبة ومدى قدرتها على تلبية حاجيات المستفيد الضمنية والصريحة مع تقديم الخدمة في الوقت والمكان المناسب وإشباع حاجات المستفيد الحالية والمستقبلية .

كما يرى كروسبي وهو أحد أبرز رواد الجودة بأنها : " تطابق لمتطلبات أو للمواصفات فهي مصطلح قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة أو شاملة باعتبارها تشير إلى درجة التميز والأفضلية " .¹ وتمثل هذه المواصفات حسب مضمون المعيار القياسي أيزو 9000 لعام 2000 الصفات التي تميز الشخص ، النشاط أو العملية والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيةها .²

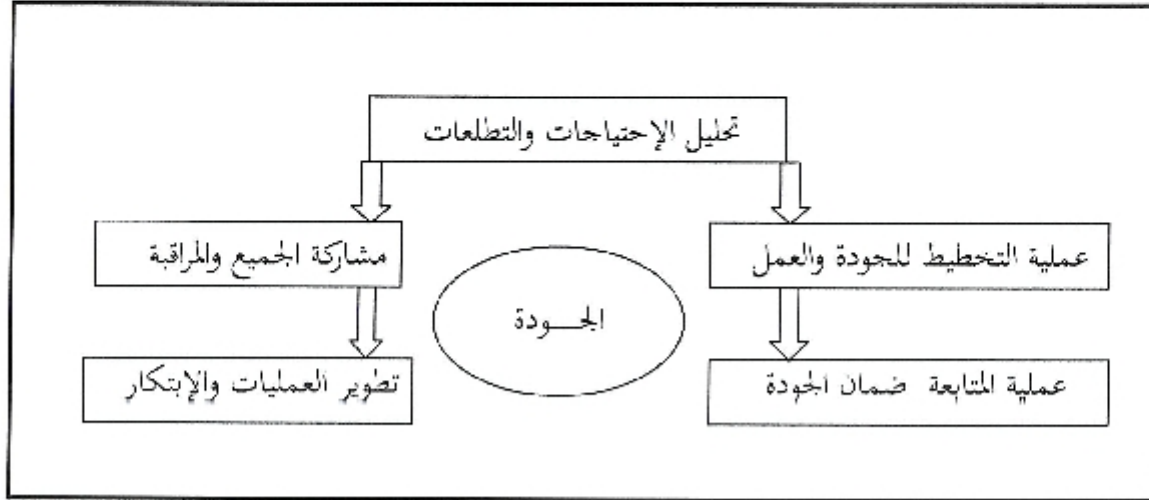
ومما سبق يتضح بأن الجودة هي عملية تساهم في دمج جميع الأنشطة ووظائف المؤسسة ذات العلاقة ببعضها البعض للوصول إلى مستوى متميز بشكل كبير ، يتحقق من خلاله خلق ثقافة وطريقة عمل تحقق توقعات المؤسسة بشكل فاعل وفي اقصر وقت ممكن .

¹ - رعد عبد الله الطائي ، عيسى فنادة ، "إدارة الجودة الشاملة" ، الطبعة العربية ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، (2000) ، ص 28

² - رعد عبد الله الطائي ، عيسى فنادة ، "مرجع نفسه" ، ص 29

وتسعى العديد من المؤسسات إلى انتهاج عملية الجودة وتطبيق برامجها ، حيث تأخذ بعين الاعتبار جميع العناصر والمكونات المطلوبة ثم تقوم بتنفيذها ومتابعة مختلف مراحلها والتي تحددها بدقة لتحقيق أهدافها والشكل رقم (04) يوضح هذه العملية كالتالي :¹

الشكل رقم (04) : عملية الجودة



المصدر : رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدامة ، "إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، (2000)، ص 47

لانيا : مبادئ الجودة

ان المبادئ التي تقوم عليها الجودة تعتبر بمثابة محددات رئيسية لنجاح تطبيقها في المؤسسات حيث يؤدي تنفيذها إلى تلبية رغبات المستفيد سواء كان مجتمع او سوق عمل مع وجوب سيطرة المؤسسة على الأداء من خلال القيادة والإدارة الجيدة وكذا الإعتماد على تقنية القياس التي تعتبر اساس الجودة ومؤشر الفعالية في توفير المعلومات اللازمة للقيام بمختلف المهام وعلى اكمل وجه .

وتجسد هذه المبادئ في سعي الإدارة العليا على اعتبار انها انداعم الأول لتلبية الإحتياجات الحالية والتوقعات المستقبلية والتي تساعد على التواصل ومواجهة التحديات والصعوبات من جهة ومن جهة ثانية تساهم في السيطرة على الموظفين وتشجيعهم للعمل والتعامل مع المشاكل التي تواجههم وحلها ، مع اخذ اقتراحاتهم بجدية وتوفير التغذية الراجعة لهم بشأن ادائهم في مجال تحسين الجودة ومشاركتهم في التسيير وابداء الرأي المتعلق بالجودة وعملية الرقابة عليها.²

¹ - رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدامة ، "مرجع سبق ذكره"، 28

² - حسين احمد النظراوة-محمد ياسين موسى ، "اتخاذ القرارات التنظيمية في منظمات الأعمال"، "مرجع سبق ذكره" ، ص 261:262

المطلب الثاني : مداخل مفهوم جودة المعلومة

تعتبر الجودة فلسفة ومبادئ تسعى إلى التحسين والتطور المستمر من خلال سعيها الدائم لفهم حاجات المستفيدين وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة . وقد مرت ابعاد الجودة بمراحل خلال القرن الماضي فقد وجدت في نظم المعلومات أين انطلقت من مفهوم الكيان المادي والمعايير الدولية ، حيث كانت بداية تمثل معيار 'إيزو 17799 وهي مواصفة متعلقة بالجودة في نظم المعلومات وتظهر من خلال تطور النظام المعلوماتي والقدرة على الحماية من التهديدات في تخزين وسرقة المعلومات وحماية النظام حتى يؤمن وصول المعارف بأفضل مستوى .وبذلك فإن هذه المبادئ تسعى لتحقيق هيكلية الجودة وتحديد اتجاهاتها التي ترتبط بإجراز العمل وتطابق المعايير حتى توفر المصدقية والإستخدام المناسب .

إن الهدف الأساسي الذي تسعى المؤسسات لتحقيقه يكمن في ضمان إيصال المعلومات المطلوبة للمستفيدين بجودة مرتفعة وبأسرع وقت ممكن . حيث تعددت المداخل التي حاولت تفسير هذه المفاهيم نتيجة لإختلاف طبيعة عمل المؤسسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها نستعرض البعض منها كالآتي :

أولا-مدخل منفعة المعلومات

يرى الإقتصاديون ان الشيء الذي يشبع حاجة الإنسان فهو نافع ، حيث يعرفها البعض بأنها القوة الخفية في الإشباع والتي تحقق الإشباع لدى الفرد ، لذا يقوم هذا المدخل على اساس معرفة المعلومات المفيدة المطلوبة من قبل المستفيدين وتجاهل المعلومات الغير مفيدة ، حيث اعتمد لينجر في هذا المدخل على ان للمعلومات خصائص او سمات داخلية مميزة لها ولتحديد جودتها ينبغي التعرف على هذه الخصائص وتقسيمها وذلك بواسطة المستفيدين من هذه المعلومات الذين يقومون بعملية تقويم للمعلومات بناءا على خصائصها .و يعتمد هذا التقويم على الإدراك الفطري للمستفيد أي التركيز على طرائق التقييم النوعية حيث يطلب من المستفيد وصف الخصائص التي تمتلكها المعلومات المستخدمة مع الإشارة إلى الأبعاد السلبية وإيجابية لها .¹

ولتحديد جودة المعلومات وبشكل مباشر وفق هذا المدخل يقوم المستفيدين بإجراء تقييم لبعض مجاميع المعلومات عن طريق قائمة من الأسئلة المتعلقة بالخصائص المتباعدة للمعلومات . وفي نفس السياق فقد اشار السيد بدون سنة بهذا الخصوص إلى إمكانية تقييم جودة المعلومات انطلاقا مما تقدمه من منافع والتي صنفها إلى :²

1- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي، "اقتصاديات المعلومات (القوة الداعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات " الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، (2007) ، ص 152.

2- جمال الدين لعويصات ، "الإدارة وعملية اتخاذ القرار" ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر، (2005) ، ص 48 .

- أ- منفعة شكلية : وتظهر عند تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار .
- ب- منفعة زمنية : وتحقق هذه المنفعة عندما تكون للمعلومات قيمة كبيرة جداً إذا توفرت في الوقت المناسب.
- ج- منفعة مكانية : وتنحصر في إمكانية الوصول إلى المعلومات أو الحصول عليها بسهولة ، ولذا فإن طريقة الإتصال المباشر بالحاسب الآلي تعظم كلا من المنفعة الزمنية والمكانية معا .
- د- منفعة التملك : يؤثر معد المعلومات في قيمتها من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات في أرجاء التنظيم . وحيث أن الحصول على المعلومات يحتاج إلى تكلفة فعندما تزداد هذه التكلفة عن قيمة المعلومات فإنه يكون أمام التنظيم بديلين ، أما زيادة المعلومات من خلال زيادة درجة صحتها أو تقليل التكلفة من خلال تخفيض درجة الخطأ في المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى أن هذا المدخل يعتمد بصورة كبيرة على معالجة النقص في المعلومات باحتساب وتقييم كافة المخرجات الممكنة وبمختلف أساليب التقديرات الاحتمالية المتوفرة . حيث يشير إلى المعلومات بأنها وسيلة لتقليص حالة عدم التأكد ويركز على عدة شروط تحدد المستفيد الفعلي أو المحتمل المهتم بالمعلومات من جهة والبيئة المحيطة التي تحفز على طلب المعلومات وتوظيفها بشكل يعطي لها قيمة بدرجة عالية .¹ كما يعتبر من المداخل السهلة التطبيق فضلاً عن كونه ملائم للقرارات الغير مبرجة ، حيث اعتمد في تجسيده للحصول على المعلومات المناسبة للمستفيد على مقياس أثر المعلومات في التوقعات والمدى الذي تساهم فيه لإعداد توقعات جيدة وحسن الأداء . حيث تشير هذه الفكرة إلى التمييز بين أنواع المعلومات على أساس الجودة التي يرغب المستفيد الوصول إليها وبين القرارات التي ستتخذ . كما يؤكد على أن للخصائص المعلوماتية أهمية متباينة في نظر المستفيدين لذا يفترض من منظوره تقييم خصائص المعلومات وفق مقياس خاص للجودة .²

ثانياً- مدخل الأداء الفردي للمستفيد

يفترض هذا المدخل وجود علاقة مباشرة بين خصائص المعلومات المتوفرة وبين الأداء الفردي في القيام بالمهام على النحو الذي يجعل المسير يتميز على أقرانه عند إبداء رايه . ويتحقق هذا التميز من خلال استخدام أنواع مختلفة من المعلومات ، والتي تحفز المستفيد في التسيير والتحكم في ما يريد اتخاذه من تصرفات .³

2- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 153

2- محمد عبد الله آل فرج الطائي ، الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية " ، دار زهران ، الأردن ، (2000) ، ص 344

3- محمد عبد الله آل فرج الطائي ، مرجع نفسه " ، ص 347

ثالثاً-مدخل الأداء المنظمي

يمثل هذا المدخل حصيلة من يحمل الأداءات الفردية في المؤسسة ،وهذا ما يفسر وجود علاقة مباشرة بينه وبين الأداء الفردي من جهة ، وبين المعلومات المتاحة من جهة أخرى،حيث عدم توفر المعلومات بالخصائص المطلوبة سوف تنعكس سلباً على المؤسسة وتؤدي إلى ضعف الأداء المنظمي ،كما أن الصعوبة تكمن في كيفية قياس الأداء لوجود عوامل أخرى تتحكم وتؤثر فيه .

رابعاً-مدخل رضا المستفيد

يعتبر هذا المدخل وجود علاقة بين جودة المعلومة وبين رضا المستفيد ، فالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته من المعلومات يعد الدالة لوجود جودة في هذه المعلومات ويعادل ذلك مقياس وصفي لنجاح المؤسسة من خلال إجراء مسح الآراء للمستفيدين ومواقفهم تجاه المعلومات المحصل عليها .

وقد صنف هذا المدخل من المداخل المفضلة عند أغلب الباحثين كونه استحوذ على الإهتمام الأكبر واستخدم كتركيبية أساس في قياس جودة المعلومات ،حيث يبرر ذلك بالعلاقة المباشرة بين المعلومات والأداء الفردي وبين بلوغ أهداف المؤسسة ونوعية القرارات الفردية. حيث يؤكد (كيلر) على قوة العلاقة الموجودة بين تلبية احتياجات المستفيد وبين توفير المعلومات بناء على الخصائص التي يحددها والسعي إلى تحقيق أعلى درجات الرضا وصولاً إلى أعلى درجات التفاعلية للمؤسسة .¹

ويؤكد بعض الباحثين على أن هذا المدخل يحقق للمستفيدين التماس المباشر مع المعلومات المتوفرة والميل للاستجابة إيجابياً أو سلبياً مع تلك المعلومات. ويخص اتجاهات الجودة من المنظور الديناميكي كون الاستخدام المناسب للمعلومات هو الذي يعطيها الجودة والقيمة المناسبة ويتجلى ذلك من خلال :

أ-تجاوز الأخطاء :يتوقف هذا المعيار على مدى قدرة الميسيرين على تجاوز الأخطاء ،فهي تمثل مشكلة هامة لأنه لا توجد طريقة سهلة لعلاجها فهي تتواجد في المعلومات نتيجة لعملية القياس الغير الدقيقة في جمع البيانات أو تزويرها. وهناك عدة طرق يمكن أن تتبع لتقليل من الخطأ في المعلومات تتمثل في عملية الرقابة والمراجعة الداخلية والخارجية عليها مع إضافة درجة محددة من الثقة حول صحة المعلومات ووضع قواعد خاصة تحكم عملية القياس والتجميع والإعداد للبيانات .²

¹ - محمد عبد الله آل فرج الطائي ،"مرجع سبق ذكره " ، ص 349

² -الصبوح ، عبد الرحمان والصباح ، عباد ، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية" ،الطبعة الأولى، دار الميسرة:عمان،(1995)،ص170

المطلب الثالث : معايير ونماذج جودة المعلومات

لا بد من التأكيد على أن المعلومات تتسم بخصائص تختلف عن الموارد والمنتجات المادية الأخرى حيث حاولت مختلف الدراسات سواء العربية أو الأجنبية منها رغم تميزها بالنسبة بتحديد أبعاد جودة المعلومات يمكن الإستناد إليها كأساس لتقييم مدى الجودة في المعلومات الداخلية منها والخارجية .

أولاً : معايير جودة المعلومات

بينما ركزت الأبحاث المبكرة على الأبعاد الشكلية لجودة المعلومات مثل التوقيت والدقة، نجد إن الدراسات الحديثة حاولت أن تقدم تصوراً أكثر شمولية حيث قدمت أبعاد متعددة مثل الجودة الذاتية الداخلية والسياقية وغيرها من الأبعاد . ومن هذا المنطلق فقد اختلف الباحثون حول عدد وطبيعة تلك الخصائص من أجل تحديد جودة المعلومات ، وركزت دراساتهم على توضيح المعايير الرئيسية للمعلومات المتاحة من خلال عدة نماذج تم اعتمادها في هذا المجال والجدول رقم (01) يوضح مختلف هذه الاتجاهات كما يلي :¹

جدول رقم (01) : معايير جودة المعلومات من وجهة نظر كتاب نظم المعلومات الإدارية

الباحثين	معايير جودة المعلومات
جالاجامر (1974)	جيدة ، مفيدة ، مرغوبة ، هادفة ، ملائمة ، مهمة ، قيمة ، قابلة للإستعمال ، ضرورة ، حساسة ، فاعلة ، ناجحة ، مساعدة
سوانسون (1974)	مساعدة ، جيدة ، مفيدة ، مرغوبة ، هادفة ، ملائمة ، مهمة ، قيمة ، قابلة للإستعمال ، ضرورة ، حساسة ، فاعلة ، ناجحة
Lucas (1978)	التوقيت ، التوقعات ، المصدر ، درجة التشبيل ، التكرار ، الدقة ، التنظيم
Ein-Dor et Seger (1978)	الدقة ، المحتوى ، التكرار ، الحداثة
Stanga (1980)	وثيقة الصلة ، صحيحة ، خالية من الأخطاء ، كمية ، مفهومة ، التوقيت ، قابلية المقارنة ، الإحتمال ، الموثوقية ، متناسقة ، قابلة للقياس ، حيادية ، مادية
دافيد و أليسون (1985)	متكاملة ، دقيقة ، صحيحة : موثوقة ، مفهومة ، مهمة ، وثيقة الصلة ، جذابة ، تجنب الخطأ ، سرية
KROENK (1989)	وثيقة الصلة ، التوقيت ، الصحة ، تقليص عدم التأكد ، المفاجأة
الدهان (1993)	الملائمة ، النوعية ، الكمية ، التوقيت ، سهولة الحصول عليها
الروبي (1999)	الملائمة ، الثقة

المصدر : محمد عبد الله آل فرج الطائي ، "الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية" ،

دار زهران ، الأردن ، (2000)، ص 356، ص 357

1- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي ، "اقتصاديات المعلومات (القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات،

"مرجع سبق ذكره" ، ص 131

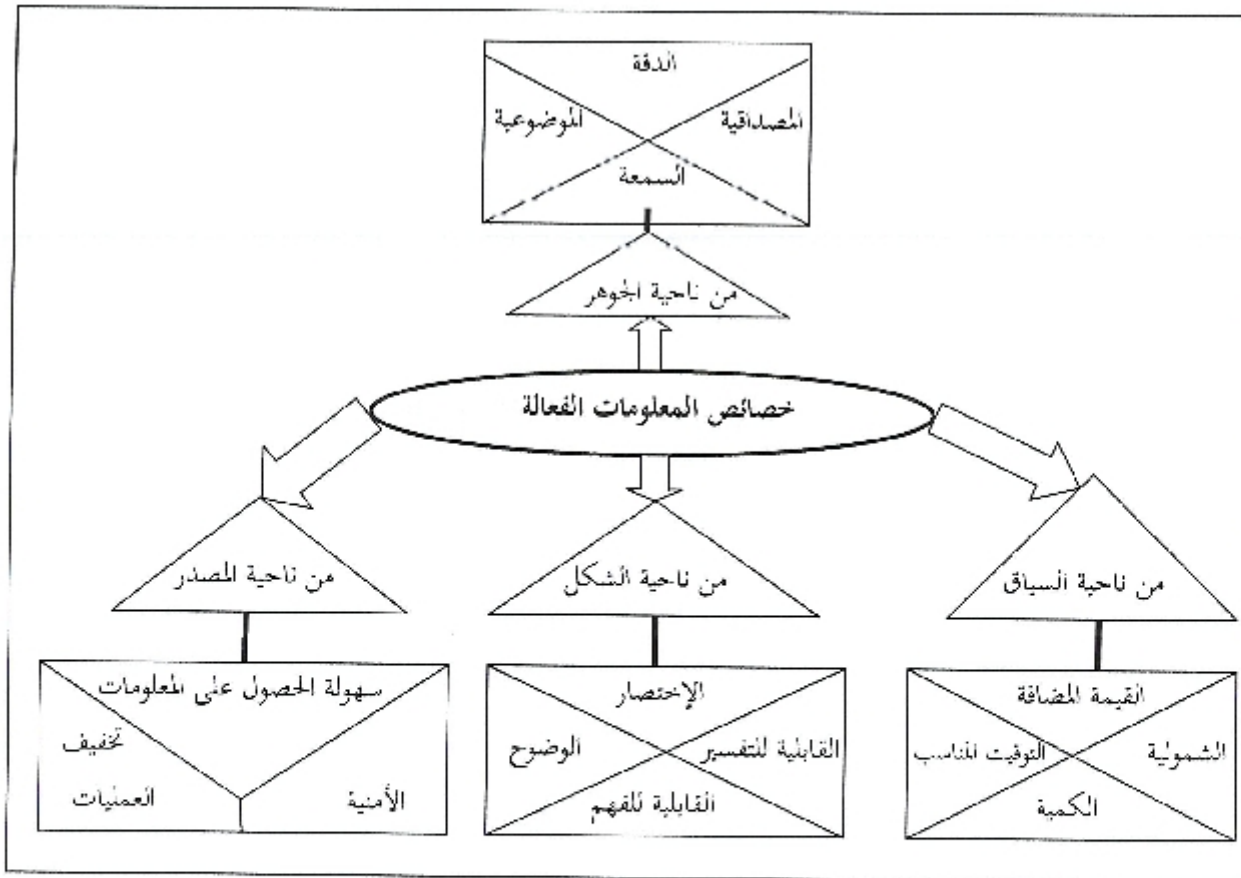
ثانيا : نماذج جودة المعلومات

لقد أكد الباحثون على أن أحد أهداف الأساسي لنظام المعلومات الإدارية يتمثل في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة، وتوفر ذلك يجب تصميم النظام وفقا لهذه الخصائص مع ضرورة مشاركة المستفيد في مراحل التصميم حتى يتم توفير أعلى درجة من الدقة والاكتمال لهذه الخصائص ومن ثم إمكانية تلبية احتياجاتهم من المعلومات. لكن هذا الأمر ليس باليسير، بل يعد من أعقد المشاكل التي تواجه الباحثين في هذا المجال وعليه يعتقد البعض بعدم وجود مجموعة عامة مقبولة من المعايير لجودة المعلومات وكذا عدم وجود معيارية يمكن اعتمادها، لذا ربط الباحثين تلك المعايير وفقا لحالات موضوع الدراسة في عدة نماذج نلخص بعضها كما يلي :

أ- نموذج STRONG و WANG

حتى يتم تحديد خصائص المعلومات بدقة ، فقد اعتمد نموذج STRONG و WANG على مجموعة من الأوصاف حددها في أربعة مجموعات كما يوضحها الشكل رقم (05) :

الشكل رقم (05) : خصائص المعلومات الفعالة حسب نموذج STRONG و WANG



a méthodologie for information quality assessment: المصدر
yang.w lee , diane .m.strong , www.elsevier.com, 11/03/2016 , p2 .

يتضح من خلال هذا النموذج انه يحتوي على (15) مفردة لتوضيح مفهوم جودة المعلومات تتعلق (09) منها بأهم خصائص المعلومات التي تعرض إليها معظم الباحثين في دراساتهم الميدانية وعلى هذا الأساس تم اعتماد هذا النموذج كمعيار في الجانب التطبيقي لإحتوائه على معظم الخصائص الأساسية التي تفسر مفهوم جودة المعلومات. حيث قام الباحثان بتقسيم هذه الخصائص إلى أربعة مجالات كالآتي¹:

- **جودة المعلومة من ناحية الجوهر** : ويضم هذا المجال أربعة صفات أساسية تلخص في الدقة ، المصداقية الموضوعية والسمعة .وتساعد هذه الصفات على توفر المعلومات التي تخلو من الأخطاء ، كما يمكن الإعتماد عليها في مختلف العمليات بالمتوسطة بكل ثقة ، كونها تمثل الواقع وتمتاز بعدم التحيز لمواقف معينة .
- **جودة المعلومة من ناحية السياق** : ويظم بدوره أربعة خصائص في غاية الأهمية تتمثل في خاصية التوقيت المناسب ، الشمولية ، القيمة المضافة والكمية المناسبة . ويلزم هذا المجال بضرورة توفر المعلومات على خاصية التوقيت الملائم في وقت الحاجة وبالكمية المطلوبة في مختلف المستويات الإدارية .
- **جودة المعلومة من ناحية المصدر**: تتأثر جودة المعلومات من ناحية المصدر بثلاث مواصفات، تتمثل في سهولة الحصول على المعلومات ، الأمانة وتخفيف العمليات. وقد ركزت على كيفية تقديم هذه المعلومات وحمايتها مع ضرورة التأكيد على خاصية تخفيف العمليات التي تساعد في أداء المهام بالسرعة والجودة المطلوبة .
- **جودة المعلومة من ناحية الشكل**: لقد عبر الباحثان عن البعد الشكلي بالتركيز على خاصية الوضوح والتي تعبر عن مدى حلو المعلومات من الغموض ، ومحاسنة الإمتصاص مع الإشارة إلى ضرورة امتيازها بسهولة الفهم والتفسير حتى يمكن الاستفادة من الإستغلال الأقصى لها.

ب- نموذج نجم عبود نجم

- لقد اختلف الباحثون حول طبيعة وعدد الخصائص التي يمكن اعتمادها كمؤشرات لجودة المعلومات حيث يجد أن نجم عبود نجم أراد تجسيد القاعدة نظرياً وتجريبياً حيث قام بربط خصائص المعلومات بثلاثة أبعاد كما يلي²:
- **البعد المتعلق بالمضمون** : يوضح هذا البعد كافة الخصائص المتعلقة بمحتوى المعلومات والتي تتعلق عادة بأهم الخصائص المتعلقة بالدقة ، ذات الصلة ، الإكتمال ، الوعي والنطاق والآداء.
 - **البعد الزمني** : يشير هذا البعد إلى الإطار الزمني الخاص بوقت توفر المعلومات وتاريخها ووقت الحاجة إليها وفترة تقديمها للمستفيدين ، حيث يتضمن خاصية التوقيت المناسب ، الأمانة والتكرار .

1- yang.w lee , diane .m.strong, a methodology for information quality assessment , www.elsevier.com, 11/03/2016 , p2 .

2- رجحي مصطفى عليان : "اقتصاد المعلومات"، النبعة الأولى : دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، (2010)، ص 115

-البعد الشكلي: يشير هذا البعد إلى عدة مواصفات ذات الصلة بالشكل الذي تقدم به المعلومة ،حيث يشمل على خاصية الوضوح ، التفصيل ، الطليقة ، التقديم والوسائط المتعددة .

ج- نموذج تايلور :

لقد اعتبر الباحث (تايلور) من أهم الرواد الذين بحثوا كذلك في جوانب تفسير معايير الجودة للمعلومات والجدول رقم (02) يوضح هذا التفسير كما يلي :¹

الجدول رقم (02) : معايير جودة المعلومة حسب نموذج تايلور

الرقم	الخاصية	تحديد مفهومها
01	الوصول على المعلومات	تمثل سهولة وصول المستخدم إلى المعلومة المطلوبة
02	تنظيم المعلومات	هي تصنيف مفردات البيانات و ترميزها بشكل يسهل استخدامها
03	التفاعل	تمثل التفاعل بين النظام و بين المستخدم
04	الوسائط المستخدمة	تعبير عن الأدوات و الوسائط المستخدمة في التفاعل مع النظام
05	التوجيه و الإرشاد	تعبير عن التوجيهات التي تسهل تفاعل المستخدم مع النظام
06	تقليص التشويش	تعبير عن تقليص نسبة التحريف و التشويه للمعلومات المتاحة
07	ضغط المعلومات	تعبير عن تكثيف المعلومات المخزنة
08	التحكم	تمثل الرقابة على المعلومات و التحكم بها
09	التناسق	تشير إلى توحيد جهود عمليات التحديث و التجديد للملفات التي تضم معلومات مشتركة
10	الدقة	تمثل تقابض الأخطاء
11	الشمولية	تمثل شمولية المعلومات لمختلف الأنشطة و الأقسام و الأفراد و المنظمات
12	الثقة	تشير إلى إمكانية الوثوق بالمعلومات و الإعتماد عليها في اتخاذ القرارات
13	الصحة	تعبير عن سلامة و صحة المعلومات
14	النوع	تمثل نوع المعلومات التي تلبي حاجة كل مستفيد
15	المرونة	تفسر بمدى التكيف مع متغيرات بيئة متخذ القرار
16	البساطة	تفسر بمدى تجنب التعقيد و مراعاة السهولة و البساطة في كل ما يتعلق بالنظام
17	الموقوتية	تمثل توفير المعلومات في الوقت المناسب
18	اتكلفة	تشير إلى ضرورة مراعاة التكلفة المناسبة عند توفير المعلومات

المصدر :ربحي مصطفى عليان ،"اقتصاد المعلومات "، الطبعة الأولى

دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان، (2010)، ص 41

¹ -ربحي مصطفى عليان ،'مرجع نفسه '، ص 41

المبحث الثالث : اتخاذ القرارات في المؤسسة

ليس هناك أدنى شك بأن إدارة المؤسسات في وقتنا الحاضر أصبحت أكثر تعقيدا مما كان عليه الحال في أي وقت مضى ، ويرجع السبب في ذلك لنمو حجم المؤسسة وصعوبة عملية اتخاذ القرارات والمعوقات والمؤثرات التي تحيط بعملية اتخاذ القرار والأشكال والترايط المتبادل مع المؤسسات الأخرى مع الاضطراب المتزايد في محيط المؤسسة السياسي واجتماعي تلك الأسباب تجعل الأعمال الإدارية أكبر فأكثر تعقيدا لذلك فإن اتخاذ القرار كما يتفق عليها العديد من علماء الإدارة البارزين يعتبر جوهر العملية الإدارية والمحرك الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطاتها وتحليل السلوك الوظيفي داخل المؤسسات .

المطلب الأول : مفهوم اتخاذ القرار وأهميته

انطلاقا من المفهوم السلوكي الحديث لدراسة الإدارة، فقد اتعت البحوث والدراسات منهج التركيز على عملية اتخاذ القرارات على اعتبار أن القرارات الإدارية التي تتخذ في المؤسسات هي الوسيلة المعبرة عن مدى نجاحها أو فشلها في استثمار الموارد المادية والبشرية واستغلال الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المرجوة .

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار

تعني كلمة قرار الفصل أو الحكم في مسألة أو خلاف والاختيار بين البدائل المختلفة ، ويتفق هذا المعنى مع طبيعة العديد من المواقف الإدارية ، حيث يكون المدير دائما في موقف يطلب إليه أن يختار بديلا معينا من بين عدد من البدائل المطروحة أمامه . و يشير فليت لهذه العملية على أنها : " احد الأدوار الأساسية التي يمارسها المدير عند أداء مهامه " .¹ في حين يرى هيربرت سيمون أن اتخاذ القرار هو للإدارة مرادف أي أن الإدارة صورتها بوضوح ، بل ذات أن المدير ووظيفته الحقيقية هي إصدار القرارات ، وأن ما يميز وظيفته عن غيرها من الوظائف هو عملية اتخاذ القرار أسلوب الاختيار الرشيد بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين .²

وعلى ضوء هذه التعاريف يمكن استنتاج أن اتخاذ القرار هو أسلوبا منطقيا في الوصول إلى حل امثل وان لأي موقف أو مشكلة عامة حلويا بديلة يجب تحديدها وتحليلها ومقارنتها على هدى قواعد أو مقاييس محددة وبغض النظر عن مدى سهولة أو صعوبة أي نموذج لعملية اتخاذ القرار فإن تعريفه يتركز على مبدأ عملية الاختيار الأنسب وليس امثل البدائل المتاحة أمام المقرر لإنجاز الهدف ، أو حل المشكلة التي تنتظر الحل المناسب .

¹ - حسين حرم، مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات : العمليات الإدارية : وظائف المنظمة)، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006، ص 88.

² - احمد الخطيب - عادل سالم معاينة : الإدارة الحديثة (نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع (2009)، ص 249، ص 250، ص 251.

ثانيا : أهمية اتخاذ القرار

في ظل الثورة التكنولوجية الحديثة تضاعفت المسافات وأصبح عنصر الوقت من أهم عناصر اتخاذ القرار وللتعرف على أهمية القرارات في الإدارة يجب أن نسلم بأنها جزء هام من عمل متخذ القرار أو المدير وكما يقول سيمون : ¹ " أن المدير هو أصلا متخذ القرار وهو القادر على اتخاذ القرارات وهذا ما يميزه عن غيره من الأفراد في المنشأة " .¹ وعملية اتخاذ القرار تعتبر محور العملية الإدارية لأنها ترتبط أساسا بكل ما يدخل ضمن مكونات العملية الإدارية نفسها ، وأصبح مقدار النجاح الذي يمكن أن يحققه أية مؤسسة رهين بقدرة وكفاءة الإدارة على ممارسة عملية اتخاذ القرارات بنجاح . ومن هنا ينبغي على متخذ القرار التركيز على أسس وأساليب يمثل ما يجب التركيز على أسس وإجراءات تنفيذ ما يصدره من قرارات .

وفهم أهمية القرارات تقضي توضيح دور القرارات وارتباطها بالأهداف حيث يتمثل ذلك في أنها أساسا تتخذ من أجل الوصول للأهداف أو تذليل الصعوبات سواء داخل المؤسسة أو خارجها ، حيث نجد أن القرارات الصائبة والصحيحة تساهم بقدر كبير في إنجاز تلك الأهداف وربما يحتاج الأمر في بعض أوقات للدخول في إجراءات تصحيحية نتيجة حدوث مواقف معينة تؤثر على الخطة الموضوعة ، ويلزم على إدارة وصاحب سلطة بان يتخذوا القرار الملائم لتصحيح المسار تمكينا للمنشأة من تحقيق الأهداف .²

كما تبرز أهمية القرارات من خلال علاقتها من جهة بمكونات العملية الإدارية في مجالات التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة ، ومن جهة أخرى ارتباطها بأنشطة المؤسسة حيث نجد أن القرارات التي تتخذها المستويات المختلفة من إدارة العليا وإدارة وسطى وإدارة مباشرة ترتبط بنوع النشاط الذي توجد فيه الإدارة ، ومدى السلطة الممنوحة لها والمسؤولية الملقاة على عاتقها . كما نلاحظ أن القرارات تتفاوت بين درجات المخاطرة والوقت اللازم لإنجائها ودرجة علاقتها بموارد المنشأة ونوعية النشاط وعلاقته بباقي الأنشطة .³

وعليه نجد أن أهمية اتخاذ القرار تكمن في البت بين أمرين متضادين مما يجعل القرار صعبا أو ربما به نوع من الخطورة ، فاتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير ومقدار النجاح الذي يحققه أية مؤسسة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها ، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفاعليتها وتذكر أهمية وضوحها ووقتها وتعمل على متابعة تنفيذها وتقييمها بما أنها محور العملية الإدارية .⁴

¹ - طارق طه ، " مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية " ، الطبعة الثالثة ، الإسكندرية : منشأة المعارف ، (2000) ، ص 28.

² - علي الشرقاوي ، " العملية الإدارية - وظيفة المديرين " لإسكندرية ، الدار الجديدة للنشر ، (2002) ، ص 128 ، ص 129.

³ - أحمد محمد المصري : " الإدارة الحديثة (الاتصالات ، المعلومات ، القرارات) " مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ، ص 102.

⁴ - أحمد الخطيب - عادل سام معاينة ، " مرجع نفسه " ، ص 249 ، ص 250.

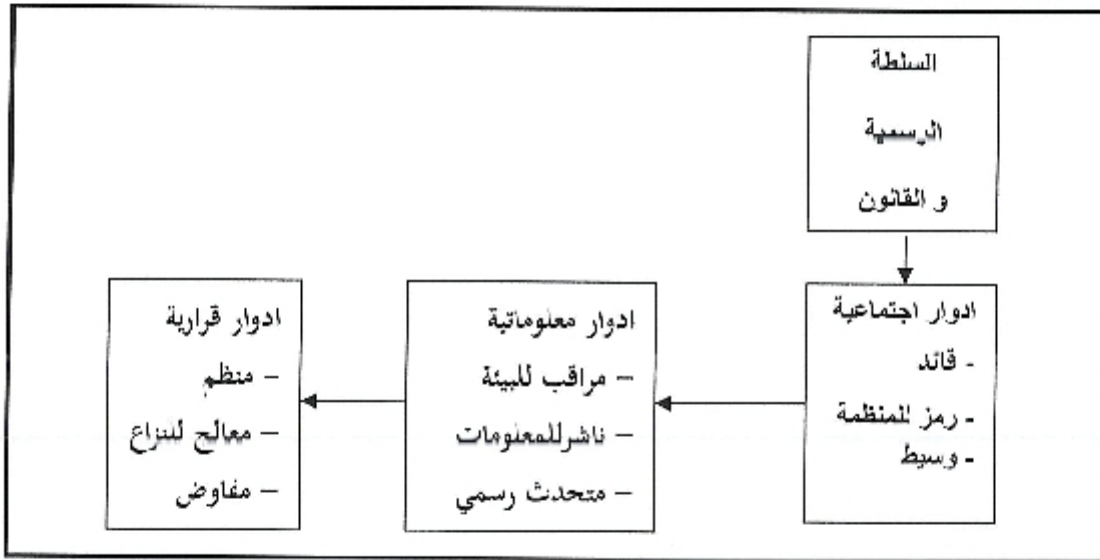
ثالثا : متخذ القرار وخصائصه

تعتبر عملية اتخاذ القرار تحدي أمام المسيرين للحفاظ على بقاء مؤسساتهم حيث يحقق كل منهم أهداف المؤسسة من خلال القيام بمختلف الأنشطة المتعلقة بترتيب، تنظيم وقيادة ما يريدون تنفيذه من قبل الآخرين .

أ- مفهوم متخذ القرار

يعرف متخذ القرار حسب فايول انطلاقا من الوظائف التي يقوم بها بأنه ذلك الفرد الذي يقوم بممارسة وظيفة التنظيم ، التخطيط ، التنسيق والرقابة على المستوى الأعلى والمتوسط والأدنى للإدارة . أما ميزنبرغ فقد وضع بدوره مفهوم آخر لمتخذ القرار يركز على الأدوار التي يقوم بتنفيذها .¹ وذلك حسب ما يوضحه الشكل رقم (06) كالآتي :

الشكل رقم (06): ادوار المدير في المؤسسة



المصدر: Henry Mintzberg (1989), « Le management. Voyage au centre des organisations: Edition d'organisation.p34.

- أدوار اجتماعية : تتعلق بدوره الشخصي كمدير داخل وخارج المؤسسة حيث تعكس الأنشطة والفعاليات التي تقع بين المدير وأفراد المؤسسة التابعين له. وتكمن علاقة المدير بالآخرين من خلال دور القائد الذي يعكس مسؤولية التوجيه وتنسيق الفعاليات والأنشطة الخاصة بالإتياع لضمان انسيابها نحو تحقيق الأهداف. أما رمزه للسلطة فيتجلى من خلال تمثيلة المؤسسة في غالبية المناسبات وقدرته الفريدة على إبراز اهتمامات المؤسسة اتجاه المتعاملين من جهة والقيام بدور وسيط من خلال نقلهم العون للأفراد الذين لهم تأثير واضح في تحقيق نجاح المؤسسة.²

¹- Henry Mintzberg (1989), « Le management. Voyage au centre des organisations Edition d'organisation.p34.

²- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات "، الطبعة الأولى، دار الفراء للنشر والتوزيع، عمان، (2008)، ص 23

- أدوار معلوماتية : تنتج باعتباره مركز إرسال واستقبال المعلومات حيث تتكون من ثلاث محاور رئيسية تتمثل في أعمال البحث واستلام وعرض المعلومات بوضوح ، فهو فاحص للبيئة وجامع للمعلومات حتى يتمكن من اختبارها وإقرار استخدامها ، ثم يقوم بنشر المعلومات المتجمعة لديه وتحريرها لبعض مسؤوليه ثم إرسالها أو التصريح بها للمتعاملين خارج المؤسسة.¹

- أدوار قرارية : تولد من مفهوم السلطة التي تفرض عليه اتخاذ قرارا تحيث يقوم بتصميم وهندسة المشاريع الجديدة وتقدم الأفكار والآراء العملية الجديدة من ناحية، ومن ناحية أخرى التعامل مع المشكلات والحالات الناشئة في المؤسسة والتي تتطلب منه الحسم والقطع والإنذار بجميع أعمال التوزيع والنشر لموارد المؤسسة وبحسب احتياجات مختلف مستوياتها .

ب- خصائص متخذ القرار

إن مختلف الأدوار التي يقوم بها متخذ القرار تتجلى في مجموعة من التصرفات والفعاليات المنتظمة التي تؤثر في حواص العمل الإداري وترتبط ارتباطا وثيقا ببعضها البعض وبشكل متداخل . غير أن أهميتها تختلف من مدير لآخر وحسب المواقف التي تواجهه، حيث يتخذ قراراته من خلال سعيه للحصول على المعلومات واستخدامها في السياق المناسب لذا يجب توفر فيه مجموعة من الصفات والخصائص من أهمها :

- الخبرة : هناك عدة خصائص او مواصفات ترتبط عادة بمتخذي القرار، فهم يميلون إلى أن يكونوا مستخدمين ومستفيدين جيدين ويتعلق ذلك عادة بسنوات الخبرة . حيث هناك اختلاف واضح بين متخذي القرار المتقدمين في السن وبين حديثي العهد خاصة فيما يخص الميل نحو البحث عن المزيد من المعلومات وفي كيفية التعامل معها. حيث أهم ما يميز متخذي القرار من الصنف الأول هو ميلهم نحو الإطالة والثاني في الوصول إلى القرار المناسب وأيضا القدرة على تمهيد المعلومات بشكل أكثر دقة ، كما انهم هم بمرونة أكثر في تغيير أفكارهم عند مواجهة معلومات جديدة مقارنة مع متخذي القرارات من الصنف الثاني .

إن المدير الجيد هو الذي يملك مستوى من المعرفة في جميع المجالات ، ويتميز بالقدرة على استخدام الأساليب والتقنيات الإدارية بشكل يسهل من استخدام النظام ومخرجاته. كما يجب أن تتوفر فيه خاصية فهم واستيعاب النظام والمصادر الأساسية للبيانات وطرق تجسيدها وكيفية تحليلها لتوليد المعلومات.²

¹ - مزهر شعبان النعاني، شوقي ناجي جواد ، " مرجع نفسه " ، ص 25

² - محمد عبد الله آل فرج الطائي ، " الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية " ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 393، ص 394

المطلب الثاني : عملية اتخاذ القرار

إن مهمة متخذ القرار هي البحث عن الحل المعقول وليس الحل الرشيد، كما تنبذ النظريات التقليدية حيث أن قدرة العقل البشري على استيعاب وتحليل المشاكل الغير مبرجة تعتبر ضعيفة أو محدودة نسبيا إذا ما قورنت في الواقع بالأبعاد الفعلية لهذه المشاكل وما ينطوي عليها من تعقيدات حقيقية .

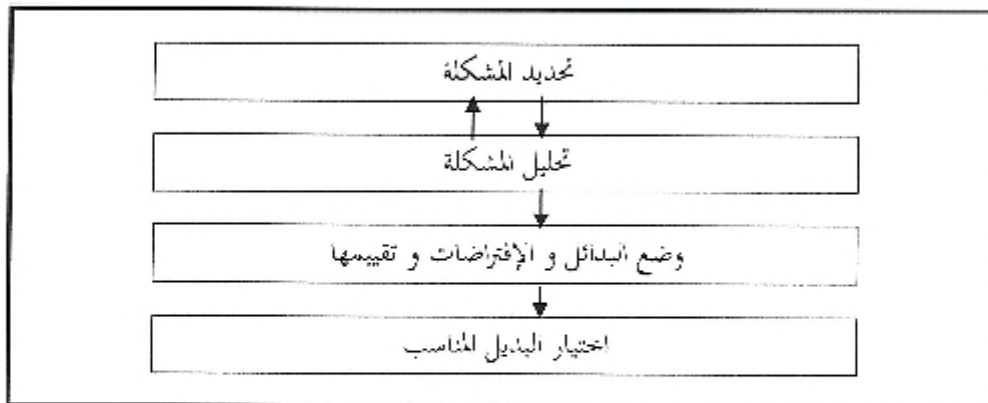
أولا : مفهوم عملية اتخاذ القرار

ينبغي أن يراعى عند اتخاذ القرار المراحل المنهجية لمعالجة المشكلة وهي تعتمد على خطوات متسلسلة تسعى إلى تحقيق الأهداف الموضوعية عن طريق دراسة البدائل الممكنة ، وفي عمليات التصميم والاختيار بين هذه البدائل طبقا للنتائج المتوقعة وفي هذه الحالة تعتبر الخطوات المتخذة أساسية عند اتخاذ القرارات ، وكل ما يستطيع واضع القرار أن يفعله هو اتخاذ القرارات معقولة وإن لم تكن كاملة . ويشير مارش وسامبون في هذا المجال إلى أن متخذ القرار يتأثر بعوامل انسانية مرتبطة بسلوكه واتجاهاته والبدائل المقترحة ، وأثار كل بديل ونتائجه.¹ وهذه المفاهيم الأساسية تؤكد بأن الكائن الإداري يستهدف المنطق في تصرفاته وقراراته رغم قدرته المحدودة في الحصول على جميع المعلومات .

ثانيا : مراحل عملية اتخاذ القرار

يبحث متخذ القرار عن بديل مقبول في حدود المعلومات التي يستطيع الحصول عليها، لذا فقراراته الإدارية قد تكون معقولة أو غير معقولة لا على اعتبارها رشيدة أو غير رشيدة.² والشكل رقم (07) يوضح مراحل عملية اتخاذ القرار وعلاقتها ببعضها كما يلي :

الشكل (07): مراحل عملية اتخاذ القرار



المصدر : - احمد الخطيب - عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة (نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع ، (2009)، ص 263.

¹ - علي الشراوي، " العملية الإدارية - وظيفة المديرين "، مرجع سبق ذكره " ، ص 129 .

² - احمد الخطيب - عادل سالم معاينة، " الإدارة الحديثة (نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة) "، مرجع سبق ذكره '، ص 268، ص 269

أ- المرحلة الأولى : تحديد المشكلة

تعتبر عملية تحديد المشكلة أو الهدف أول خطوة في عملية اتخاذ القرار ويعني الهدف نتيجة أو غاية محددة يراد الوصول إليها من وراء اتخاذ القرار. فهي الانحرافات عما هو محدد مسبقا أو الفرق بين ما يحدث فعلا وما يجب أن يكون . وكذلك يمكن أن تكون مجموعة من الصعوبات أو معدلات البحث التي تحدد ادوار الإدارة العليا في المؤسسة وبالتالي تمنع الوصول إلى هدف معين .

في ضوء ما سبق تعتبر المهمة الأولى هي العثور على المشكلة الحقيقية وتحديد لها وبأني ذلك عن طريق الإجهاد أو التقدير أو التمييز والمقارنة بين ما يجب أن يكون ، وما يحدث الآن فعلا وهذا التحديد على جانب من الأهمية لأنه يحدد بدوره مدى فعالية الخطوات التي تليها لإيجاد حل مناسب للمشكلة ففي حالة عدم معرفة المشكلة الحقيقية فإن القرار الذي سيتخذ سيكون قرارا غير سليم لعدم ملائمته للمشكلة التي نحن بصدد حلها .¹ وحتى يصل الإداري إلى تعريف دقيق للمشكلة : يجب أن يحدد موطن الداء أو كما قال دركر "العنصر الخرج" وهو ذلك العنصر الذي لا بد من تغييره أو تعديله قيب أي شيء وقد يحتاج إلى تحديد المشكلة على مستوى عدة أقسام مختلفة داخل المؤسسة وربما تمتد إلى خارجها .

و عليه فإن تحديد المشكلة يعتبر مرحلة صعبة للغاية لغياب الوسائل وأدوات التشخيص للمشكلة الإدارية، وفي هذا المجال، فإن نظريات الإدارة قاصرة عن تزويد متخذي القرار أسلوبا علميا حتى يحددوا جوانب المشكلة. لذا فإن تحديد المشكلة تعتمد على حكمة واجتهاد متخذي القرار في اكتشاف الانحرافات ولمواجهة هذه الصعوبات جميعا ينصح متخذوا القرارات بجمع الحقائق والمعلومات الدقيقة المتعلقة بالمشكلة.²

ب- المرحلة الثانية : تحليل المشكلة

لا يمكن التوصل إلى إيجاد حل للمشكلة دون التعرف عليها من خلال البحث والاستقصاء وجمع الحقائق والمعلومات. حيث يتم التعرف على المشكلة أولا ثم الوقوف على البدائل الممكنة التي يمكن التوصل إليها ثانيا. وعلى الرغم من أهمية البيانات والمعلومات وأهمية تحليلها للوقوف على أعراض المشكلة وأسبابها فإن مستوى القرار يتوقف على مدى سلامة هذه البيانات حتى يمكن الوصول إلى حلول ملائمة للمشكلة .³ ومنه نستنتج بأن عملية جمع الحقائق تعتبر من أهم الخطوات عملية اتخاذ القرار. كما أنها تختلف من حيث الكمية والتنوعية والتفاصيل باختلاف المشكلة فكما كانت المشكلة واضحة كلما كانت مهمة متخذ القرار سهلة وبسيطة .⁴

¹- علي الشرفاوي ، "مرجع سبق ذكره " : ص 136، ص 137 .

²- علي الشرفاوي ، "مرجع نفسه " ، ص 138 .

³- احمد محمد المصري : " الإدارة الحديثة (الاتصالات ،المعلومات : القرارات) " ، مرجع سبق ذكره ، ص 273 .

⁴- احمد الخطيب ، عادل سالم معاينة ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 251، ص 252

ج- المرحلة الثالثة : وضع البدائل

عندما نحدد المشكلة ويفرغ من دراستها ونجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بها ، وتحليل أبعادها ، ومعرفة أسباب حدوثها ، وفحص العلاقة بينها : ينتقل متخذ القرار إلى مرحلة وضع بدائل الحلول أو القرارات التي يمكن اتخاذها . ذلك إن التشخيص السليم يحدد المشكلة ويحصرها في نطاق واضح . أما تحليل المعلومات والبيانات فترشده إلى الأسباب التي أدت إليها وبالتالي فإن معرفة الأسباب تؤدي إلى معرفة بدائل الحلول الممكنة. ونعني بالبدائل الحلول أو الخطوط الأولية المقترحة لمضامين القرار المراد اتخاذه بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار واحد من الحلول أو الخطط للقرار الواحد في ضوء التحليل المنطقي السليم للظروف والمعلومات المتجمعة و التوقعات المستقبلية .¹

بعد تحديد البدائل يبدأ متخذ القرار بمقارنة هذه البدائل من حيث مزاياها وعيوبها ومساهمتها في تحقيق الهدف وحل المشكلة : وتعتبر مرحلة تقويم البدائل بطبيعتها عملية التنبؤ بالمستقبل: لأن المزايا والعيوب لا تظهر إلا في المستقبل . أما استعمال الأجهزة الإلكترونية فتعتبر من العوامل المساعدة التي تزيد من قدرة متخذ القرار لتقويم كل بديل بأكثر دقة ، كما يمكن الإشارة إلى أن هذه المرحلة تساهم في الواقع بتقييم أثر البدائل المعيشة على أوجه نشاط المؤسسة سواء في الأجل الطويل أو القصير ، مع مراعاة ظروف عدم التأكد والمخاطرة .²

د- المرحلة الرابعة : اختيار الحل

بعد القيام بتحديد البدائل وتقويمها ، فإن متخذ القرار يكون في موقف يسمح له بمحاولة تحديد البدائل أو الحل الأنسب لحل المشكلة . أي تحديد البديل أو الحل الذي يحقق الهدف ويحل المشكلة ، ويتناسب في نفس الوقت مع الظروف البيئية المحيطة . وللوصول إلى قرار معقول لحل المشكلة تتم عملية المقارنة بين البدائل المتاحة للحل ، وذلك على ضوء أحقائق والمعلومات المحددة في الخطوة السابقة ، من حيث مزايا كل بديل وعيوبه وتكاليفه ونتائجه وكذلك بحسب ما يسفر عنه هذا الإستخدام وهنا تبدأ عملية التركيز لإختيار انسب البدائل.³

هـ- المرحلة الخامسة : تنفيذ القرار ومتابعته

لا تنتهي عملية اتخاذ القرارات باختيار البديل الأمثل ، بل تمتد إلى تهيئة المناخ الملائم لتطبيقه واختيار التوقيت المناسب لقرارات التنفيذ والتنسيق فيما بينها كما ينبغي أيضا متابعة تنفيذ القرارات من خلال المقارنة المستمرة بين الأنماط المستهدفة من القرارات والأداء الفعلي .⁴

¹ - محمد قاسم القريوبي ، " مبادئ الإدارة - النظريات والعمليات والوظائف " ، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر ، عمان، (2006)، ص 313 .

² - علي الشرفاوي ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 140 .

³ - احمد محمد المصري ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 273، ص 274.

⁴ - احمد الخطيب ، عادل سالم معاينة ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 253، ص 254، ص 255.

المطلب الثالث : دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات

تعتمد عملية اتخاذ القرارات السليمة في المؤسسة على المعلومات المتوافرة لتتخذ القرار ، وفي ظل الثورة المعلوماتية الملحوظة ليست كل المعلومات المتوافرة مفيدة ونافعة . فالمعلومات تلعب دورا حيويا وهاما في حياة المؤسسات فهي تمثل موردا ومصدرا حيويا لها ، ان كان في صياغة رسالتها واهدافها ووضع استراتيجياتها وتنفيذها وبناء هيكلها التنظيمي مما يساعد في اتخاذ القرارات المختلفة في مجالات التخطيط والتوجيه والقيادة . ويتحقق ذلك عندما تصل المعلومات بطريقة صحيحة وحالية من أي خطأ في الوقت المناسب ، مع تميزها بالوضوح والصياغة السليمة التي تساعد على فهم الحقائق والإلمام بجميع التفاصيل الضرورية . وعليه يمكن دراسة دور جودة المعلومة في اتخاذ القرارات وفق المنهجية التالية :

أولاً: حسب الأسس النظرية

لقد تراكت قاعدة معرفية واسعة وراسخة من النظريات والمبادئ والمفاهيم الإدارية والتنظيمية نتيجة الأبحاث والدراسات والخبرات والتجارب المكثفة في حقل الإدارة عبر العقود العشرة الماضية ومع انه من الصعب التوصل إلى تصنيف جامع لتلك النظريات والمبادئ فإن غالبية الكتاب والمفكرين يميلون إلى تصنيف المندرس إلى مداخل مختلفة بناء على محور اهتمامهم من بينها :¹

أ- النظرية الكلاسيكية

ظهرت هذه النظرية منذ القدم حيث يرى متبنيوها أن المديرين عقلانيون ، ويعود ذلك لإملاكهم معلومات تامة حول المشاكل التي يريدون حلها ، والأهداف التي يرجون تحقيقها .² مما يعني ان لديهم القدرة على اختيار افضل بديل بناء على معرفة كاملة بكل البدائل وثقة كبيرة في النتائج . ويشاطروهم (ماكس فيبر) الرأي في ذلك بأسلوبه "البيروقراطية النموذجية"³ حيث يرى من خلال نتائج أسلوبه ان صور العقلانية تسود القدر الأكبر من نظرية اتخاذ القرار وان العقلانية تقاس بلغة المعلومات ، بمعنى من يملك المعلومات فهو عقلاني ومن لا يملكها فهو غير عقلاني كما قام بربطها من جهة أخرى بالهدف فرأى ان اتخاذ القرار العقلاني له هدف واضح بينما لا هدف لغير متخذ القرار العقلاني .

و نجد أن حسب هذا الأسلوب تتخذ القرارات بناء على اجراءات وقواعد محددة سبقت تجربتها وثبتت نجاعتها وانتفاء الوسائل المستخدمة على اساس افضل المعلومات المتاحة ، وبالتالي فإن اصحاب هذه النظرية يقيسون فعالية القرار بمدى عقلانية متخذه ، ويكون ذلك إذا كان مطلعاً على كافة المعلومات المتاحة وهذا الأمر لا يكون متاحاً دائماً.³

¹ - محمد قاسم القريبوني ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 316

² - علاء عبد الرزاق محمد السامي ، " نظم دعم القرارات " ، دار وال لل نشر ، عمان ، (2005) ، ص 42

³ - سوليا محمد البكري ، ابراهيم سنان ، " نظم المعلومات الإدارية " ، مرجع سبق ذكره " ، ص 120 .

ب- النظرية السلوكية

جاءت المدرسة السلوكية كرد فعل على قصور المدرسة الكلاسيكية في تناولها العنصر الإنساني في المؤسسات وعدم الإهتمام به، وكذلك وجد المدراء الذين طبقوا مبادئ وافكار المدرسة الكلاسيكية ان تلك المبادئ والمفاهيم عاجزة عن تحقيق الكفاءة العالية والإنسجام في بيئة العمل. واستمرت تواجه المدراء العديد من المشكلات في العمل لأن العاملين لم يتصرفوا في كثير من الأحيان كما كان متوقعا ومطلوبا وهكذا يزداد الإهتمام في كيفية مساعدة المدراء ليصبحوا أكثر كفاءة.¹

ويعتبر (هريوت سايون) من الرواد الذين كان لهم الأثر الأكبر في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات فقد أتى بمفهوم "الربح المرضي" أو "العقلانية المحددة" والذي توصل من خلالها إلى أن متخذي القرارات لا يعملون في ظل المعرفة التامة وأنهم يعملون في ظل حالة معينة هي اللاتأكد. حيث تعتمد هذه النظرية على الإجراءات الرمزية وبعض التقاليد السائدة في المؤسسة والتي تعطي قيمة وأهمية للقرار أو مؤشرا لعدم أهميته، كما تساهم في تعطل المؤسسة للتغيرات الإستراتيجية الجديدة، ثم إيجاد الفرصة المناسبة لإعلان القرار على ان يتم على مرأى من الوصول إلى المساندة له.²

ثانيا : حسب طبيعة القرار

تختلف القرارات الإدارية من حيث طبيعتها باختلاف المستويات الإدارية حيث جميعها تحتاج إلى معلومات مختلفة حيث كلما انتقلنا بين هذه المستويات بإنجاز أعلى كلما أصبحت هناك حاجة لها أكثر. وعليه فالمستويات الإدارية تختلف من ناحية طبيعة القرارات المتخذة ومن حيث البعد الزمني للمعلومات وكيفية تقديمها.

أ- المستوى الإستراتيجي

يحتاج هذا المستوى إلى قرارات غير تقليدية، تتصل بمشكلات إستراتيجية وذات أبعاد متعددة تحتاج إلى معلومات لتحديد أهداف متوسطة وطويلة المدى وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد، وهذه النوعية من القرارات تتطلب البحث المتعمق والدراسة المتأنية والمستفيضة والمتخصصة التي تتناول جميع الفروض والإحتمالات وتناقشها.³ ويتم اتخاذ هذا النوع من القرارات على مستوى الإدارة العليا وهذا يضيف عليها درجة عالية من المركزية. ويتميز هذا النوع بكونه يستخدم للتنبؤ بالمستقبل ويقوم بوضع السياسات وطرق تحديد درجة التداخل بين المستويات الأخرى للنظام وعلاقته بالبيئة الخارجية كما يعمل في ظل حالة مستمرة من الغموض وبإندام المعطيات لذا تتطلب الأولوية في التنفيذ ودرجة عالية من الالتزام.

¹ - حسين حريم، "مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)"، "مرجع سبق ذكره"، ص 60

² - كامل برب: "الإلحاحات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين"، الطبعة 2، دار النهل اللبناني، بيروت، ص 130.

³ - علي عبد الله الفهوي، زياد كامل اللالا، بلال محمود الوادي: "جودة المعلومات و الذكاء استراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة" "مرجع سبق ذكره"، ص 79.

ب- المستوى التكتيكي

وتصف قرارات هذا المستوى بأنها متكررة وإن كانت في مستوى أعلى من القرارات التنفيذية وأكثر فنية وتفصيلا ، ويوكل أمر مواجهتها إلى الرؤساء الفنيين والمتخصصين . ويتم اتخاذ هذه القرارات على مستوى الإدارة الوسطى حيث تتطابق مع جزء من القرارات المبرمجة وجزء من القرارات العامة ، فيما يعود الجزء المتبقي منها للقرارات التشغيلية ، كما تهتم بفعالية وكفاءة الاستخدام والرقابة على الوحدات الإدارية وادائها في إطار سياسات وأهداف القرارات الاستراتيجية ¹.

ج- المستوى التشغيلي

تتصف نوعية قراراته بالتكرار والروتينية وتتضمن تنفيذ للقرارات الصادرة عن الإدارة العليا والوسطى وذلك بإصدار قرارات تفصيلية ، وهذا ما يجعلها تتميز بدرجة عالية من اللامركزية . وتلعب القرارات الروتينية دورا مهما في نجاح المؤسسة . ومن الواضح ان هناك نسبة كبيرة جدا من القرارات الروتينية المتخذة في المؤسسة يقدرها الخبراء بنسبة (90) بالمائة . كما نجد ان معظم هذه القرارات الروتينية تتخذ في المستويات الدنيا، حيث ان المشرف في خط الإشراف الأول تكون جميع قراراته روتينية ، بينما رئيس مجلس الإدارة يتخذ قرارات روتينية بشكل محدود للغاية ، وفي نفس الوقت يتخذ قرارات رئيسية بصورة كبيرة جدا ² . والجدول رقم (03) يلخص خصائص ونوعية المعلومات التي يحتاجها كل مستوى من مستويات اتخاذ القرار على النحو التالي :

الجدول رقم (03) : خصائص المعلومات المطلوبة حسب المستويات الإدارية

مستويات اتخاذ القرار			خاصية المعلومة
المستوى الإستراتيجي	المستوى التكتيكي	المستوى التشغيلي	
عالي	متوسط	متدني جدا	درجة تلخيص المعلومات
متوسطة	عالية	عالية جدا	الحاجة إلى المعلومات في الوقت المناسب
متوسط	عالي	عالي جدا	استعمال معلومات الحديثة
عالي	متوسط	متدني	الإعتماد على دقة المعلومات
عالية	متوسطة	متدنية	الحاجة إلى شكل وثائق المعلومات
عالي جدا	متوسط	متدنية	الحصول على المعلومات

المصدر : محمد الصيرفي، " تكنولوجيا المعلومات " ، الطبعة الأولى

دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، (2009) ، ص 322

¹ - حسين حريم ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 260

² - محمد الخطيب-عادل سالم معاوية، "مرجع سبق ذكره" ص 263

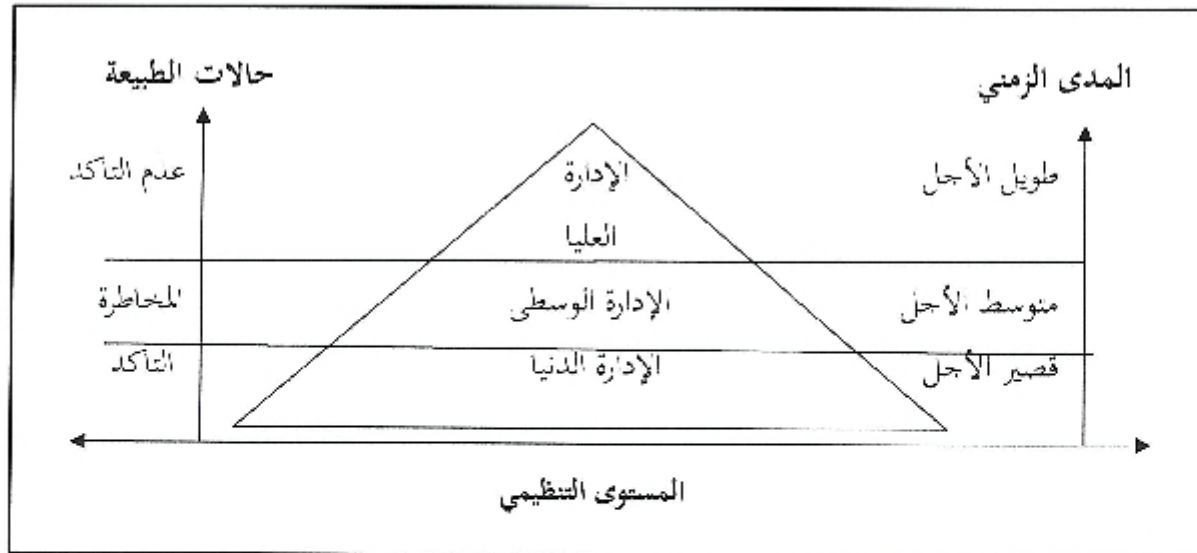
ان تحديد اختلاف مواصفات المعلومات الضرورية يختلف تبعاً للمستويات الإدارية الثلاث وتزداد أهميته كلما اتجهنا صعوداً نظراً لصعوبة تحديد المشاكل وعناصرها ، وفي مقدمة هذه المواصفات مصادر هذه المعلومات والفترة الزمنية التي تغطيها مع الحصول على كمية مناسبة من المعلومات التي تسهل عملية تحديد واقتناص الفرص والتهديدات لتحقيق اهداف المؤسسة .

ويتضح مما سبق ان هناك تكامل بين المستويات الثلاث المختلفة معاً لتكوين هدف المؤسسة اذ ان القرار المتخذ على المستوى الإستراتيجي يكون له تأثير او رد فعل على المستويات الأخرى (التكتيكي والتشغيلي) ولهذا يخصص المسير وقت عمل كبير في المستويات الدنيا باعتبارها تحوي على عمليات يومية ومستمرة فهو بذلك غير مجبر على بذل مجهود اكبر في الحصول على المعلومات والبيانات من مصادر خارجية وانما يكتفي بالمعلومات الداخلية فقط ¹.

ثالثاً : حسب الظروف

تتفاوت الظروف التي تحيط بعملية اتخاذ القرارات من حيث درجة التأكد ، حيث تؤثر البيئة التي يتخذ فيها القرار عليه ، وهذا لوجود عدد كبير من المتغيرات التي تؤثر في نوع القرار ويتم هذا التقسيم حسب درجة التأكد ويتراوح هذا القياس ما بين التأكد الكامل وعدم التأكد الكامل مروراً بظروف المخاطرة والشكل رقم (08) يبين هذا التفسير :

الشكل (08) : القرارات و المستوى التنظيمي



المصدر : محمد نور برهان ، "نظمة المعلومات الإدارية" ، (2010)، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة ، ص 31

¹ - شافية جاب الله ، " مبررات و شروط وضع نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، 1998 ، ص 50

أ- القرارات في حالة التأكد

يقصد بحالة التأكد الكامل أن يكون متخذ القرار على علم تام بكل المعلومات الملائمة واللازمة لاتخاذ القرار ويفترض في هذه الحالة أن متخذ القرار يستطيع أن يحدد كل البدائل الممكنة والمتطلبات اللازمة لتنفيذها كما يعرف على وجه اليقين نتيجة كل بديل. وتتميز عملية اتخاذ القرار في هذه الحالة بالسهولة، كما أن البيئة الخارجية لا تؤثر على نتائج القرار. وهنا يتخذ القرار مع وجود استقرار وعدم الغموض والتباس. وبالتالي تكون النتائج مضمونة ومؤكدة كذلك.¹ ومتخذ القرار يفترض أن لا تكون لديه القدرة في التحكم أو مراقبة الظروف ولكن لديه السلطة والقوة في زيادة أو انقاص عدد البدائل.²

ب- القرارات تحت ظروف المخاطرة

إن القرارات المتخذة في ظل ظروف المخاطرة يكون احتمال حدوث كل حالة معروفاً أو يمكن تقديره وبذلك يستطيع متخذ القرار تحديد درجة المخاطرة في قراره بدلالة التوزيعات الاحتمالية، ويقدر الظروف والمتغيرات المحتملة الحدوث في المستقبل. والصفة الأساسية لهذه الحالة أنه لنتائج كل بديل تتوفر معلومات قليلة مما يعني أن هناك مخاطرة، حيث كلما ازدادت كمية وجود المعلومات الخاصة بنتائج كل بديل كلما كانت الحالة أقرب إلى التأكد وانخفضت درجة المخاطرة، والعكس في حالة كمية ودقة المعلومات منخفضة.³

ج- القرارات في حالة عدم التأكد

يقصد بحالة عدم التأكد تلك الحالة التي يوجد فيها أكثر من بديل دون أن يعرف متخذ القرار احتمال حدوث كل منه لعدم وجود أية معلومات سابقة واتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد يعتبر أكثر صعوبة من اتخاذ القرار في ظل ظروف التأكد التام أو المخاطرة، حيث تتخذ القرارات في ظل الظروف غير المؤكدة على أساس من الغموض الكامل، حيث لا تتوافر معلومات كافية وصحيحة وبالتالي فإن النتائج المتوقعة الحصول عليها من هذا النوع من القرارات تكون غير مؤكدة، بل ولا يمكن صياغتها على شكل توزيع احتمالي ولذا ينبغي على الإدارة تحاشي اتخاذ القرارات في ظل هذه الظروف لصعوبتها.⁴ وقد لا يمكن تحاشي هذا الموقف لذا فإنه ينبغي البحث عن معلومات مناسبة تسمح بالانتقال من حالة عدم التأكد هذه إلى حالة المخاطرة حتى يتخذ القرار المناسب، ثم الحصول على المزيد من المعلومات وعلى النحو الصحيح للانتقال إلى حالة التأكد. مع اعتماد متخذ القرار على تحكيم حدسه وتجربته ليحاول الوصول إلى نقطة الرضا والقناعة لتحقيق أهدافه.⁵

¹ - علمي لزم، "أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، (2006)، ص 133.

² - محمد عبد الفتاح ياغي، "اتخاذ القرارات التنظيمية"، الطبعة الأولى، (2010)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 21.

³ - أحمد الخطيب - عادل سالم معاينة، "مرجع سبق ذكره" ص 264.

⁴ - حسين حرم، "مرجع سبق ذكره"، ص 89.

⁵ - محمد عبد الفتاح ياغي، "مرجع نفسه"، ص 22.

خلاصة الفصل

مما سبق يتضح ان المؤسسة تحتاج إلى أنواع مختلفة من النظم تناسب مع كل مستوى تنظيمي، هذه النظم التي تقوم بدورها وتخدم كل مجال وظيفي بداخلها: اهتمت اساسا بالبيانات وامكانية توفير المعلومات ونقلها عبر مختلف تلك المجالات ، فقد اصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردا اساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية ، وهي الأساس الذي تقوم عليه مختلف الأنشطة الإدارية . وللحصول عليها لا بد من استخدام أنظمة المعلومات التي تقوم على انتاجها وتوزيعها للمستفيدين .

فالقرار يتخذ من طرف الأفراد الذين يشغلون مواقع مختلفة داخل المؤسسة التي تتقبل تأثير نظم المعلومات عليها وتستفيد من المزايا الاستراتيجية التكنولوجية ، وهنا يكمن التحدي الحقيقي فكفاءة نظم المعلومات تتوقف على الطريقة التي يتم بها توفير وتنظيم المعلومات اللازمة للإدارة ضمن متطلبات وخصائص محددة وبالصيغة المناسبة للوصول وبكل فعالية لعملية اتخاذ القرار في المستويات الإدارية المختلفة فنجاح عملية اتخاذ القرار يتوقف على انسجام وتناسق المستويات التنظيمية الثلاث ، خاصة من ناحية تسرب المعلومات وايصالها في الوقت المناسب لحل المشاكل التي تصادفها المؤسسة او التي يواجهها متخذو القرارات .

كما نتوقف كفاءة القرارات على طريقة استخدام هذه المعلومات كون ذلك يتطلب قدرات ومهارات مميزة في دراسة وتفسير، تحليل وتقييم المعلومات لتحديد درجة ارتباطها بالمواقف . كما تتوقف ايضا على معرفة ماهية المعلومات التي يحتاجون اليها وكيف يحصلون عليها ، مع ضرورة تنظيمها حتى تصل المؤسسة إلى الأداء المتميز في اتخاذ القرارات.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945

—قائمة—

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري ، والذي تم التعرض من خلاله بكل ما يتعلق بالمعلومة من ناحية أهميتها في انجاز مختلف الأنشطة وتحقيق التكامل بين الوظائف في المؤسسة كذلك ارتباطها بمواصفات محددة تحقق لها الجودة وتساهم في اتخاذ القرارات ومن ثم تحسين الأداء وتحقيق الأهداف .

وسعياً للتوسع أكثر في هذا الموضوع نظراً لأهميته البالغة في اتخاذ القرارات ومن تحسين الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة فقد حاولنا تمثيل الواقع بدعم هذا الموضوع بدراسة تطبيقية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة . وقد تناول هذا الفصل في جزئه الأول على نبذة تاريخية مختصرة عن الجامعة وتطور هيكلها التنظيمي عبر السنوات الأخيرة ، أما الجزء الثاني فقد تعرض للوصف المنهجي للدراسة والذي رصد حدود وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ، وأخيراً بعض المخرجات الجزئية الثالث أعرض وتحليل نتائج الدراسة ومن ثم احبار فرضيات الدراسة .

المبحث الأول : نبذة تاريخية عن جامعة 8 ماي 1945 بقالة

لقد نشأت مؤسسات التعليم الجامعي في المجتمعات المعاصرة للإهتمام بجعل عملية التعليم عملية إنتاجية وذلك عن طريق تحقيق الأهداف المرسومة والمحددة في ضوء المدخلات المتاحة . ومن أهم هذه المدخلات الجهاز الإداري لهذه المؤسسات، حيث لا بد من وجود نظام إداري فعال يسعى للتنسيق بين الجهود البشرية واستغلال الإمكانيات المتاحة ومن ثم تحقيق أهدافها بالجودة المطلوبة .

المطلب الأول : نشأة وتطور الجامعة

تمش الجامعة قمة نظام التعليم العالي، حيث تكمن أهمية هذا الجزء من التعليم في تشكيل أفراد المجتمع للمقاييم بالوظائف المهنية العالية التي يتطلبها المجتمع، حيث تسهم في تطويره وتنميته من خلال تأثيرها الفكري والعلمي على اتجاهات العمل والإنتاج. وتتشابه الجامعات في أهدافها حيث تركز خصوصية كل جامعة من خلال البيئة المحيطة بها كمؤسسة اجتماعية المطلوب منها خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته .

أولا : التعرف بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

ترجع هذه التسمية إلى مجازر 8 ماي 1945 التي شهدتها العديد من ولايات الجزائر لاسيما قالة سطيف وخرطمة ، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال الذاتي تقع الجامعة في الجنوب الشرقي لولاية قالة وبجوارها منشآت عدة منها مدرسة ضباط الصف للمعتمدية ومجمع الإدارات العمومية وكذا أحياء سكنية . وتقدر مساحتها بأكثر من 50 هكتار، وقد استعادت الجامعة من خلال رصد الدولة أغلفة مالية لاستكمال منشآتها الحيوية ، حيث تشمل الجامعة على أربع مجتمعات وهي :

-المجمع القديم ومجمع سويداني بوجمة

-مجمع هيلوبوليس والمجمع الجديد أين تتواجد رئاسة الجامعة حاليا

وقد استحدثت الجامعة بداية سنة 2010 م أربعة كليات ضمن التقسيم الجديد نذكرها كمايلي :

-كلية العلوم والتكنولوجيا

-كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون

-كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة

-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

-كلية الحقوق والعلوم السياسية

-كلية الآداب واللغات وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ¹.

1 منيحل بسمه، غربي سهام: "اثر الرقابة على ترشيد ادارة المؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير " ¹

ثانيا : نشأة وتطور الجامعة

انشأت الجامعة بداية من خلال معاهد وطنية للتعليم العالي بقلعة المنشأة بمقتضى المرسوم التنفيذي 172/86 الصادر في 05 اوت 1986 حيث فتحت ابوابها في سبتمبر 1986 في الجذع المشترك تكنولوجيا ب 123 طالبا يؤطّرهم 14 استاذ منهم 12 استاذ اجنبي .

وقد تركز التنظيم البيداغوجي في المؤتممين الجامعيين 87/86 و 88/87 على معهدين هما : معهد الهندسة الميكانيكية ومعهد الكيمياء الصناعية .وفي الموسم الموالي 1990/1989 تم فتح معهد جديد متمثل في معهد الهندسة المدنية .وفي موسم 1991/1990 تم فتح معهدين : معهد الإلكترونيك ومعهد الحاسبة و الضرائب .اما الموسم الجامعي 1993/1992 فقد تم فتح فرع مهندس في الإلكترونيك ومهندس في الإلكترونيك .

وقد تحولت هذه المعاهد الوطنية فيما بعد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/92 المؤرخ في 1992/07/07 والذي استقبل في ذلك الموسم 6784 طالبا يؤطّرهم 174 استاذ وقد عرفت سنة 2001 ترقية المركز الجامعي لقلعة إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي 273/01 المؤرخ في 2001/09/18 م والمتضمن انشاء جامعة قلعة .

بعدها شهدت جامعة قلعة بعد ذلك تطورا وتحددا ملحوظا من خلال ارتفاع نسبة الطلبة الدارسين بها وكذا زيادة عدد المقاعد البيداغوجية بالإضافة إلى فتح العديد من الأقسام والتخصصات الجديدة لا سيما بعدما أصبحت تحوز على سبعة كليات بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ في 2010/01/12 م .

وقد تبنت الجامعة سياسة الإصلاح الجامعي عبر اعتمادها على التدريس وفقا للنظام الجديد "ليسانس -ماستر-دكتوراة" بداية من الموسم الجامعي 2005-2006 والذي اضيف على الجامعة نقلة نوعية في مجال التعليم العالي ل.م.د. وكان الموسم الجامعي 2009-2010 الموسم الذي طبقت خلاله جامعة قلعة هذا النظام بصورة كلية حيث صار موجودا بجميع الشعب والتخصصات، كما بلغ العدد الإجمالي لطلبة في ذات العام 16000 طالب .¹

¹ - منجل بسة، غربي سهايم، "مرجع سبق ذكره"، ص 75

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة

إن مهام وأهداف الجامعات تتشابه عبر كامل التراب الوطني ، حيث تتركز مهامها حول محاور رئيسية تخص التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع . كما تحاول الجامعة القيام بدورها من خلال إعداد الكفاءات المهنية والكوادر القيادية المتخصصة وتنمية الشخصية المتكاملة للطلاب والعمل على الارتقاء بمجال البحث العلمي وعمل البحوث التي تسهم في حل مشكلات المجتمع .

أولاً : الهيكل التنظيمي لجامعة قلمة

تتكون جامعة قلمة من هيئات الجامعة وسبعة كليات بأقسامها ، وتتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة وحسب الشكل رقم (09) المتعلق بالهيكل التنظيمي للجامعة يمكن تفصيل مختلف مكوناته كما يلي :

أ- مجلس الإدارة

- هو هيئة جامعية تدوم عهدها 03 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة باستثناء 2 في الثانية والعاشرة من سنة واحدة قابلة للتجديد ويتشكل المجلس من :
- الوزير المكلف بالتعليم العالي أو ممثله رئيساً
- ممثل عن الوزير المكلف بالمالية
- ممثل عن الوزير المكلف بالتربية الوطنية
- ممثل عن الوزير المكلف بالتكوين المهني
- ممثل عن الوزير المكلف بالعمل
- ممثل عن السلطة المكلفة بالبحث العلمي
- ممثل عن السلطة المكلفة بالتوظيف العامة ، ممثل عن الوالي
- ممثل عن الأساتذة في كل كلية و قسم ينتخب من ضمن الأساتذة الأعلى رتبة
- ممثلين منتخبين عن الموظفين الإداريين وعن الطلبة

ويناقش مجلس الإدارة عدة محاور تلخص في مخططات تنمية الجامعة على المدى القصير والمتوسط والطويل واقتراحات برمجة أعمال التكوين والبحث ومختلف الاقتراحات الخاصة ببرامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي ، الحصيلة السنوية للتكوين ودراسة جميع مشاريع الميزانية .

كما يدرس مجلس الإدارة ويقترح كل تدبير من شأنه تحسين سير الجامعة وتسهيل تحقيق أهدافها حيث يجتمع مجلس الإدارة في دورة عادية مرتين في السنة بطلب من رئيسه كما يمكن ان يجتمع في دورات غير عادية بطلب من رئيسه او من رئيس الجامعة او بطلب من ثلثي اعضائه.¹

¹ - سجل بسملة، غربي سهام، مرجع سبق ذكره ، ص 77-78

ب-المجلس العلمي للجامعة

يؤدي المجلس العلمي للجامعة أرائه وتوصياته على الخصوص فيما يخص المخططات السنوية والمتعددة لسنوات التكوين والبحث للجامعة ومشاريع إنشاء أو تعديل الكليات والأقسام ومخابر البحث كما يعمل على إعداد برامج التبادل والتعاون العلمي الوطني والدولي وحصائل البحث والتكوين . وقد يساهم المجلس في إعداد برامج المظاهرات العلمية للجامعة ومشاريع اقتناء الوثائق العلمية والتقنية. كما يؤدي رايه في كل المسائل الأخرى ذات الطابع البيداغوجي والعلمي التي يعرضها عليه رئيسه . ويجتمع المجلس العلمي مرتين في السنة في الدورة العادية ويمكن ان يجتمع في دورات غير عادية اما بناء على استدعاء من الوزير المكلف بالتعليم العالي واما من رئيس المجلس او بطلب من 3/2 من اعضائه. ويتشكل المجلس العلمي من :

-رئيس الجامعة

-نواب رئيس الجامعة

-عمداء الكليات

-رؤساء المجالس العلمية للكليات

-مسؤول المكتبة المركزية

-ممثلين اثنين عن الأساتذة في كل كلية ومعهد ينتخبان من ضمن الأساتذة الأعلى رتبة

-شخصيتان خارجيتان يكونان استاذين تابعين لجامعات اخرى.

ج رئاسة الجامعة

إن المسؤول عن السير العام هو رئيس الجامعة حيث يمتلك جميع صلاحيات هيئاتها، وهذه الصفة تحول له تمثيل الجامعة امام القضاء وفي جميع اجواء اعمال الحياة المدنية فهو يمثل السلطة السلمية على جميع المستخدمين ، ويسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم العالي والبحث العلمي. وباعتباره الأمر بالصرف، ميزانية الجامعة فهو يتخذ كل تدبير يراه مناسب من شأنه ان يحسن نشاطات التكوين والبحث مع مراعاة صلاحيات هيئاتها الأخرى. كما يسعى للحفاظ على الأمن والانضباط داخل الجامعة ويمنح الشهادات بتفويض من الوزير المكلف بالتعليم العالي. وتضم رئاسة الجامعة الأقسام التالية:

-نيابات رئاسة الجامعة : تتكون رئاسة جامعة 08 ماي 1945 بقالة من نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات ، نيابة مديرية الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون ونيابة مديرية الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه.¹

¹ - منيجل بسمية، غربي سهام، "مرجع سبق ذكره"، ص 79

-الأمانة العامة : تتكفل الأمانة العامة بالقيام بالمهام التالية :

-ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال

-تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها

-ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث

-السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة بالجامعة

-ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي

كما تشمل أربع مديرات فرعية منها الخاصة بالمستخدمين والتكوين ، المالية والمحاسبة والمديرية الفرعية للوسائل والصيانة ومديرية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية .

-المكتبة المركزية والمصالح المشتركة : وتكفل بمختلف المهام الخاصة بإقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكليات وتنظيم الرصيد الوثائقي ومساعدة مسؤولي المكتبات في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم . وتشمل المكتبة المركزية على عدة مصالح كمصلحة الإقتناء والمعالجة ، البحث البيولوجي والتوجيه .

أما المصالح المشتركة فنظم كل من مركز التعليم المكثف للغات والطبع السمعي البصري ومركز الأنظمة وشبكة الإتصال والإعلام ، التعليم المتلفز والتعليم عن بعد ، دون ان ننسى البهو التكنولوجي بالنسبة للجامعات التي تضمن التعليم في العلوم الدقيقة والتكنولوجيا.

د- الكليات : تشمل الجامعة على سبعة كليات تمثل في :

- كلية العلوم والتكنولوجيا .

- كلية الآداب واللغات .

- علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون .

- كلية الرياضيات والإعلام الألي وعلوم المادة .

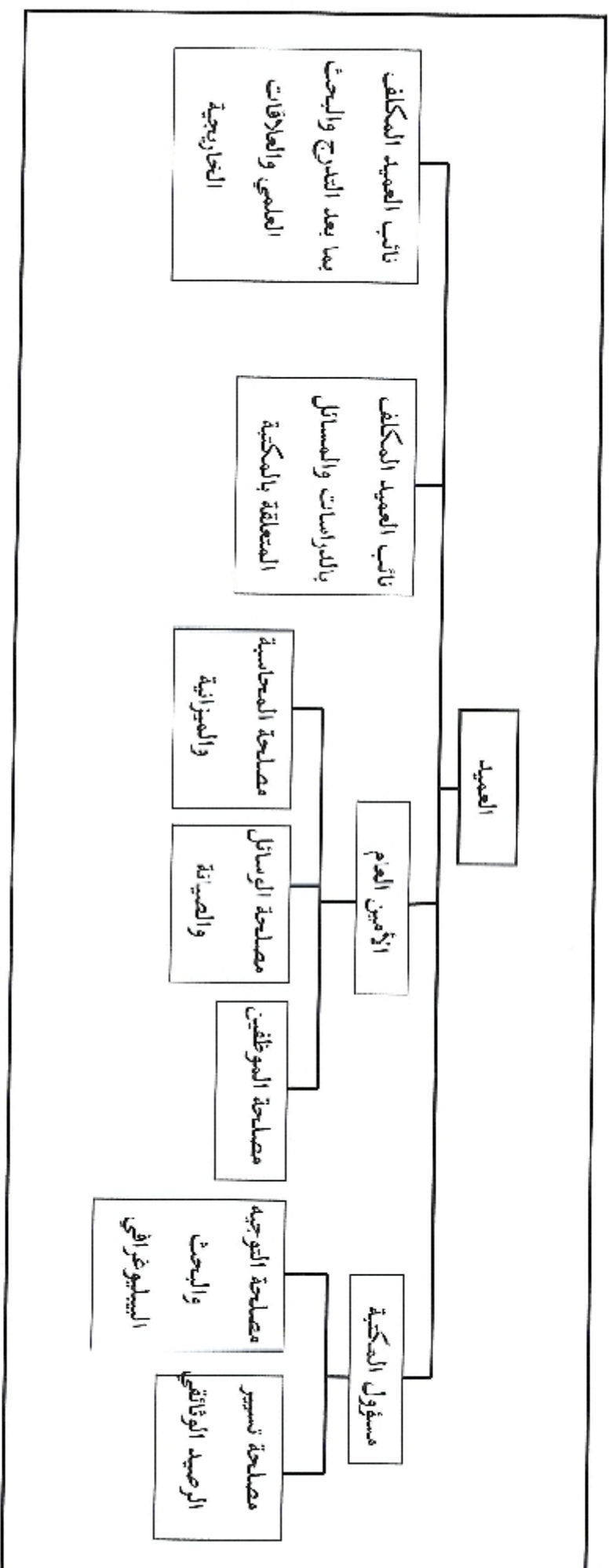
- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية .

ويمكن تلخيص الهيكل التنظيمي على مستوى الكلية حسب الشكل رقم (10) كالآتي :

الشكل رقم ٠ : الهيكل التنظيمي الخاص بالكلية



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على المعلومات المتحصل عليها من الأمانة العامة لكلية العلوم الاقتصادية

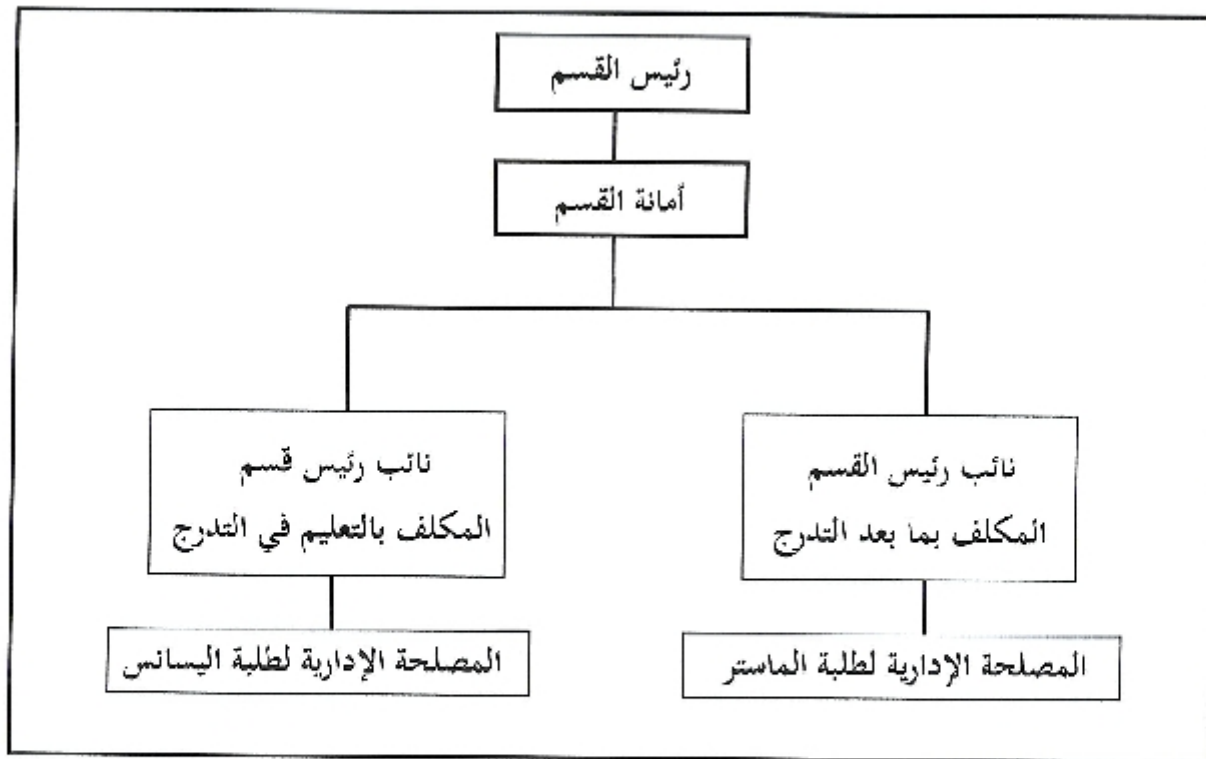
التجارية وعلوم التسيير لسنة 2016 م

هـ-الأقسام : تحتوي كل كلية على ثلاث أقسام على الأقل ، وكل قسم يخص اختصاص معين في الكلية ذاتها وتمثل في :

- قسم هندسة الصرائق والهندسة المدنية .
- أقسام تحضيرية للعلوم والتكنولوجيا.
- قسم علوم الطبيعة ، علوم الأرض والكون.
- قسم الرياضيات ، اعلام الآلي وقسم علوم المادة.
- قسم الحقوق .
- قسم العلوم الاقتصادية .
- قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير .
- قسم الآثار ، التاريخ ، علوم الإتصال وعلم المكتبات .
- قسم التاريخ ، علم الاجتماع .
- قسم علم النفس والفلسفة.

ويمكن تنخيص الهيكل التنظيمي على مستوى القسم حسب الشكل رقم(11) كالآتي :

الشكل رقم (11) : الهيكل التنظيمي الخاص بالقسم



المصدر : من اعداد الطلبة بناءا على المعلومات المتحصل عليها
من مكتب الأمانة العامة الخاصة بقسم علوم التسيير لسنة 2016 م

المبحث الثاني : الجانب المنهجي للدراسة

بعد التعريف بالجامعة محل الدراسة والمجتمع المدروس فإنه لا بد من توضيح الطريقة التي اجريت بها هذه الدراسة وكيفية جمع المعلومات التي تم الإعتماد عليها في تحليل عملية اتخاذ القرار ومساهمة جودة المعلومة في اتخاذه. حيث يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية وذلك من خلال مناقشة المنهج المتبع ومجتمع الدراسة والعينة المختارة ، كما يوضح هذا الجزء كيفية بناء اداة الدراسة أي استمارة الأسئلة والبرهان على صدقها وتناسقها وثباتها .

المطلب الأول : منهجية الدراسة

ان هذه الدراسة الميدانية تهدف إلى التعرف على اراء موظفي الجامعة حول تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات من جهة ودور هذه الجودة في اتخاذ القرارات حسب المستويات من جهة أخرى . ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي انسب منهج يمكن من تحقيق اهداف الموضوع الذي يعتمد على استجواب افراد المجتمع المدروس وذلك بالإعتماد على اداة صممت خصيصا لجمع البيانات الضرورية والمناسبة لطبيعة هذا الموضوع وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ، درجة وجودها طرق التعامل معها وتحليل النتائج المتحصل عليها ومن ثم تفسيرها . وعليه سيتم تتبع الخطوات الإجرائية التالية :

أولاً : حدود الدراسة

- انطلاقاً من اهداف وطبيعة الدراسة والإمكانيات المتاحة فإن حدود الموضوع كانت كالاتي :
- ان هذه الدراسة مسحية استطلاعية بالدرجة الأولى وهي تمثل مسحاً احصائياً لأفراد العينة المدروسة لذلك فإن النتائج المتحصل عليها يمكن تعميمها واعتبارها نتائج عامة وشاملة.
- سوف تخلص الدراسة الميدانية مساهمة جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بجامعة فلانة مع توضيح تأثير هذه الجودة في اتخاذ القرارات في كل مستوى من مستويات الجامعة .
- ان نتائج الدراسة بصفة عامة لن تكون محدودة بالمعلومات والبيانات التي تم جمعها بواسطة اداة الاستقصاء من افراد المجتمع المدروس ولكن سيتم ايضاً اختبار صحة الفرضيات بالإعتماد على جملة الدراسات والقراءات النظرية التي تم التطرق اليها في الجانب النظري للدراسة .
- اما بالنسبة للحدود الزمنية فقد كانت ممتدة من شهر فيفري إلى غاية نهاية شهر ماي 2016 م .

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من (128) فرد من موظفين جامعة قلمة وذلك باختلاف رتبهم ،حيث تتعلق بالرؤساء ومساعديهم أي المعنيين باتخاذ القرارات فقط .وقبل عملية التوزيع قامت الطالبة أولا بعرض الإستمارة على مجموعة من الأساتذة والمتخصصين في مجال المعلوماتية حتى يتم التصديق عليها مبدئيا من ناحية الصياغة والمنهجية ونذكر منهم الأسادة : و.بورصاص ،و. الأستاذ : ر.زراولة ،و. الأستاذ : ك. جلالية المختص في المعلوماتية ، بعدها قامت الطالبة بتوزيع (128) استمارة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وضمانا لمصادقية الإستمارة والحفاظ على قابليتها لتحليل والفهم السليم لأسئلتها قامت الطالبة بمقابلة كل افراد المجتمع المدروس شخصا وهو ما ساهم في الحصول على (118) استمارة أي ما نسبته (92.18%) من اجمالي العينة المدروسة .

ثالثا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم الإعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية التي ترى الطالبة انها الأكثر الأفضلية للتعامل مع بيانات الدراسة ، حيث تم تفصيلها حسب التسلسل الخاص بالدراسة كما يلي :

أ- الأساليب الإحصائية الخاصة بدرجة التناسق

- معامل الارتباط (بيرسون) لقياس درجة التناسق والتجانس الداخلي للعبارة المكونة لأداة الدراسة.
- معامل (الفكرونيخ) لقياس درجة ثبات أداة الدراسة .

ب- الأساليب الإحصائية المتعلقة بتجانس اجابات الإستبيان ودرجة التششت

- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع وعينة الدراسة والتحقق من اجابات الفرد.
- المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاهات افراد الدراسة نحو كل محور من محورها ولترتيب اجاباتهم.
- الانحراف المعياري لقياس مدى تجانس اجابات الأفراد وتششتها حول متوسطات اجاباتهم

ج : الأساليب الإحصائية الخاصة باستخراج العلاقة بين محاور الإستبيان

- معامل الانحدار الخطي والارتباط ومايصاحبها من اختبار ستيودنت واختبار فيشر ،وذلك حتى يتم التحقق من وجود علاقة ارتباط بين معايير جودة المعلومة واتخاذ القرارات وكذا معنوية نموذج الدراسة ، حيث يتم اختبار الفرضيات عند مستوى المعنوية 5 %.

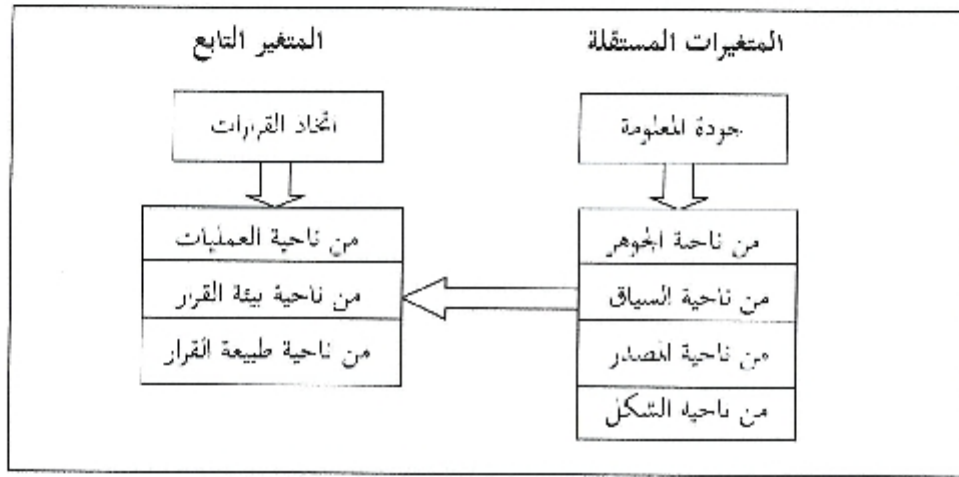
المطلب الثاني : نموذج وادوات الدراسة

بناءا على طبيعة الدراسة ، تم وضع النموذج العام الذي يظم تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة وكيفية اثبات التناسق الداخلي والثبات للدراسة . مع توضيح الأدوات التي ساعدت في جمع البيانات والمعلومات لإثراء الموضوع .

أولا : نموذج الدراسة

يمكن توضيح متغيرات الدراسة من خلال الشكل رقم (12) الذي ينحصر طبيعة هذه المتغيرات كمايلي :

الشكل رقم () : متغيرات الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبة بناءا على موضوع الدراسة

المطلب الثالث : أدوات الدراسة

في ضوء المراجعة الشاملة للدراسات النظرية والعملية السابقة التي تناولت مواضيع عن جودة المعلومة استخدمت الطالبة الإستبانة للحصول على البيانات الأولية اللازمة، وذلك وفق الخطوات التالية :

أولا-بنية اداة الدراسة (الإستبيان)

لقد قسمت استمارة الأسئلة إلى الجزء الأول والذي اعتمد فيه على توضيح البيانات الشخصية والوظيفية وكان الغرض منه هو التعرف على بعض المتغيرات المتعلقة بالمبحوثين من حيث : السن ، الجنس، المستوى التعليمي الأكاديمية ومستوى موقع العمل بالجامعة. اما الجزء الثاني فخصص لمحاورة الدراسة واشتمل على محورين أولهما خاص بمعايير جودة المعلومة وكان الهدف من هذا المحور معرفة مدى تميز المعلومة بالجودة في مختلف المستويات بالجامعة حيث احتوى على (15) عبارة مقسمة إلى اربع مجالات من ناحية الجوهر ، السياق ، الشكل والمصدر وذلك حسب نموذج وانغ وستراغ الذي تم اعتماده في الدراسة .

وتكمن مبررات هذا الاختيار في كونه يكتوي على معظم الخصائص التي تفسر مفهوم جودة المعلومات والتي تعتبر القاسم المشترك في مختلف الدراسات السابقة . كما انه استبعد حالة التكرار والإزدواجية في ذكر المعايير مع توافقه بدرجة كبيرة مع مختلف مداحل جودة المعلومات خاصة رضا المستفيد الذي يستخدم في قياس جودة النظام ومخرجاته . أما المحور الثاني الخاص باتخاذ القرار فاحتوى على (12) مفردة مفسمة بدورها إلى ثلاث مجالات مختلفة حسب طرق اتخاذ القرار سواء من ناحية العملية : الطبيعة وبيئة اتخاذ القرار .

ثانيا: مقياس الاتجاه الخماسي

لقد تم اقتراح خمس درجات ممكنة للعبارة الموضوعية هي : مرتفعة جدا ، مرتفعة ، متوسطة ، منخفضة ، ومنخفضة جدا ، بالنسبة للمحور الأول والمحور الثاني للإستييان . ويكون حساب طول خلايا مقياس (ليكرت) محدد بالمجالات الدنيا والعظمى ، والتي تم حساب المدى العام لها وفق القانون :

$$E = X_{\max} - X_{\min} (5-1-4)$$

بمعنى معظم مشاهدة مطروح منا ادى مشاهدة ثم تقسيم النتيجة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلايا الصحيح بمعنى (1.8-5/4) ، ويمكن توضيح طول الخلايا حسب الجدول رقم (04) على النحو التالي :

الجدول رقم (04) : مقياس الاتجاه الخماسي

الرقم	المجال	الفئة	الخلاية
01	من 1 إلى 1.8	الأولى	منخفضة جدا
02	من 1.8 إلى 2.6	الثانية	منخفضة
03	من 2.6 إلى 3.4	الثالثة	متوسطة
04	من 3.4 إلى 4.2	الرابعة	مرتفعة
05	من 4.2 إلى 5	الخامسة	مرتفعة جدا

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على مقياس ليكرت

ثالثا: اختبار صدق اداة الدراسة

ويقصد بصدق استبيان الأسئلة قدرتها على قياس ما ينبغي قياسه من خلال ملائمة عباراتها لكافة ابعاد المتغيرات المختلفة ، بحيث يجب ان يشمل الاستبيان على كل العناصر الضرورية لتحليل الظاهرة محل الدراسة من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية اخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها .

ولضمان تحقيق ذلك فقد اجتمعت الطالبة بكامل افراد مجتمع الدراسة ووقفت على توضيح الأسئلة والعبارات دون تحريف او توجيه المبحوث نحو اجابة معينة دون اخرى .

رابعا : التناسق الداخلي لأداة الدراسة

يقصد به مدى ترابط عبارات الدراسة مع بعضها البعض، خاصة تلك التي تكون في اتجاه واحد و في نسق واحد. ويعكس هذا الترابط معامل بيرسون والذي يعرف على انه معامل يعمل على قياس طبيعة وقوة العلاقة الخطية بين قيم متغيرين، وهو محصور بين (1) و (-1) و قد تم حسابه في كل متغير من متغيرات المحور الأول التي تمثل معايير جودة المعلومة والمحور الثاني الذي يمثل اتخاذ القرارات حيث منطقيا ليس من الضرورة حساب معاملات الارتباط وهذا على اعتبار ان كل عبارة مستقلة بحد ذاتها ومن حيث الهدف المقصود منها وبالتالي فإن حساب معامل الارتباط لن يكون له أي دلالة احصائية .

أ-التناسق الداخلي لمحور جودة المعلومة

يتم من خلاله حساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل متغير من المتغيرات المستقلة والخاصة بمعايير جودة المعلومة في كل مجال من مجالات المحور الأول كما يلي :

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر: يتم إيجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإحصائية على فقرات، معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ، ثم يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (05) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (05) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر

رقم العبارة معامل بيرسون	1	2	3	4
معالم بيرسون للعبارة 1				
معالم بيرسون للعبارة 2	0.386**			
معالم بيرسون للعبارة 3	0.362**	0.329**		
معالم بيرسون للعبارة 4	0.442**	0.292**	0.605**	

(**) دل عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يمكن تتبع معاملات الارتباط بين كل عبارة وبقية العبارات الخاصة بالمجال الأول والتي تمثل معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ، حيث تمثل الأعمدة - من العمود الأول إلى العمود الرابع - درجة ارتباط العبارات من الأولى إلى الرابعة -عنى التوالي مع باقي العبارات المتعلقة بالمجال الأول بمعنى ان الخانة الناتجة عن تقاطع السطر الثاني مع العمود الأول مثلا تمثل درجة الارتباط بين العبارة الثانية والعبارة الأولى وهكذا، وبلاحظ ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية السياق : بنفس الطريقة يتم إيجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية على فقرات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق والجدول رقم (06) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة كما يلي :

الجدول رقم (06) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق

رقم العبارة	معامل بيرسون	1	2	3	4
معالم بيرسون للعبارة 1					
معالم بيرسون للعبارة 2	0.457**				
معالم بيرسون للعبارة 3	0.508**	0.583**			
معالم بيرسون للعبارة 4	0.313**	0.445**	0.646**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية السياق حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية المصدر: يتم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد والجدول رقم (07) يوضح ذلك كما يلي :

الجدول رقم (07) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر

رقم العبارة	معامل بيرسون	1	2	3
معالم بيرسون للعبارة 1				
معالم بيرسون للعبارة 2	0.553**			
معالم بيرسون للعبارة 3	0.526**	0.517**		

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لمعايير جودة المعلومة من ناحية الشكل : يتابع نفس المراحل يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة . والجدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) لهذا المجال كما يلي :

الجدول رقم (08) : معاملات الارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل

معامل بيرسون	رقم العبارة	1	2	3	4
معامل بيرسون للعبارة 1					
معامل بيرسون للعبارة 2		0.259**			
معامل بيرسون للعبارة 3		0.380**	0.636**		
معامل بيرسون للعبارة 4		0.305**	0.582**	0.751**	

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

ب-التناسق الداخلي لمحوّر اتخاذ القرارات

يتم من خلاله حساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل مجال من مجالات المتغير التابع كما يلي :

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل : يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (09) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل

معامل بيرسون	رقم العبارة	1	2	3	4	5	6
معامل بيرسون للعبارة 1							
معامل بيرسون للعبارة 2		0.635**					
معامل بيرسون للعبارة 3		0.415**	0.693**				
معامل بيرسون للعبارة 4		0.345**	0.522**	0.625**			
معامل بيرسون للعبارة 5		0.262**	0.403**	0.390**	0.604**		
معامل بيرسون للعبارة 6		0.388**	0.438**	0.409**	0.510**	0.723**	

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المراحل حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار : يتم إيجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية ، ثم يتم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (10) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار

رقم العبارة	1	2	3
معامل بيرسون			
معالم بيرسون للعبارة 1			
معالم بيرسون للعبارة 2	-0.012		
معالم بيرسون للعبارة 3	-0.012	0.199*	

(*) دال عند مستوى 0.05

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ انه لا يوجد هناك ارتباط بين العبارة الثانية والأولى الخاصة باتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار لأن المعامل سالب وهذا راجع لكون العبارتين متضادتين في الصياغة فقط.

- الإتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار : يتابع نفس الطريقة يتم إيجاد المجموع الكلي لدرجات افراد العينة الإستطلاعية ، ثم حساب معامل الارتباط لكل فقرة والجدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد كما يلي :

الجدول رقم (11) : معاملات الارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار

رقم العبارة	1	2	3
معامل بيرسون			
معالم بيرسون للعبارة 1			
معالم بيرسون للعبارة 2	0.385**		
معالم بيرسون للعبارة 3	0.456**	0.479**	

(**) دال عند مستوى : 0.01

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يلاحظ ان هناك ارتباط بين عبارات اتخاذ القرار من ناحية المستويات حيث ان معظم المعاملات دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على ان العبارات صادقة ومرتبطة ببعضها البعض.

خامسا : ثبات اداة الدراسة

يعرف الثبات بأنه التماسق في نتائج الأداة وهو يشير إلى مدى قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة ذاتها مرة ثانية ،وللتأكد من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل الفا كرونباخ للمحور الأول الإستبيان والخاص بمعايير جودة المعلومة ثم حساب المعامل للمحور الثاني والخاص بفقرات اتخاذ القرارات . ثم يتم مباشرة حساب هذا المعامل للإستبيان ككل. كما يوضحه الجدول رقم (12) كالآتي:

الجدول رقم (12) : معامل الفا كرونباخ لقياس مدى ثبات محاور الدراسة

التعيين	معامل كرونباخ
محور معايير جودة المعلومة	0.899
محور اتخاذ القرارات	0.780
كافة محاور الإستبيان	0.909

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يوضح من النتائج المدونة في الجدول اعلاه ان الفا كرونباخ لمحاور الإستبيان مرتفع حيث بلغ (0.899) بالنسبة لمعايير جودة المعلومة و (0.780) بالنسبة لاتخاذ القرارات .وهذا ما يدل على صدق الإستبيان.

كما تم حساب معامل الفا كرونباخ لكافة محاور الدراسة مجتمعة والذي بلغ (0.909) وهو ما يبرهن ثبات وموثوقية اداة الدراسة وصلاحياتها للتطبيق الميداني .

المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة بجودة المعلومة في اتخاذ القرار وقد قسمنا العرض والتحليل إلى:

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج خصائص عينة الدراسة

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة ووصفها حسب المتغيرات الشخصية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد الدراسة .

أولاً : عرض وتحليل نتائج خصائص متغير السن

للتعامل مع سنوات العمر فقد تم تقسيم متغير السن إلى أربع فئات عمرية من 20 سنة إلى 50 سنة فما فوق ويوضح الجدول رقم (13) نتائج الدراسة كالتالي :

الجدول رقم (13) : توزيع افراد الدراسة وفقا لمتغير السن

النسبة المئوية	التكرار	البيان
5.9%	07	من 20 إلى 29 سنة
51.70%	61	من 30 إلى 39 سنة
32.20%	38	من 40 إلى 49 سنة
10.20%	12	من 50 سنة فما فوق
100%	118	المجموع :...../

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يلاحظ من الجدول رقم (01) ان الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة الثانية (من 30 إلى 39 سنة) بنسبة مئوية بلغت (51.70%) ، تليها الفئة الثالثة (من 40 إلى 49 سنة) بنسبة تقدر بـ (32.20%) تم تاتي الفئة الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة قدرها (10.20%) ، واخيرا تأتي الفئة الأولى (من 20 إلى 29 سنة) بنسبة مئوية مقدارها (5.90%) ، وما يمكن استنتاجه من ذلك ان افراد الدراسة تتركز اعمارهم في الفئتين الثانية والثالثة .

ثانيا : عرض وتحليل نتائج خصائص متغير الجنس

تم تعداد افراد الدراسة وفق متغير الجنس حسب الجدول رقم (14) الموضح اسفله كما يلي :

الجدول رقم (14):توزيع افراد الدراسة وفق متغير الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	78	66.1%
انثى	40	33.9%
المجموع :...../	118	100%

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يلاحظ من الجدول (02) أن الذكور يشكلون ما نسبته (66.1%) من إجمالي العينة المدروسة حيث بلغ عددهم (78) ذكر،بينما يمثل الجنس انثى بالجامعة سوى ما نسبته(33.9%) من إجمالي العينة المدروسة .

ثالثا : عرض وتحليل نتائج خصائص متغير المستوى التعليمي

للتعامل مع المستويات التعليمية المختلفة لأفراد الدراسة تم اقتراح أربعة خيارات ترى الطالبة انها تغطي كل عينات الدراسة ،وهي موضحة في الجدول الموالي والذي يبين توزيع افراد الدراسة وفقا لهذه الخيارات :

الجدول رقم (15) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	00	00.0%
ثانوي	01	0.80%
تكوين	04	3.40%
جامعي	113	95.80%
المجموع :...../	118	100%

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يوضح الجدول اعلاه توزيع افراد الدراسة وفق المستوى التعليمي ويتضح من خلاله ان اغلب الموظفين هم من ذوي المستوى الجامعي حيث بلغ تعدادهم (113) موظف وهو ما نسبته (95.80%) من إجمالي عينة الدراسة وثانيا ياتي الموظفين الذين تابعوا تكوينا والذين بلغ عددهم (04) موظفين ما نسبته (3.40%) من النسبة الإجمالية لعينة الدراسة ثم بعد ذلك وفي المركز الثالث تم تعداد الموظفين من ذوي المستوى الثانوي والذي قدر بـ (01) موظف وهو ما يمثل ما نسبته (0.80%) من النسبة اجمالي العينة ، بينما يوضح الجدول ان الجامعة لا يوجد بها موظفين من المستوى المتوسط .

رابعا : عرض وتحليل نتائج خصائص متغير الأقدمية

تم اقتراح أربع خيارات لهذا المتغير الخاص بأفراد الدراسة وهي موضحة في الجدول رقم (16) كالآتي :

الجدول رقم (16) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير الأقدمية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	20	16.90%
من 05 إلى 10 سنوات	46	39.00%
من 11 إلى 15 سنة	25	21.20%
من 16 سنة فما فوق	27	22.90%
المجموع :	118	100%

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يتضح من نتائج الجدول اعلاه ان اغلب الموظفين هم من ذوي الفئة الثانية بتعداد يقدر بـ (46) موظف وهو ما نسبته (39.00%) من اجمالي عينة الدراسة ، اما موظفي الفئة الرابعة بلغ عددهم (27) موظف ما يقابل نسبة (22.90%) . أما المركز الثالث يعود لموظفي الفئة الثالثة بنسبة (21.20%) . ويمثل موظفي الفئة الأولى وعددهم (20) موظف الفئة الأقل بنسبة (16.90%) .

خامسا : عرض وتحليل نتائج خصائص متغير موقع العمل داخل الجامعة

لقد تم تقديم ثلاثة اختيارات تغطي مختلف مستويات مواقع العمل بالجامعة والجدول رقم (17) يوضح توزيع افراد الدراسة وفقا لهذه المستويات .

الجدول رقم (17) : توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير موقع العمل

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الرئاسة	16	13.56%
الكلية	58	49.15%
القسم	44	37.29%
المجموع :	118	100%

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج اكسال

يتضح من نتائج الجدول ان الموظفين على مستوى الكلية بلغ تعدادهم (58) موظف بنسبة (49.15%) اما المرتبة الثانية كانت على مستوى القسم حيث بلغ عدد الموظفين (44) موظف ما نسبته (37.29%) في حين احتل مستوى الرئاسة المرتبة الثالثة بـ (16) موظف أي ما نسبته (13.56%) .

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج أبعاد جودة المعلومة وأبعاد اتخاذ القرار

انطلاقاً من أهداف وتساؤلات الدراسة التي تم تحديدها مسبقاً، سيتم التعرف على معايير وخصائص جودة المعلومة التي تتميز بها الجامعة، حيث تم عرض نتائج الدراسة الميدانية بعد حساب التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لمختلف المتغيرات .

أولاً: عرض وتحليل الفقرات المتعلقة بجودة المعلومة

يتم عرض وتحليل مختلف الأبعاد التي ارتبطت بقياس جودة المعلومة، والتي تمثل المتغيرات الرئيسية للدراسة والتي شملت الجودة الجوهرية ، الجودة من ناحية السياق، الجودة من ناحية المصدر والجودة من ناحية الشكل.

أ- الجودة من ناحية الجوهر

لقد مثلت الجودة من ناحية الجوهر النظام بأربعة فقرات، والجدول رقم (18) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية الجوهر.

الجدول رقم (18) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لفقرات الجودة من ناحية الجوهر

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً		
1-	تتميز المعلومات التي نستخدمونها بالدقة	31	65	21	01	00	4.07	0.688
		26.30 %	55.10	17.80	0.80	00.0		
2-	تتميز المعلومات التي نستخدمونها بالمصداقية	20	47	43	07	01	3.66	0.860
		16.90 %	39.80	36.40	5.90	0.80		
3-	نحصل المعلومات التي نحتاجون إليها نفس المعنى عند جميع الأفراد الذين يطلبونها	33	55	25	03	02	3.97	0.867
		28.00 %	46.60	21.20	2.50	1.70		
4-	نثقون في المعلومات المتوفرة في مؤسساتكم	43	55	18	01	01	4.17	0.777
		36.40 %	46.60	15.30	0.80	0.80		
		المتوسط الحسابي العام (01)					3.96	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان افراد العينة يرون ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر بدرجة عالية ودليل ذلك متوسط رؤيتهم الذي بلغ (3.96) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبارة من هذا المجال ما بين (3.66 و 4.17) مما يدل على ان جميع العبارات تدخل ضمن الفئة الرابعة بدرجة عالية .

ب- الجودة من ناحية السياق

يتم تتبع نفس الطريقة السابقة في حساب كل من المتوسط الحسابي والنسب المئوية والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الدراسة والجدول رقم (19) يبين مختلف النتائج كآآي :

الجدول رقم (19) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية السياق

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	تشعرون بالرضا عند استخدام المعلومات المتوفرة في مؤسستكم	21	58	35	04	00.0	3.81	0.762
		% 17.80	49.20	29.70	3.40	00.0		
2-	تناسب المعلومات المتوفرة مع المهام المطلوب منكم اداؤها	16	46	43	11	02	3.53	0.903
		% 13.60	39.00	36.40	9.30	1.70		
3-	تصل المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب	09	21	51	27	10	2.93	1.027
		% 7.60	17.80	43.20	22.90	8.50		
4-	كمية المعلومات التي تحتاجونها كافية	08	34	54	19	03	3.21	0.885
		% 6.80	28.80	45.80	16.10	2.50		
حساب المتوسط الحسابي العام (02)		3.37						

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

يبين من نتائج الجدول المدونة اعلاه نجد ان افراد العينة يرون ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية السياق بدرجة عالية ودليل على ذلك متوسط رؤيتهم الذي بلغ (3.37) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة و التي تمثل الخلية عالية ، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبارة من هذا المجال ما بين (2.93 و 3.81) ، حيث نجد أن العبارتين الأولى والثانية والتي تدخل كلاهما في الفئة الرابعة بدرجة عالية أما العبارتين الثالثة والرابعة فتقع في الفئة الثالثة بدرجة متوسطة .

ج- الجودة من ناحية المصدر

لقد مثلت الجودة من ناحية المصدر بثلاث فقرات، والجدول رقم (20) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر كآآي :

الجدول رقم (20) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإغراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	يتم الحصول على المعلومات بالسرعة الكافية	04	29	53	25	07	2.98	0.915
		3.40	24.60	44.90	21.20	5.90		
2-	تستطيعون الإطلاع على المعلومات التي تحتاجون إليها	07	48	47	11	05	3.35	0.890
		5.90	40.70	39.80	9.30	4.20		
3-	يتم الوصول إلى المعلومات في مؤسستكم بسهولة	10	45	38	19	06	3.29	1.005
		8.50	38.10	32.20	16.10	5.10		
		المتوسط الحسابي العام (03)					3.20	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول المذكور أعلاه على الجودة من ناحية المصدر بدرجة متوسطة كون متوسطهم الحسابي يقع ضمن الفئة الثالثة بقيمة (3.20) والتي تمثل الخلية متوسطة، كما ان مختلف عبارات هذا المجال تنحصر في المجال ما بين (2.98 و 3.29) أي تتواجد ضمن نفس الفئة .

د- الجودة من ناحية الشكل

يتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجودة من ناحية الشكل حسب الجدول رقم (21) التالي:

الجدول رقم (21) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الجودة من ناحية المصدر

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإغراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	لا تحمل المعلومات التي تحتاجونها عناصر ليس لها صلة بالمهام الموكلة لديكم	10	35	44	20	09	3.14	1.048
		8.50	29.70	37.30	16.90	7.60		
2-	لا يتطلب فهم المعلومات وقت كبير	22	60	28	06	02	3.80	0.863
		18.60	50.80	23.70	5.10	1.70		
3-	تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالوضوح	26	61	24	05	02	3.88	0.859
		22.00	51.70	20.30	4.20	1.70		
4-	يتم تفسير المعلومة التي تحتاجونها في مؤسستكم بسهولة	18	58	24	17	01	3.64	0.940
		15.30	49.20	20.30	14.40	0.80		
		المتوسط الحسابي العام (04)					3.615	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول الموضح اعلاه ان الجامعة تتوفر فيها معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر بدرجة عالية ودليل على ذلك متوسط رؤيتهم الذي بلغ (3.61) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية ، وقد تراوح المتوسط الحسابي لكل عبرة من هذا المجال ما بين (3.14 و 3.88) ، مما يفسر ان معظم العبارات ذات درجة عالية ماعدا العبارة الأولى والتي تتمركز في الفئة الثالثة بمتوسط حسابي (3.14) بدرجة متوسطة . وعليه فهذه النتائج تعبر على ان افراد العينة يرون ان المعلومات المتوفرة لديهم تمتاز بالوضوح وسهولة التفسير والفهم مما يساعد في انجاز المهام بالسرعة .

ثانيا: عرض وتحليل الفقرات المتعلقة باتخاذ القرار

يتم عرض وتحليل مختلف الأبعاد التي ارتبطت بقياس اتخاذ القرار، والتي تمثل المتغيرات التابعة للدراسة التي شملت اتخاذ القرار من ناحية المراحل ، وتبعاً لبيئة القرار وطبيعته .

1- من حيث عملية اتخاذ القرار

لقد مثلت عملية اتخاذ القرار بستة فقرات، والجدول رقم (22) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الفقرات كالتالي :

الجدول رقم (22) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عملية اتخاذ القرار

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	يتم التعرف على المشكل في وقت حدوثه بفضل وصول المعلومة في الوقت المناسب	16	42	46	12	02	3.49	0.913
		13.60	35.60	39.00	10.20	1.70		
2-	يقوم تحليل المشكل بصورة دقيقة بناء على دقة المعلومة	17	60	36	03	02	3.74	0.80
		14.40	50.80	30.50	2.50	1.70		
3-	يتم وضع عدة حلول للمشكل انطلاقا من حجم المعلومات المتوفرة	18	58	29	11	02	3.67	0.906
		15.30	49.20	24.60	9.30	1.70		
4-	يتم تقييم حلول المشكل باستخراج النقاط السلبية والإيجابية هذه الحلول	15	67	27	06	03	3.72	0.846
		12.70	56.80	22.90	5.10	2.50		
5-	نساهم المعلومات في اختبار الحل المناسب	34	52	24	05	03	3.92	0.944
		28.80	44.10	20.30	4.20	2.50		
6-	يتم تطبيق المعلومات الخاصة بحل المشكل	26	49	34	08	01	3.77	0.90
		22.00	41.50	28.80	6.80	0.80		
		المتوسط الحسابي العام (01)...../					3.71	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

عبرت نتائج الجدول الموضح اعلاه ان متوسط الحسابي لعملية اتخاذ القرار من ناحية المراحل يبلغ قيمة (3.71) وهي قيمة تدخل في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية ، كون جميع عبارات هذا المجال عالية وتقع ضمن الفئة الرابعة بمتوسط حسابي تتراوح قيمته في المجال (3.49 و 3.92) . حيث عند ترتيب العبارات حسب متوسطهم الحسابي نجد ان المعلومات تساهم بشكل كبير في اختيار الحل المناسب وذلك بقيمة (3.92) ثم تأتي بعدها العبارة السادسة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.77) مما يشير إلى دقة المعلومات وتوفرها بالكسبة المطلوبة والتي تساعد متخذي القرار على اختيار الحلول وتطبيقها مباشرة دون اللجوء إلى مصادر أو طرق أخرى .

ب- من حيث بيئة اتخاذ القرار

لقد مثلت بيئة القرار بثلاث فقرات، والجدول رقم (23) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الفقرات كالآتي :

الجدول رقم (23) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لفقرات اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسساتكم نتائجها معروفة مسبقا (قبل تطبيق القرار)	07	47	42	13	09	3.25	0.997
		5.90	39.80	35.60	11.00	7.60		
2-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسساتكم نتائجها غير معروفة مسبقا(قبل تطبيق القرار)	05	20	41	36	16	2.68	1.045
		4.20	16.90	34.70	30.50	13.60		
3-	يتم اتخاذ القرارات في مؤسساتكم نتائجها تشكل مخاطرة كبيرة	04	10	23	40	41	2.12	1.087
		3.40	8.50	19.50	33.90	34.70		
		المتوسط الحسابي العام (02) :					2.68	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

ان حسابات النتائج المدونة في الجدول اعلاه بينت ان متوسط الحسابي لعملية اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار تدخل في الفئة الثالثة بقيمة متوسط حسابي يقدر بـ (2.68) و التي تمثل الخلية متوسطة ، لذا نجد ان العبارتين الأولى والثانية تعبر عن الخلية متوسطة بمتوسطات حسابية مرتبة تنازليا وعلى التوالي بقيمة (3.25) و (2.68) والتي تعبر عن الفئة المتوسطة ، اما العبارة الأخيرة فتعبر عن الفئة الثانية بمتوسط حسابي يرتبها في الخلية المنخفضة بقيمة (2.12) . ويرجع ذلك إلا أن متخذي القرار بالجامعة يتميزون بالثاني وعدم المخاطرة في اتخاذ القرارات كما أن اختيار الحلول والوصول للنتائج يتم بصورة موضوعية بناءا على المعلومات المتوفرة وليس على المواقف السابقة مما يدل على تميز متخذي القرار بالخبرة والكفاءة المهنية .

ج- من حيث طبيعة القرار

يتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتوزيع التكراري والنسب المئوية لكل عبارة من هذا المجال ، والجدول رقم (24) يوضح طبيعة هذه النتائج كالتالي :

الجدول رقم (24) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لفقرات اتخاذ القرار من حيث طبيعة القرار

رقم العبارة	العبارة	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
1-	يحددون المعلومات التي يحتاجون إليها كافية لاتخاذ القرارات الموكلة اليكم	21	35	44	09	09	3.42	1.105
		17.80	29.70	37.30	7.60	7.60		
2-	يتم اتخاذ القرارات على مستواكم بشكل فوري	22	37	34	19	06	3.42	1.120
		18.60	31.40	28.80	16.10	5.10		
3-	يوجد توافق بين مستويات اتخاذ القرارات على مستوى مؤسستكم	24	43	33	14	04	3.58	1.049
		20.30	36.40	28.00	11.90	3.40		
		المتوسط الحسابي العام (03) : /.....					3.47	

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول الموضح اعلاه ان عملية اتخاذ القرار من ناحية طبيعة القرار تدخل ضمن الفئة الرابعة بقيمة متوسط حسابي يقدر بـ (3.47) والتي تمثل الخلية مرتفعة ، حيث نجد ان جميع العبارات متوسطهم الحسابي يقع ضمن الفئة الرابعة أي ضمن الخلية مرتفعة ، حيث نجد ان العبارتين الأولى والثانية تساوت في قيمه المتوسط الحسابي الذي بلغ قيمة (3.42) ، والذي يفسر بأنه بالرغم من أن اتخاذ القرار الذي يتم بشكل فوري يرتبط ويتوافق مع كمية المعلومات المتوفرة ، اما اعلى متوسط حسابي يخص العبارة الثالثة بقيمة (3.58) وهي توضح التوافق الموجود بين المستويات الثلاثة في الجامعة .

المطلب الثالث : عرض وتفسير النتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة واتخاذ القرار في الرئاسة ، الكلية والقسم

يتمحور هذا المطلب حول التعرف على معايير وخصائص جودة المعلومة التي تتميز بها مختلف مستويات الجامعة وأبعاد اتخاذ القرارات فيها . حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

أولاً: عرض وتفسير النتائج الخاصة بأبعاد جودة المعلومة

يتم عرض وتحليل مختلف النتائج التي ترتبط بقياس جودة المعلومة في الرئاسة ، الكلية والقسم وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتي يلخصها الجدول رقم (25) كما يلي :

الجدول رقم(25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة،الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945

المستوى	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرئاسة	الجودة الجوهرية	4.000	0.801
	الجودة من ناحية السياق	3.328	0.711
	الجودة من ناحية المصدر	3.333	0.769
	الجودة من الشكل	3.609	0.800
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.567	0.770
الكلية	الجودة الجوهرية	4.060	0.511
	الجودة من ناحية السياق	3.573	0.737
	الجودة من ناحية المصدر	3.379	0.770
	الجودة من ناحية الشكل	3.840	0.648
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.713	0.666
الأقسام	الجودة الجوهرية	3.829	0.594
	الجودة من ناحية السياق	3.125	0.594
	الجودة من ناحية المصدر	2.931	0.724
	الجودة من ناحية الشكل	3.318	0.689
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.301	0.650

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال النتائج المدونة في الجدول رقم (25) نجد ان معايير جودة المعلومة في الرئاسة تتميز بدرجة مرتفعة ودليل ذلك المتوسط الحسابي لها والذي بلغ (3.56) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية ، كما تراوح المتوسط الحسابي لكل متغير في المجال ما بين (4 و 3.32) حيث نجد أن قيمة المتغيرات تكاد تكون متقاربة ، حيث نجد في المرتبة الأولى (X1) و (X4) والتي تقع ضمن الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية مرتفعة اما (X2) و (X3) تتموقع في الفئة الثالثة ضمن الخلية متوسطة . ويدل ذلك على اعتماد متخذي القرار على مستوى الرئاسة بشكل كبير على جودة المعلومات من ناحية الجوهر والشكل على التوالي.

اما في الكلية نجد ان المتوسط الحسابي لمحمل المتغيرات بلغ (3.71) حيث تدخل هذه القيمة كذلك في الفئة الرابعة والتي تمثل الخلية عالية ، ومعظم المتوسطات الحسابية تقع ضمن الفئة الرابعة مرتفعة بقيم تتراوح ما بين (4.06 و 3.57) ما عدا قيمة المتوسط الحسابي للمتغير (X3) الذي يقع ضمن الفئة الثالثة التي تمثل الخلية متوسطة بقيمة (3.37) . وذلك يدل على ان مستوى الكلية تتميز جودة المعلومات بمختلف المعايير اذا ما رتبناها تنازليا ابتداء من الجودة من ناحية الجوهر إلى غاية الجودة من ناحية المصدر وهذا ما يثبت ان متخذي القرار يولون الإهتمام بكافة معايير الجودة .

أما فيما يخص النتائج على مستوى القسم نجد أن المتوسط الحسابي يبلغ قيمة (3.30) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الثالثة والتي تمثل الخلية متوسطة ، حيث يحتل المتغير (X1) المرتبة الأولى بقيمة (3.82) والتي تقع ضمن الخلية مرتفعة تم يليها المتغير (X4) بقيمة تقدر بـ (3.31) أي تعادل الفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة ، كما يحتل المتغير (X3) اضعف قيمة مقارنة بغيرها رغم وقوعه ضمن الخلية الثالثة والتي تمثل الخلية متوسطة وهذا يدل انه على مستوى القسم نجد ان جودة المعلومة من ناحية المصدر ضئيلة مقارنة بباقي المعايير .

ثانيا: عرض وتفسير النتائج الخاصة باتخاذ القرار في الرئاسة، الكلية والقسم

ويمثل هذا العرض حساب المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية الخاصة باتخاذ القرار حسب المستويات بالجامعة ويختلف فقرات المحور حيث يلخصها الجدول رقم (26) المذون اسفله :

الجدول رقم (26) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
الخاصة باتخاذ القرار في الرئاسة، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945

المستوى	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرئاسة	من حيث عملية اتخاذ القرار	3.77	0.809
	من ناحية بيئة القرار	2.71	0.863
	من حيث طبيعة القرار	3.69	1.221
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.39	0.964
الكلية	من حيث عملية اتخاذ القرار	3.80	0.85
	من ناحية بيئة القرار	2.71	1.013
	من حيث طبيعة القرار	3.58	1.079
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.36	0.980
القسم	من حيث عملية اتخاذ القرار	3.58	0.774
	من ناحية بيئة القرار	2.63	1.141
	من حيث طبيعة القرار	3.25	1.033
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.15	0.982

المصدر : إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج SPSS

توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (26) ان اتخاذ القرار في الرئاسة يتميز بدرجة متوسطة والدليل المتوسط الحسابي لها والذي بلغ (3.39) حيث تدخل هذه القيمة في الفئة الثالثة. وينطبق هذا التفسير على اتخاذ القرارات من ناحية بيئة القرار والتي بلغ متوسط حسابها قيمة (2.71) والتي تصنف ضمن الفئة المتوسطة. في حين نجد المتوسط الحسابي الذي يفسر اتخاذ القرار من ناحية طبيعة وعملية اتخاذ القرار تصادف الفئة الرابعة التيم (3.69 و 3.77) على التوالي والتي تقابل الخلية مرتفعة .

اما النتائج في الكلية الموضحة في الجدول تشير متوسط حسابها يقدر بـ (3.36) وهي قيمة تدرج ضمن الفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة. كما نلاحظ بأن قيم المتوسطات الحسابية تتفاوت ما بين المجال 2.71 و 3.80 أي مرتبة ضمن الخلية المتوسطة فيما يخص اتخاذ القرار من ناحية بيئة القرار وخليئة مرتفعة للمقابلة لاتخاذ القرار من حيث العملية وطبيعة القرار .

أما على مستوى القسم فتبين النتائج المدونة في الجدول أعلاه بأن قيمة المتوسط الحسابي من ناحية عملية اتخاذ القرار تقدر بـ 3.58 وهذه القيمة منحصرة ضمن الفئة الرابعة والتي تعني ان الخلية مرتفعة ، اما اتخاذ القرار من ناحية بيئة وطبيعة القرار فقيم متوسطهم الحسابي محصورة في المجال الخاص بالفئة الثالثة والتي تقابل الخلية متوسطة بقيم متتابعة تقدر بـ 2.63 و 3.25 على التوالي .

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات

من اجل الإجابة على فرضيات البحث، واستخراج مختلف العلاقات، واستخلاص النتائج ثم اختبار مختلف الفرضيات التي تم طرحها في البحث. وتمت الإجابة عنها بالتسلسل حسب الخطوات التالية :

المطلب الأول : اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

من خلال الدراسة الميدانية تم وضع عدة فرضيات لإثبات موضوع الدراسة ومعرفة ما اذا كانت هناك علاقة ما بين جودة المعلومة واتخاذ القرارات . ولاختبار هذه الفرضية وغيرها قامت الطالبة باستخدام اختبار ستودنت وفيشر لاختبار الدلالة الإحصائية للمتغير المستقل (معايير جودة المعلومة) تبعا للمتغير التابع وهو اتخاذ القرارات .

أولاً- صياغة النموذج العام

وتهدف هذه المرحلة إلى صياغة نموذج عام يعبر عن العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة اعتمادا على أسلوب الإنحدار الخطي المتعدد، غير ان هذه العملية تقتضي اجراء بعض الإختبارات والتحقق من فرضيات النموذج لضمان مصداقية ومعيارية هذا الأخير ، وسنقوم بذلك عبر عدة خطوات أساسية للناكد من فرضيات النموذج كالإختبارات المعيارية المنطقية والإحصائية ، وكل ذلك عند مستوى معنوية 5 بالمائة .

أ-تحديد متغيرات الدراسة

فيما يتعلق بتحديد متغيرات الدراسة فقد خالصنا من دراستنا النظرية إلى تحديد المتغيرات المستقلة التي راينا انها تؤثر في المتغير التابع (اتخاذ القرارات) وهي اربعة مجالات لمعايير جودة المعلومة تتمثل في المجال من ناحية الجوهر من ناحية السياق ، والمصدر ،ومن ناحية الشكل وبعد التعرف على المتغيرات التي يحتويها لنموذج نشير إلى رموز مختلف هذه المتغيرات وهي كالتالي :

-المتغير التابع: ويتمثل في اتخاذ القرارات ويرمز له بـ: (Y)

-المتغيرات المستقلة : وتمثل في :

*معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر ويرمز لها بـ (X1)

*معايير جودة المعلومة من ناحية السياق ويرمز لها بـ (X2)

*معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر ويرمز لها بـ (X3)

*معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل ويرمز لها بـ (X4)

بعد تحديد المتغير التابع المعبر عن الظاهرة محل الدراسة ومجموعة المتغيرات المستقلة يمكن التعبير عما سبق بالصيغة

الرياضية التالية : $Y=f(X_1+X_2+X_3+X_4)$

ب-تحديد الشكل الرياضي للنموذج

بعد تحديد المتغير التابع والمتغيرات المستقلة يتعين في هذه المرحلة تحديد الصيغة الرياضية المناسبة لتقدير النموذج بالاعتماد على أسلوب الإنحدار المتعدد ، حيث تعطى الصيغة الرياضية لهذا النموذج على النحو التالي :

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + E_i$$

حيث أن : Y_i يمثل المتغير التابع ، و X_i هي المتغيرات المستقلة

B_0 : هي قيمة المتغير التابع اذا كانت قيمة كل المتغيرات المستقلة تساوي صفر

B_i : هي معاملات الإنحدار الخطي التي تقدم مقياس لتأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع مع ثبات العوامل الأخرى

E_i : هو عنصر الخطأ الذي يعبر عن تأثير المتغيرات الأخرى غير الموجودة في النموذج

ج-تقدير معلمات النموذج الخطي

بعد الإنتهاء من صياغة الشكل الرياضي للنموذج ، تأتي مرحلة تقدير معلمات النموذج وسيتم الاعتماد في عملية التقدير على بيانات الاستبيان التي تم تفريغها سابقا في برنامج SPSS الخاصة بمتغيرات النموذج كما سنعتمد في دراستنا على مستوى معنوية 5 % في مختلف الاختبارات، والتي يوضحها الجدول رقم (27) المدون اسفله :

الجدول رقم (27) : نتائج تقدير معلمات النموذج الخطي

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,174	,259		4,527	,000
X1	,187	,079	,209	2,379	,019
1 X2	,255	,094	,341	2,717	,008
X3	,066	,077	,096	,856	,394
X4	,114	,065	,155	1,744	,084

a. Variable dépendante : Y

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكن تشكيل النموذج الخطي على النحو التالي :

$$Y = 1.174 + 0.187X_1 + 0.255X_2 + 0.066X_3 + 0.114X_4$$

ويمكن تفسير هذا النموذج انه في حالة عدم وجود أي معايير لجودة المعلومة يكون اتخاذ القرار بـ 1.174 وحدة وفي حالة وجود معايير لجودة المعلومة من ناحية الجوهر فإن اتخاذ القرار 18.7% .

وفي حالة وجود معايير لجودة المعلومة من ناحية السباق فإنه يزيد 25.5% ، أما في حالة وجود معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر فإن اتخاذ القرار يزيد ب 6.6 % ، أما إذا وجدت معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل فإن اتخاذ القرار يزيد بنسبة 11.4%.

د- تقييم معلومات النموذج المتحصل عليه

بعد الإنتهاء من عملية تقدير معلومات النموذج والحصول على قيم رقمية من خلال استخدام البيانات المتعلقة بكل متغيرات النموذج تأتي مرحلة تقييم القيم المقدرة لمعلومات النموذج بالاستناد إلى الاختبارات التالية :

- المعيارية المنطقية : وهي تخص الإشارة التي يجب ان يظهر معها معامل المتغير المستقل ، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة وخطئها اساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير المستقل من حيث علاقته بالمتغير التابع لذا فقد سميت بالمعيار المنطقية .

-المعيارية الإحصائية : وتشمل t.test لإختبار العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع Constant و r لإختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع dependent variable ومنها R^2 و F-ratio لإختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين .

-إختبار المعنوية الكلية للنموذج : لإختبار المعنوية الكلية للنموذج نستخدم على بعض المعايير الإحصائية لمعرفة معادلة الإنحدار منها :

-معامل التحديد R^2 : تشير النتائج ان المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج تفسر بأن معايير جودة المعلومة تؤثر ب 45.6 % في جودة التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (اتخاذ القرار) ، وهذا ما يدل على ان هناك ارتباط مرتفع نسبيا ما بين المتغير التابع والمستقل .

-إختبار فيشر F : يتم حساب هذا الإختبار للتأكد من مدى صحة الشكل الرياضي للمعادلة حيث كلما كانت القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية وبدرجة حرية معينة فإنه يتم قبول فرضية ان كل المعاملات تختلف عن الصفر بمعنى رفض فرضية العدم ، وذلك حسب نتائج الجدول رقم (28) كما يلي :

الجدول رقم (28) : نتائج اختبار فيشر

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variatio n de F
1	.675 ^a	.456	.437	.39841	.456	23.694	4	113	.000

a. Valeurs prédites : (constantes), X4, X3, X1, X2

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

وحسب نتائج الجدول رقم (28) القيمة المحسوبة للمعادلة تساوي قيمة 23.694 ، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F و عند درجة حرية البسط $K=4$ و درجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد ان القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.45 . بمعنى F المحسوبة اكبر من F الجدولية .

وعليه : يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الرئيسية الأولى وهي انه تؤثر معايير جودة المعلومة بـ 45.6 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة ، اما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 44.4 % فهي ترجع إلى عوامل أخرى لا تتعلق بموضوع دراستنا .

هـ- اختبار معنوية المعالم :

تستخدم احصائية ستودنت لتقييم معنوية معالم النموذج ،ومن ثم تقييم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع باختبار الفرضية الخاصة بالمعاملات المقدرة على النحو التالي :

$$H_0 : B_0=B_1=B_2=B_3=B_4=0 \text{ و التي توافق فرضية العدم ،}$$

$$B_0 : B_0 \neq B_4 \neq B_3 \neq B_2 \neq B_1 \neq H_0 \text{ والتي توافق الفرضية البديلة}$$

ويمكن توضيح نتائج اختبار ستودنت من خلال الجدول الموالي رقم (29) الذي نوضح من خلاله القيم المحسوبة t_{cal} للمعاملات المقدرة والقيم الجدولية t_{cal} : القيمة الجدولية نستخرجها من جدول ستودنت عند مستوى معنوية 5 % و بدرجة حرية $(n-k)$ و تساوي : 118-4=114 أي :

$$t_{n-k}^{\alpha} = t_{118-4} = 1.984$$

الجدول رقم (29) : نتائج اختبار ستودنت للنموذج المقدر

المعاملات	t_{cal} القيم المحسوبة	مستوى المعنوية
ثابت لنموذج (B0)	4.527	0.000
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية الجوهر (B1)	2.379	0.019
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية السياق (B2)	2.717	0.008
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية المصدر (B3)	0.856	0.394
الذي يرافق متغير معايير الجودة من ناحية الشكل (B4)	1.744	0.084

المصدر : من اعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج SPSS

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

من خلال ما ورد من نتائج في الجدول اعلاه يتضح ان المعلمة (B_1) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر بقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (2.379) هي اكبر من القيمة الجدولية وكذلك عند مستوى معنوية اقل من 5% . ومنه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر (X_1) هي متغير لديه معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) .

وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الأولى وهي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الجوهر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية السياق واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

يتبين من نتائج الجدول اعلاه ان المعلمة (B_2) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية السياق هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر بقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (2.379) هي اكبر من القيمة الجدولية وكذلك عند مستوى معنوية اقل من 5% . ومعنى ذلك ان معايير جودة المعلومة من ناحية السياق (X_2) هي متغير لديه معنوية احصائية بمستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) . ومنه نستنتج رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الثانية وهي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية السياق واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

تبعاً للنتائج المدونة في الجدول السابق نجد ان المعلمة (B_3) و التي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية السياق هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر بقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (0.856) هي اصغر من القيمة الجدولية وغير معنوية عند 5% ، ومنه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر (X_3) هي متغير ليس لديه معنوية احصائية عند مستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y) .

وتفسر النتائج برفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية المصدر واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

خامسا :اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

بناءا على تفسيرات الجدول ان المعلمة (B4) والتي ترافق معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل هي معلمة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t_{cal} المحسوبة الخاصة بها والتي تقدر بـ (1.744) هي اصغر من القيمة الجدولية و غير معنوية عند 5% ومنه نستنتج ان معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل (X4) هي متغير ليس لديه معنوية احصائية عند مستوى ثقة 95 % في التأثير على اتخاذ القرارات (Y)

وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين معايير جودة المعلومة من ناحية الشكل واتخاذ القرارات عند مستوى معنوية 5%.

المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية بناءا على المتوسطات الحسابية التي تم حسابها والخاصة بجودة المعلومة في الرئاسة، الكلية والقسم بجامعة 8 ماي 1945 كمايلي :

أولا : اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة

حسب النتائج المدونة في الجدول رقم (25) نجد انه في الرئاسة تقدر قيمة المتوسط الحسابي الخاص بجودة المعلومة بقيمة 3.56، وهي قيمة تدرج ضمن الفئة الرابعة والتي تقابل الخلية مرتفعة، مما يثبت تميز المعلومة بالجودة. ومنه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية الأولى وهي انه تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة.

ثانيا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تتميز المعلومة في الكلية بالجودة

تبين النتائج المدونة في الجدول رقم (25) ان في الكلية القيمة 3.71 الخاصة بالمتوسط الحسابي لجودة المعلومة ، وتمثل هذه القيمة الفئة الرابعة المقابلة للخلية مرتفعة، مما يؤكد وجود جودة للمعلومة وتبعاً لهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية الثانية وهي انه تتميز المعلومة في الكلية بالجودة.

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تتميز المعلومة في القسم بالجودة

يتضح من نتائج الجدول رقم (25) ان في القسم قيمة المتوسط الحسابي لجودة المعلومة تقدر بـ 3.30 وهي تمثل الخلية متوسطة كونها تقع في مجال الفئة الثالثة، مما يؤكد وجود جودة للمعلومة في القسم. وعلى ضوء هذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية الفرعية الثالثة وهي انه تتميز المعلومة في القسم بالجودة.

وبمقارنة المتوسطات الحسابية الإجمالية لمختلف المتغيرات المتعلقة بمعايير جودة المعلومة لكل مجال نجد ان اعلى قيمة لنتائج المتوسطات الحسابية توافقت القيمة (3.71) في الكلية، وهي تختلف عن قيمة المتوسط الحسابي والتي تقدر بـ (3.56) في الرئاسة حيث تليها في المرتبة الثانية، اما المرتبة الثالثة فتعود للمتوسط الحسابي في القسم والموافق للقيمة (3.30) وهي قيمة تختلف عن سابقتها في الرئاسة والكلية.

وبالنظر للنتائج المتحصل عليها فهي تشير إلى وجود اختلاف في جودة المعلومة في الرئاسة الكلية والقسم، وهذا ما يفسر رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تؤكد على انه تختلف جودة للمعلومة في الرئاسة، الكلية والقسم.

المطلب الثالث : اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

بعد ما تم حساب المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في (X4، X3، X2، X1) سيتمحور هذا المطلب حول التأكد من صحة فرضيات الدراسة والتأكد من وجود علاقة تأثير ما يبين جودة المعلومة واتخاذ القرارات في كل من (الرئاسة، الكلية، القسم).

أولاً-اختبار المعنوية الكلية للنموذج

في هذه المرحلة يتم اختبار المعنوية الكلية للنموذج ونعتمد في ذلك على بعض المعايير الإحصائية لمعرفة معادلة الانحدار والجدول رقم (30) يلخص النتائج المتوصل اليها في الرئاسة، الكلية والقسم كما يلي :

الجدول رقم (30) : نتائج اختبار فيشر

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement cans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
الرئاسة	0,758 ^a	0.574	0.419	0.37124	0.574	3.705	4	11	0.038
الكلية	0,759 ^a	0.575	.0.543	0.38149	.0.575	17.952	4	53	.000
القسم	0,513 ^a	0.263	0.187	0.43520	0.263	3.479	4	39	0.016

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الرئاسة

من خلال ما ورد من نتائج في الجدول رقم (30) نلاحظ أن القيمة المحسوبة F تساوي قيمة 3.705 وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ و درجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد أن القيمة الجدولية تساوي قيمة 3.06 بمعنى F المحسوبة أكبر من F الجدولية . كما يتضح أن قيمة R -deux في الرئاسة تقابل القيمة 0.574 ، وعليه يمكن أن نستنتج بأن جودة المعلومة تؤثر بنسبة 57.4 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات في الرئاسة .

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الأولى وهي أنه تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرار في الرئاسة .

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الكلية

من خلال ما ورد من نتائج في الجدول رقم (30) نلاحظ أن القيمة المحسوبة F للمعادلة تساوي قيمة 17.952 وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ ودرجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد أن القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.52 بمعنى F المحسوبة أكبر من F الجدولية . كما يتضح أن قيمة R -deux في الكلية تقابل القيمة 0.575 ، وعليه يمكن أن نستنتج بأن جودة المعلومة تؤثر بنسبة 57.5 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات في الكلية .

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الثانية وهي أنه تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرار في الكلية .

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في القسم

من خلال ما ورد من نتائج في الجدول رقم (30) نلاحظ أن القيمة المحسوبة F للمعادلة تساوي قيمة 3.479، وحسب الجدول الإحصائي للتوزيع F وعند درجة حرية البسط $K=4$ ودرجة حرية المقام $(n-k-1)$ نجد أن القيمة الجدولية تساوي قيمة 2.61 بمعنى F المحسوبة أكبر من F الجدولية . كما يتضح أن قيمة R -deux في القسم تقابل القيمة 0.263 ، وعليه يمكن أن نستنتج بأن جودة المعلومة تؤثر بنسبة 26.3 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات في القسم .

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية الفرعية الثالثة وهي أنه تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرار في القسم .

وبناء على أن قيم اختبار فيشر المحسوبة والتي هي أكبر من القيم الجدولية فإنه سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الرئيسية الثالثة وهي أنه يوجد اختلاف في تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة والكلية والقسم ، بحيث تؤثر جودة المعلومة بـ 57.4 % على التغيرات التي تطرأ في اتخاذ القرارات في الرئاسة ، ونسبة 57.5 % في الكلية أما على في القسم فتؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بنسبة 26.3 %.

خلاصة الفصل

حاولت الدراسة الميدانية الحالية والمتعلقة بموضوع تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بإلقاء الضوء على أهم المعايير والخصائص المرتبطة بالمعلومات والتي لها تأثير في اتخاذ القرارات . حيث بعد التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية وبالتحديد جامعة 8 ماي 1945 بقائمة ، والتعرف عليها بما في ذلك مختلف مستوياتها من رئاسة : كلية وأقسام . قمنا بالتقرب من مختلف مصالحها لمحاولة الإطلاع عن مدى تطبيقها لهذه المعايير وعلى مختلف المستويات .

وقد لاحظنا من خلال هذه الدراسة أن هناك جودة للمعلومة وتتفاوت حسب طبيعة المعايير المكونة لها كما أنها تؤثر تأثيرا إيجابيا في عملية اتخاذ القرارات سواء في الرئاسة ، الكلية أو القسم وعلى مستوى الجامعة ككل. كذلك أثبتت هذه الدراسة وجود اختلاف جودة المعلومة وذلك حسب اختلاف مصادقاتها وأهمية كل معيار بالنسبة لاتخاذ القرار .

إن تميز المعلومة بالجودة بأوضح صورها تعكس الزيادة في ثقة وقناعة متخذي القرار والتغير في سلوكياتهم من خلال ابداء رأيهم واتخاذ القرارات التي ترفع وتعزز مستوى الثقة لديهم . كما أنها كلما كانت ذات جودة عالية ودقيقة كلما كانت مساهمتها مرتفعة في الحد من حالة عدم التأكد وبالتالي تحسين الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.

الخلافة

لقد شهدت نظم المعلومات الإدارية تطوراً كبيراً حيث رافق ذلك إدراك واسع لأهمية هذه النظم ، ودورها في نجاح المؤسسات . حيث انعكست آثار هذا التطور على مختلف مجالات الحياة ، وقطاعات العمل والإنتاج فالإدارة بحاجة أولاً إلى بيانات التي تعتبر بمثابة المادة الخام التي يتم جمعها ومعالجتها للحصول على مخرجات هذا النظام وهي المعلومات التي تمثل واحدة من أهم موارد المؤسسة ومصدر أساسي لقوتها واستمراريتها .

وتعتبر المعلومات القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة لممارسة أعمالها التي لم تعد تتوقف على عنصر الخبرة والتقدير الشخصي بل تعدت إلى ضرورة وجود جودة للمعلومة تتوفر على خصائص ومواصفات مختلفة تساهم في تحقيق أهدافها التنظيمية ، حيث تمثل هذه الجودة الأساس المنطقي لإتخاذ القرارات على اعتبار أنها عملية يجب أن تمثل التزام بتصرف وإع للتنفيذ بأقل ما يمكن من تكاليف وبما يحقق أقصى العوائد .

وقد أصبحت عملية اتخاذ القرار تحتل حيزاً كبيراً في أنشطة مختلف المؤسسات بشقي أنواعها ، فهي عملية تتضمن مجموعة من الخطوات المتكاملة والمتتابعة تسير بصورة سليمة وفق نسق محدد ، كما أنها ذات أهمية كبيرة لما يترتب عنها من حل للمشكلات والقضايا التي تواجه المؤسسة حتى تحسن من الأداء وتحقق أهدافها المستقبلية .

نتائج الدراسة

لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تقسيمها حسب الترتيب التالي :

أولاً : النتائج النظرية

- من خلال الدراسة النظرية يمكن استنتاج بعض النتائج يمكن إجمالها فيما يلي :
- حاجة المؤسسة لنظم المعلومات الإدارية لعرض القيام بمختلف مهامها وتحقيق الأهداف التي نرغب في الوصول إليها .
- نجاح نظم المعلومات الإدارية يتوقف على ما توفره من مخرجات، حيث تعتبر هذه الأخيرة كمعيار يتم من خلاله التحقق من أداء وقدرة النظام على القيام بوظائفه .
- أهمية المعلومات كمخرجات للنظم ودورها في تسير مختلف أنشطة المؤسسة .
- ضرورة تميز هذه المعلومات بالجودة من خلال ارتباطها بخصائص ومعايير محددة .
- اختلاف الدراسات والأبحاث حول تحديد معايير ثابتة للمعلومات ، حيث رغم هذه الاختلافات إلا أن هنالك بعض النماذج التي اعتمدت خصائص معينة تجنباً للتكرار والإزدواجية .
- تساعد جودة المعلومات في اتخاذ القرارات بالمؤسسة وتختلف باختلاف ظروف وطبيعة وعملية اتخاذ القرار .

ثانيا : النتائج التطبيقية

من خلال عملية التحليل الإحصائي لهذه الدراسة ، نحمل أهم النتائج المتوصل إليها فيمايلي :

-معظم فئة الدراسة ذكور حيث تمثل نسبة 66.10%

-تترواح أعمار فئة الدراسة من 30 إلى 39 سنة أي بنسبة 51.70% .

- تتميز فئة الدراسة بمستوى جامعي مرتفع حيث تمثل ما نسبته 95.80% .

- ترواحت نسبة الأقدمية الخاصة بالفئة من 11 إلى 15 سنة 39.00% .

- تتموقع معظم فئة الدراسة في الكلية بنسبة 49.15% .

-تؤثر جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بالجامعة حيث بلغت نسبة التأثير بـ 45.6% وهي نسبة مرتفعة نسبيا وهذا ما اثبتته نتائج اختبار فيشر والذي كشف عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% ما بين محصل المتغيرات الخاصة بجودة المعلومة واتخاذ القرارات بالجامعة . أما النسبة المتبقية والتي تقدر بـ 44.4% فترجع إلى عوامل أخرى لاتتعلق بموضوع دراستنا .

-تؤثر جودة المعلومة من ناحية الجوهر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناءا على أن قيمة t_{cal} المحسوبة والتي تقدر بـ 2.379 وهي أكبر من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة 1.984 ، مع وجود دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% .

- تؤثر جودة المعلومة من ناحية السياق في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناءا على أن قيمة t_{cal} المحسوبة والتي تقدر بـ 2.717 وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة 1.984 ، مع وجود دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% .

- لاتؤثر جودة المعلومة من ناحية المصدر في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناءا على أن قيمة t_{cal} المحسوبة والتي تقدر بـ 0.856 وهي قيمة أقل من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة 1.984 ، مع عدم وجود دلالة احصائية وغير معنوية عند مستوى 5% .

- لاتؤثر جودة المعلومة من ناحية الشكل في اتخاذ القرارات بجامعة 8 ماي 1945 بناءا على أن قيمة t_{cal} المحسوبة والتي تقدر بـ 1.744 وهي قيمة أقل من القيمة الجدولية المقابلة للقيمة 1.984 ، مع عدم وجود دلالة احصائية وغير معنوية عند مستوى 5% .

ويمكن القول انه من خلال هذه النتائج متخذي القرار بالجامعة يعتمدون على المعلومات التي تتميز بخاصة الدقة والصدق والموضوعية ، حيث تتوفر لهم في الوقت المناسب وبالشمولية والكمية المطلوبة والتي نبي لهم احتياجاتهم وتشجعهم لإخراج طاقاتهم واتخاذ القرارات بأكثر مصداقية .

- تتميز المعلومة في الرئاسة بالجودة وذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي والتي بلغت (3.56) .

- تتميز المعلومة في الكلية بالجودة حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (3.71) .

- تتميز المعلومة في القسم بالجودة وذلك حسب المتوسط الحسابي الذي بلغ قيمة (3.30) .

وقد يعود هذا التفاوت في المتوسطات الحسابية إلى مدى مصداقية الإجابات خاصة على مستوى الكلية والتي وضحت أن المعلومات المتوفرة على مستواها تتميز بجودة عالية عن سابقتها .

- هناك اختلاف في تأثير جودة المعلومة على اتخاذ القرارات ما بين الرئاسة ، الكلية والقسم حسب نتائج اختبار فيشر والتي بينت أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية للرئاسة ، الكلية والقسم .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 57.4 % في اتخاذ القرارات في الرئاسة .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 57.5 % في اتخاذ القرارات في الكلية .

- تؤثر جودة المعلومة بنسبة 26.3 % في اتخاذ القرارات في القسم .

وتفسر النتائج أنه على مستوى الرئاسة والكلية نسبة التأثير كبيرة حيث بلغت فوق المتوسط مما يدل على أن متخذوا القرار يركزون على مختلف معايير الجودة للمعلومة ، أما نسبة التأثير المنخفضة فترجع حسب المقاييلات التي أجريت مع متخذي القرار بالقسم إلى المركزية في اتخاذ القرار على مستوى الكلية من جهة وهذا ما أثبتته نتائج المتوسط الحسابي الخاصة باتخاذ القرار في الكلية والتي بلغت 3.36 وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسطات الحسابية المحصورة ما بين المجال 3.36 و 3.39 في الكلية والقسم على التوالي، ومن الجهة الثانية يفسر هذا الضعف في التأثير إلى عوامل أخرى تؤثر في اتخاذ القرار وهي خارجة عن نطاق دراستنا .

ثالثا : التوصيات والإقتراحات

اعتمادا على نتائج الدراسة، وعلى ضوء ما تم التوصل إليه يمكن تقديم التوصيات التالية لجهات اتخاذ القرار :

- ضرورة إنشاء وتطوير نظم المعلومات الإدارية بطريقة متكاملة تغطي كافة التطبيقات وتعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجميع البدائل الممكنة لمتخذي القرار للمساهمة في اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار حتى تكون لديها القدرة على تحليل المشكلات .

- السعي لتعزيز جودة المعلومة وذلك من خلال التركيز على كل من المجال الشكلي ومن ناحية المصدر وذلك لفوائد والمزايا التي تقدمها هذه الخصائص .
- تبني المؤسسات سياسات تقود متخذي القرار إلى استخراج فدااتهم وزيادة معارفهم حتى تسهل عليهم القيام بمختلف أدوارهم.
- نشر ثقافة المعلومات لإدراك أهميتها من خلال اتباع دورات تدريبية والقيام بعملية التقويم الدوري للتعرف على أثر خصائصها في تحسين الأداء واتخاذ القرارات .
- إجراء دراسات مشابهة لخصائص ومعايير جودة المعلومات الأخرى وأثرها في اتخاذ قرارات متميزة وبجودة عالية.
- في نهاية هذه الدراسة نكون قد عرضنا الموضوع بالشكل والمضمون الذي يساهم ولو بشكل بسيط في اظهار تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات بصفة عامة وفي جامعة 8 ماي 1945 بقالة بصفة خاصة .

المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب باللغة العربية

- 01- أيمن الشنطي، عامر شقر، مقدمة في تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار البداية ناشرون وموزعون، (2010).
- 02- الحسنية ، سليم ابراهيم ، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، (1998).
- 03- اتعام علي توفيق الشهريلي، اساليب قياس قيمة المعلومات (دراسة وتطبيقات)، الطبعة 1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان، (2010) .
- 04- الصباح ، عبد الرحمن والصباغ ، عماد، مباديء نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية : الطبعة 1، دار الميسرة عمان ، (1995).
- 05- احمد الخطيب -عادل سالم معاينة ، الإدارة الحديثة (نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة)، الطبعة 1 عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، (2009).
- 06- احمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة (الاتصالات ، المعلومات ، القرارات) ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ، مصر .
- 07- ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، (2000)
- 08- حسين احمد الطراونة-محمد ياسين موسى، اتخاذ القرارات التنفيذية في منظمات الأعمال، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، (2014).
- 09- حسين حريم، مباديء الإدارة الحديثة (النظريات ،العمليات الإدارية ،وظائف المنظمة)، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان ، (2006).
- 10- رعد عبد الله الطائي ، عيسى قداد ، ادارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان ، (2000) .
- 11- ربحي مصطفى عليان ، اقتصاد المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، (2010) .
- 12- سونيا البكري - ابراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية " ، دار الجامعة الإسكندرية .
- 13- سونيا البكري ، نظم المعلومات الإدارية ، مفاهيم اساسية ، دار الجامعة الإسكندرية ، مصر .
- 14- طارق طه ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية ، الطبعة الثالثة ، منشأة المعارف الإسكندرية ، (2000).
- 15- عبد الدلاه ابراهيم الفقي، نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار ، دار حامد للنشر، عمان ، (2012) .

- 16- علي الشرفاوي ، العملية الإدارية - وظيفة المديرين ، الدار الجديدة للنشر، الإسكندرية ، (2002) .
- 17- علاء عبد الرزاق محمد السلمي ، نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر ، عمان ، (2005).
- 18- كامل بربر، الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتحديات المديرين : الطبعة 2، دار المنهل اللبناني، بيروت
- 19- ليث عبد الله القهوي ، زياد كامل اللالا ، بلال محمود الوادي ، ، جودة المعلومات والذكاء استراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، (2013) .
- 20- محمد اسماعيل بلال ، نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعة الجديدة : الإسكندرية ، (2005).
- 21- محمد نوربرهان ، أنظمة المعلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة ، (2010).
- 22- محمد الطائي ، هدى عبد الرحيم حسين العلي، اقتصاديات المعلومات (القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، (2007).
- 23- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى، دار اثراء للنشر والتوزيع ، (2008).
- 24- محمد قاسم القريوني ، مبادئ الإدارة - النظريات والعمليات والوظائف ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر عمان ، (2006).
- 25- محمد عبد الفتاح ياغي، اتخاذ القرارات التنظيمية، الطبعة الأولى، (2010)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان .
- 26- نجم عبد الله الحميدي - سلوى امين السامرائي - عبد الرحمان العبيد ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة أولى دار وائل للنشر ، عمان ، (2005) .
- 27- وائل مختار اسماعيل ، مصادر المعلومات، الطبعة الثانية ، دار المسيرة والتوزيع والطباعة ، عمان ، (2012).
- 28- مكليود ريموند ، نظم المعلومات الإدارية ، الجزء الأول ، ترجمة سرور سرور ، دار المريخ للنشر، الرياض ، (1990).

ثانيا : الرسائل و المذكرات

- 1- شافية جاب الله ، مبررات شروط وضع نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية ، الجزائر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (1998).
- 2- علمي لزهر، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية ، رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، (2006).

3- منيجل بسمة ، غربي سهام ، اثر الرقابة على ترشيد ادارة المؤسسة العمومية ،دراسة ميدانية بكلية العلوم¹
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير " جامعة قلمة ،(2014).

ثالثا :الكتب باللغة الفرنسية

1-Henry Mintzberg (1989), « Le management, Voyage au centre des
organisations , Edition d'organisation . p34.

رابعا : المواقع الإلكترونية

1- www.elsevier.com

الغلاف

الملحق رقم (01)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

Corrélations

1-الخاص بمجال الجودة الجوهرية

Corrélations		Q1	Q2	Q3	Q4
Q1	Corrélation de Pearson	1	,386**	,362**	,442**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	118	118	118	118
Q2	Corrélation de Pearson	,386**	1	,329**	,292**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001
	N	118	118	118	118
Q3	Corrélation de Pearson	,362**	,329**	1	,605**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q4	Corrélation de Pearson	,442**	,292**	,605**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	
	N	118	118	118	118

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1-الخاص بمجال الجودة السياقية

Corrélations		Q5	Q6	Q7	Q8
Q5	Corrélation de Pearson	1	,457**	,508**	,315**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001
	N	118	118	118	118
Q6	Corrélation de Pearson	,457**	1	,583**	,445**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	118	118	118	118
Q7	Corrélation de Pearson	,508**	,583**	1	,646**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q8	Corrélation de Pearson	,315**	,445**	,646**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	118	118	118	118

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (02)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

Corrélations

–الخاص بمجال الجودة من ناحية المصدر

Corrélations		Q9	Q10	Q11
Q9	Corrélation de Pearson	1	,553**	,526**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	118	118	118
Q10	Corrélation de Pearson	,553**	1	,517**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	118	118	118
Q11	Corrélation de Pearson	,520**	,517**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1–الخاص بمجال الجودة من ناحية الشكل

Corrélations		Q12	Q13	Q14	Q15
Q12	Corrélation de Pearson	1	,259**	,380**	,305**
	Sig. (bilatérale)		,005	,000	,001
	N	118	118	118	118
Q13	Corrélation de Pearson	,259**	1	,636**	,582**
	Sig. (bilatérale)	,005		,000	,000
	N	118	118	118	118
Q14	Corrélation de Pearson	,380**	,636**	1	,751**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118
Q15	Corrélation de Pearson	,305**	,582**	,751**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	
	N	118	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (03)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

Corrélations

من ناحية عملية اتخاذ القرار

		Corrélations					
		Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
Q16	Corrélation de Pearson	1	,635**	,415**	,345**	,262**	,388**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,004	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q17	Corrélation de Pearson	,635**	1	,693**	,522**	,403**	,438**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q18	Corrélation de Pearson	,415**	,693**	1	,625**	,390**	,409**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q19	Corrélation de Pearson	,345**	,522**	,625**	1	,604**	,510**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q20	Corrélation de Pearson	,262**	,403**	,390**	,604**	1	,723**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,000		,000
	N	118	118	118	118	118	118
Q21	Corrélation de Pearson	,388**	,438**	,409**	,510**	,723**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	118	118	118	118	118	118

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

من ناحية بيئة القرار

		Corrélations		
		Q22	Q23	Q24
Q22	Corrélation de Pearson	1	-,012	-,012
	Sig. (bilatérale)		,897	,894
	N	118	118	118
Q23	Corrélation de Pearson	-,012	1	,199*
	Sig. (bilatérale)	,897		,030
	N	118	118	118
Q24	Corrélation de Pearson	-,012	,199*	1
	Sig. (bilatérale)	,894	,030	
	N	118	118	118

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04)

حساب معاملات الارتباط حسب برنامج SPSS

—من ناحية طبيعة القرار

Corrélations		Q25	Q26	Q27
Q25	Corrélation de Pearson	1	,385**	,456**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	118	118	118
Q26	Corrélation de Pearson	,385**	1	,479**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	118	118	118
Q27	Corrélation de Pearson	,456**	,479**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	118	118	118

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

—معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	27

—حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لفقرات جودة المعلومة في الجامعة

Statistiques		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
N	Valide	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,07	3,66	3,97	4,17	3,81	3,53	2,93	3,21	2,98	3,35	3,29	3,14	3,80	3,88	3,64
Ecart-type		,688	,860	,867	,777	,762	,903	1,027	,885	,915	,890	1,005	1,048	,863	,859	,915

—حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في الرئاسة

Statistiques descriptives		N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1		16	2,00	5,00	4,0000	,80104
X2		16	2,00	4,25	3,3281	,71133
X3		16	1,00	4,33	3,3333	,76680
X4		16	1,50	5,00	3,6094	,80088
N valide (listwise)		16				

الملحق رقم (05)

— حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في الكلية

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	58	2,75	5,00	4,0603	,51151
X2	58	1,75	5,00	3,5733	,73748
X3	58	1,33	5,00	3,3793	,77083
X4	58	2,00	5,00	3,8405	,64838
N valide (listwise)	58				

— حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية في القسم

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	44	2,25	5,00	3,8295	,59497
X2	44	2,00	4,50	3,1250	,59430
X3	44	1,00	4,33	2,9318	,72454
X4	44	1,00	4,75	3,3182	,68913
N valide (listwise)	44				

— حساب المتوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لفقرات اتخاذ القرار

أ- في الرئاسة

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,75	3,63	3,63	3,88	3,94	3,81	3,25	2,75	2,13	3,63	3,88	3,56
Ecart-type	1,000	,619	,719	,619	1,063	,834	,931	,775	,885	1,147	1,258	1,263

ب- في الكلية

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,64	3,91	3,78	3,72	3,93	3,84	3,40	2,60	2,14	3,52	3,55	3,69
Ecart-type	,873	,683	,859	,914	,915	,894	,897	1,059	1,083	1,080	1,111	1,04

ج- في القسم

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N Valide	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,20	3,55	3,55	3,66	3,91	3,66	3,07	2,75	2,09	3,23	3,09	3,45
Ecart-type	,878	,951	1,022	,834	,960	,939	1,129	1,123	1,178	1,116	1,007	,975

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التربية

استبان

يهدف هذا الإستبيان، إلى جمع المعلومات المتعلقة بالحاجات المهنية لبحث التخرج لطلاب شهادة

ماسٽر و الذي يحمل عنوان :

"تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات في الجامعة"

و عليه ، نامل من سيادتكم الشكرم بقراءة ما ورد في هذا الإستبيان من فقرات بدقة و الإجابة عما جاء

فيها بكل موضوعية و ذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة من وجهة نظركم .

إن تعاونكم معنا سيكون سببا في انجاز و نجاح هذه الدراسة و الوصول إلى نتائج مفيدة و واقعية كما

نؤكد لكم ان المعلومات التي سيتم الحصول عليها سيتمعامل معها بكل سرية وستستخدم لأغراض البحث

العلمي فقط .

مع بحال ص نحيات ي و تقديم ري

الطالبة : مرشلة صونية

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1-السن :

☐ -من 20 إلى 29

☐ -من 30 إلى 39

☐ -من 40 إلى 49

☐ -من 50 فما فوق

3-المستوى التعليمي :

☐ -متوسط

☐ -ثانوي

☐ -تكوين

☐ -جامعي

5- موقع العمل :

☐ -الرئاسة

☐ -الكلية

☐ -القسم

2-الجنس

☐ -ذكر

☐ -أنثى

4-الأقدمية :

☐ - أقل من 05

☐ - من 05 إلى 10

☐ - من 11 إلى 15

☐ - من 16 فما فوق

الجزء الثاني : محاور الإستبانة (ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة)

-المحور الأول : معايير جودة المعلومة

الدرجة	الفقرة				مجال جودة المعلومة
	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
في ناحية الإتاحة					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالدقة
					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالمصداقية
					تحمل المعلومات التي تحتاجون إليها نفس المعنى عند جميع الأفراد الذين يطلبونها
					تتقون في المعلومات المتوفرة في مؤسستكم
في ناحية السياق					تشعرون بالرضا عند استخدام المعلومات المتوفرة في مؤسستكم
					تناسب المعلومات المتوفرة مع المهام المطلوب منكم أدائها
					تصل المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب
					كمية المعلومات التي تحتاجونها كافية
في ناحية المصدر					يتم الحصول على المعلومات بالسرعة الكافية
					تستطيعون الإطلاع على المعلومات التي تحتاجون إليها
					يتم الوصول إلى المعلومات في مؤسستكم بسهولة
في ناحية الشكل					لا تحمل المعلومات التي تحتاجونها عناصر ليس لها صلة بالمهام الموكلة لديكم
					لا يتطلب فهم المعلومات وقت كبير
					تتميز المعلومات التي تستخدمونها بالوضوح
					يتم تفسير المعلومة التي تحتاجونها في مؤسستكم بسهولة

-المحور الثاني : اتخاذ القرارات

الدرجة					الفقرة	الطبيعة
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا		
					يتم التعرف على المشكل في وقت حدوثه بفضل وصول المعلومة في الوقت المناسب	من ناحية المراحل
					يقوم تحليل المشكل بصورة دقيقة بناءا على دقة المعلومة	
					يتم وضع عدة حلول للمشكل انطلاقا من حجم المعلومات المتوفرة	
					يتم تقييم حلول المشكل باستخراج النقاط السلبية والاييجابية لهذه الحلول	
					تساهم المعلومات في اختيار الحل المناسب	
					يتم تطبيق المعلومات المناسبة بحل المشكل	
					يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها معروفة مسبقا (قبل تطبيق القرار)	من ناحية بيئة القرار
					يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها غير معروفة مسبقا(قبل تطبيق القرار)	
					يتم اتخاذ القرارات في مؤسستكم نتائجها تشكل مخاطرة كبيرة	
					تحدد المعلومات التي تحتاجون اليها كافيية لاتخاذ القرارات الموكلة اليكم	من ناحية طبيعة القرار
					يتم اتخاذ القرارات على مستواكم بشكل فوري	
					يوجد توافق بين مستويات اتخاذ القرارات على مستوى مؤسستكم	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique Université 8 mai 45 Orana		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة 8 ماي 45 قسنطينة
Faculté des sciences économiques et sciences de gestion Département des sciences de gestion		كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير
..... D.S.G / F.S.E.S.G / UG / Orana le :		الرقم : تاريخ : 17 أفريل 2018

إلى السيد : مدير كلية العلوم الاقتصادية
والمالية وعلوم التسيير

الموضوع : فأ / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن :

- الطالب (ة) : مريم جويية
- الطالبة (ة) :

تسجيل (ة) يقدم علوم التسيير سنة (أو كرس) / (ثالثة) ماستر ميدان : (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص : إدارة أعمال مالية في حاجة لأجراء زيارة ميدانية بسبب

موضوع الزيارة : مساهمة مديركم في إلقاء المحاضرات في الجاهزة
[الرئاسة، الكليات والأقسام]

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

و لكم مضمنا فائق التقدير والاحترام

إمضاء رئيس قسم علوم التسيير
مساعد رئيس قسم علوم التسيير
معاون : بوسعيد
18

إمضاء الأستاذ المشرف

لأس لارزي

تأشيرة ذوي الصلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Oran



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 45 قسنطينة

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf: D.S.G / F.S.E.S.C / UO /
Oran le

الرقم: في.ع.ت.ا.ع.ا.ع.ت.ج.ق / 2016
تاريخ: 17 أفريل 2016

إلى السيد: عميد كلية العلوم الاقتصادية
والصناعة وعلوم أورغن والبيئة

الموضوع: ف / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بان :

- الطالب (ة) : حسن بعلال بوعنينة
- الطالب (ة) :

مستجول (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) مستقر ميدان : (علوم التسيير) / (علوم مالية

تخصص : إدارة أعمال مالية في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بمنح

موضوع الزيارة : مساهمة جودة المحلولة في انتاج العوالات في الكامنة

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

والكم منكم شاكرا للتقدير والاحترام

ع / إمامة رئيس قسم علوم التسيير

اسم و لقب و إمامة الأستاذ المشرف

مساعد رئيس قسم علوم التسيير
مكتب التسيير والتقييم والتدريب
إمامة : بوزناب محمد

لدى لداي

تأشيرة الامن بوزارة التعليم العالي

le 04/05/2016



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Guelma



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 45 غليما

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf: D.S.G / F.S.E.S.G / UG /
Guelma le :

الرقم:
التاريخ: 17 أفريل 2016

الى السيد: مدير جامعة 08 ماي 45

تالمة

الموضوع: ف / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): مرشدة جونية

الطالب (ة):

مسجل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) جامعة غليما: (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص: إدارة أعمال مالية في حاجة لأجراء زيارة ميدانية بمقر مستخدم

موضوع الزيارة: مساهمة جودة المعلومات في اتخاذ القرارات بالجامعة (الدراسة) (أقسام)

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم مخلصات فائق التقدير والاحترام

إمضاء رئيس قسم علوم التسيير

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

جامعة 08 ماي 45 غليما
قسم علوم التسيير
إمضاء: م. د. محمد

ل. ل. ل. ل.

أ. د. محمد

تأشيرة الأستاذ المساعد

أ. د. محمد

الأستاذ الدكتور محمد غامشة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Guelma



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 45 غليما

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf: D.S.G / F.S.E.S.G / UG /
Guelma le :

الرقم: 56 في.ع.ت.ا.ع.ت.ا.ج.ق. / 2016
قائمة في:

17 أبريل 2016

إلى السيد: عميد كلية العلوم والتكنولوجيا

الموضوع: فدا / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير تشهد بأن :

الطالب (ة) : حواطة جونية

الطالب (ة) (5) :

مسجل (5) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) مستدر. مؤدان : (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص : إدارة أعمال مالية في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بمنى مستدر.

موضوع الزيارة: مساهمة جودة التعليم في إقرار القرارات في الجامعة
[الرخاسة، الكليات - الأقسام]

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

والقسم منسقا فالنسب التتبع والاعتزاز

إعضاء رئيس قسم علوم التسيير

اعيم و ثقب و أعضاء الأستاذ المشرف

مصادق رئيس قسم علوم التسيير
مصادق باحثين والتربية
إعضاء :
الجامعة 8 ماي 45 غليما

أستاذ لراي

تأشيرة الموزونة المستقبلة
عميد كلية العلوم والتكنولوجيا
بالتبعية
الأستاذ الدكتور قنفوذ محمد
الجامعة 8 ماي 1945

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Oran



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 45 قسنطينة

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf : D.S.G / F.S.E.S.G / UO /
Oran le :

الرقم :
قائمة في :
2018

إلى السيد : عبد الكريم كافي
المستشار

الموضوع : ف / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بان :

الطالب (ة) : حسنة جونية

الطالب (ة) :

مستقبل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) ماستر ميدان : (علوم التسيير) / (علوم مالية

تخصص : الإدارة أعمال مالية في جامعة لأجراء زيارة ميدانية بين قسمك

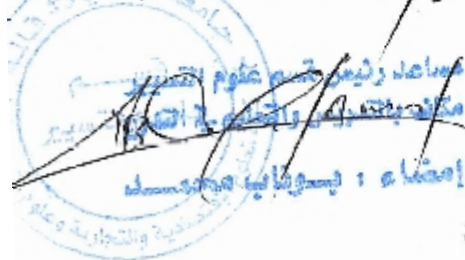
موضوع الزيارة : مساهمة صوب الدولة في المجالس الخوارق في الجامعة
[الزبائنة، الكليات والأقسام]

إذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الشاكلة.

و نكسب مساهمة في التقدير والاحترام

إمضاء رئيس قسم علوم التسيير

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف



لسي لداري

تأشيرة المشرف على العملية



المستشارة : غزلاني و داد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Guelma



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 45 قسنطينة

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf: D.S.G / F.S.E.S.G / UG /
Guelma le :

الرقم:
تاريخ:
17 أفريل 2016

إلى السيد: عبد الكريم الأديب واللفاع

الموضوع: ف / ي إجراء زيارة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

- الطالب (ة): حسنة جويبة
- الطالب (ة):

من أجل (ة) بقم علوم التسيير سنة (أولى) / (ثانية) ماستر ميدان: (علوم التسيير) / (علوم مالية)

تخصص: إدارة أعمال مالية في حاجة لإجراء زيارة ميدانية بسبب

موضوع الزيارة: مساهمة جودة الخدمة في إتمام العمليات في البنوك

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

و لكم مني أطيب التحيات والاحترام

ع / إمامة رئيس قسم علوم التسيير
مساعد رئيس قسم علوم التسيير
مكتب التسيير والتكوين
إمامة : بوسناب محمد

أصم و لقب و إمامة الأستاذ المشرف

باسم لداري

تأشيرة المعنوية المستقبلة

République Algérienne Démocratique et Populaire

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Ref:.....D.S.G / F.S.E.S.G / UG /.....
 Buckma is :

الرقم: ٥٥٠٠... تاريخ: ١٤/١٢/٢٠١٦
الجهة: ٢٠١٦

التي الحسنة : من كمال الرياضيات والعلوم
التي : العلوم والكليات

الموضوع : فـ / ي إجراء زيارة ميدانية

أهـ : أنا أهدى من قديم عظماء يوم التأسيس
 : حركات وروية

موضوع (5) بقسم علوم التدبير بسنة (أول/ثاني) ماستر ميدان : (علوم التدبير) / (علوم مالية)
 تخصص : **المادة المالية** في حاجة لأجراء زيارة ميدانية بمؤسستك
 موضوع الزيارة : **مساهمة جوية الحكومة في استقرار الاقتصاد في الحامدية**
 [الرئاسة، الكليات والأقسام]
 إذا أخرجوا من ميدانكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ع/ اعضاء رابض فطرم علوم الفقه

أحمد و أنجب و أعضاء الأمانة المشرفين

لیلی لاری

تأثيرات المصنعين على المستهلكين

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université 8 mai 45 Guélna



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 15 صناعي 43 العالمية

Faculté des sciences économiques et sciences de gestion
Département des sciences de gestion

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

Réf:.....D.S.G/P.S.E.S.G/UG/.....

الرقم: ٥٨ في د. ت. ا. ع. ر. ع. ا. ج. ن / ٢٠١٦
تأليفه في: ٧-١-٢٠١٦

Due'ma le :

2016-2-2-17

الى السيد : مفتي العالم الاسلامي
مكة المكرمة

المؤلف: د. ف. / ي. إبراهيم زيلزة ميدانية

نحن رئيس قسم علوم الكمبيوتر نشكره بـ

الطالب () : محمد أسامة

المطالع (5) :

ملاحظة (5) يقدم ملخص التقييم لسنة (أولى) / (ثالثة) مباشرة بعد ان : (ملخص التقييم) / (ملخص نتائج)

الطرح : العمل على

موضوع الدراسة: مساهمة جريدة العلوم في انتشار النوازل في الكهنة

إذا فرجوا من سيئاتكم الموافقة لتجديف هذه الخامسة.

ترجمہ: محمد رفیع الدین

ع/إمامة/رئيس قسم التعليم

انضم و انقب و انضواء الى المشرفه

تأثيرات الميثانول في الميثانول

(Handwritten signature)

تطرقَت الدراسة لموضوع يعد من الموضوعات المهمة في إطار المؤسسات عموماً، إذ تعد المعلومات اليوم أساس العمل المنظمي الناجح لما عليه من انعكاسات على قرارات الإدارة العليا بمختلف مستوياتها.

وقد هدفت الدراسة للكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريته وملائمتها لتخذ القرار وانعكاساتها على القرارات التي تتخذها الجامعة بحيثسج الدراسة، وتوصلت الى استنتاجات مهمة كان من بينها التعرف على اثر خصائص المعلومات بأبعادها المختلفة في التأثير على اتخاذ القرارات .

الكلمات الدالة :

المعلومة ، جودة المعلومة ، خصائص المعلومة ، اتخاذ القرارات

Abstract :

Study Engaged the issue is one of the important issues in the framework of organizations, as is the information on the basis of work Organizational successful as dictated by the impact of the decisions of management and other departments . as the quality of information as variable was based on a number of criteria They to assess the quality of the information.

the goal of the study to detect the quality of information and diagnostic reliability and suitability to the decision maker and its impact on decisions taken by the university study population . Also this study addressed the effects of characteristics of information in its multiple dimensions on the effectiveness of managerial decision -making .

Keywords: Information, , Information Quality, characteristics of information, decisions taken