أثر جودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار الإداري "دراسة ميدانية على وزارة الداخلية الكويتية"

محمد سعد فهد المشوط
مدرس مساعد- أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية- الكويت

الملخص :

هدف البحث التعرف على أثر جودة المعلومات علي فاعلية اتخاذ القرار الإداري بالتطبيق علي وزارة الداخلية الكويتية، **واعتمد البحث علي** المنهج الوصفي الايضاحي من خلال دراسة ميدانية بوزارة الداخلية الكويتية قام بها الباحث بالتطبيق علي المستويات الإدارية الموجودة في الوزارة (العليا- الوسطي- الاشرافية) إذ يهدف البحث إلى عرض خصائص وسمات محددة، وتحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث للوصول إلى التأثير، **وتوصل البحث إلى** أهمية توافر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب الذي تتطلبه فاعلية القرار الإداري، وإلا تصبح هذه المعلومة غير ذات جدوى إذا لم تتوافر في الوقت المناسب.- تبين أن عملية تحديث المعلومات المخزنة ضمن آلية معينة أمرا مهماً في صنع القرارات الإداريـــة وهذا يوافق الواقع، حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعد أمرا مهماً للبعد الزمني. - تبين أن نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات. - عدم وجود فروق مهمة ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة المعلومات في فاعلية القرارات تعزى للنوع.- يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات للبعد الشكلي لصنع القرارات الإدارية المعتمدة على جودة المعلومات الإدارية بعناصر هذا البعد الثلاث (الوضوح والترتيب والشمولية).- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات لنظم المعلومات وتتمثل في السرعة والسهولة ودرجة المشاركة تعزى للمؤهل العلمي، **ويوصي البحث** بالعمل علي تعزيز اهتمام وزارة الداخلية باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع متطلباتها بما يسهم في التأثير في فاعلية القرارات الإدارية بصورة مستمرة، مع استمرار وزارة الداخلية في تطوير وتحديث نظم المعلومات الموجود لديها،

ومحاولة الوصول إلى أحدث التقنيات في هذا المجال والعمل على توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات بشكل محدث وباستمرار.

الكلمات المفتاحية: جودة المعلومات - فاعلية اتخاذ القرار الإداري

The impact of information quality on the effectiveness of decision-making
"A field study on the Kuwait Ministry of Interior"

Muhammad Saad Fahd Al-Meshwet
Assistant Lecturer- Saad al-Abdullah Academy for Security Sciences-Kuwait

Abstract:

The aim of the research is to identify the impact of information quality on the effectiveness of decision-making by applying it to the Kuwaiti Ministry of Interior. The research relied on the descriptive and explanatory approach through a field study in the Kuwaiti Ministry of Interior. To present specific characteristics and attributes, analyze and derive significant conclusions regarding the problem that the research addresses in order to reach the effect, and the research reached the importance of the availability of appropriate information at the right time required by the effectiveness of the administrative decision, otherwise this information becomes useless if it is not available in a timely manner. - It was found that the process of updating information stored within a specific mechanism is important in making

administrative decisions, and this corresponds to reality, as the process of updating information is an important matter for the time dimension. - It was found that the information systems used in the Ministry of Interior are highly efficient in providing the necessary information for decision-making. - There are no statistically significant differences in the degree of information practice in the effectiveness of decisions due to gender. - There are statistically significant differences in the administrations' practice of the formal dimension of administrative decision-making based on the quality of administrative information with the three elements of this dimension (clarity, arrangement and comprehensiveness). Statistically significant differences in the administrations' practice of information systems, which are represented in the speed, ease, and degree of participation due to the academic qualification. Updating its information systems, trying to access the latest technologies in this field, and working to provide information technology tools in an updated and continuous manner.

Keywords: the quality of administrative information - the effectiveness of decision-making

المبحث الأول: - الإطار المنهجي للبحث

مقدمة البحث:

تتطلع معظم المؤسسات والهيئات اليوم إلى تحقيق النجاح والتفوق والتميز في جميع عملياتها وأنشطتها وتتسابق من أجل تحقيق كفاءة وفعالية أدائها، وبالتالي تحقيق أهدافها وغاياتها، وبناء كيان قوي ومتميز يحقق لها النمو والبقاء وتحسين وتطوير الأداء في ظل البيئة التي تعمل فيها، والتي تتسم بالتغيير المستمر، والمنافسة علي الموارد بكل أنواعها ولغرض إنجاز هذه الأهداف فإن الأمر يتطلب أن تمتلك هذه المنظمات إدارة قوية يمكنها توظيف المعلومات مع ضمان جودتها في تحقيق أهدافها ولتكون قراراتها فاعلة في تحقيق هذه الأهداف. وفي ظل التقدم المتسارع الذي يشهده العالم حاليا في مختلف المجالات أصبحت المعلومة وجودتها ميزة تنافسية للمؤسسات، وأحد الموارد المهمة للمؤسسات وأصبح الحصول عليها للقيادات والمخططين ومتخذي القرار أمرا على رأس أولوياتهم، فقد اتجه تفكير القائمين بتصميم وبناء النظم في إيجاد نظام معلومات إداري يستخدم التقنيات الحديثة، وتقنيات الاتصال في تدعيم عمليات اتخاذ القرارات المختلفة، وبما يشبع احتياجات المستويات التنظيمية المختلفة من المعلومات. من هنا برزت أهمية وجود نظم للمعلومات الإدارية تكون مهمته الأساسية هي توفير البيانات اللازمة، ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة في الوقت المناسب وبالدقة والكمية المناسبتين حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط، واتخاذ القرارات، وتقويم وتطوير الأداء، وغيرها دون الاعتماد على نظام للمعلومات يتسم بالجودة.

مشكلة البحث:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بشكل كبير على بيئة العمل والأداء بها، من خلال زيادة القدرة على جمع المعلومات، وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعَّالة وكل ذلك ينعكس على كفاءة المؤسسات وفعاليتها الإدارية، وتتطلب عملية بناء نظم المعلومات الإدارية مزيدا من الجهود، والتزام الإدارة العليا نحو مسيرة الجودة وتحسينها باستمرار، لذلك جاء هذ البحث لتسليط الضوء على أهميتها،

وهنا برزت الحاجة إلى التحقق من أثر جودة المعلومات علي فاعلية اتخاذ القرار بوزارة الداخلية الكويتية، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:-

تساؤلات البحث:

التساؤل الأول: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات، وفاعلية القرار الإداري، اعتماداً على معيار جودة المعلومات البعد الزمني من حيث (الحداثة، التوقيت)؟

التساؤل الثاني: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات الإدارية وفاعلية القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات البعد الشكلي من حيث (الوضوح، الترتيب، الشمولية)؟

التساؤل الثالث: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات وفاعلية القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات بعد المحتوى (الدقة الارتباط، الاكتمال).؟

التساؤل الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة المعلومات في فاعلية القرارات الإدارية تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية، النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المستوى الإداري؟

أهمية البحث:

يستمد هذه البحث أهميته من:

- تقديم إطار نظري ومفاهيمي عن جودة المعلومات واتخاذ القرارات في الجهات الأمنية.
- تختبر نموذجها لإيضاح أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الكويتية.
- مساهمة الدراسة في عملية تعميق الرؤية لدور جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار.
- يمكن للمسؤولين وأصحاب القرار الاستفادة من جودة المعلومات في تطوير منظومة القرارات بشكل عام.

أهداف البحث :

- التعرف على واقع نظام المعلومات الإدارية، ومدى وضوح مفهومها لدى العاملين بوزارة الداخلية الكويتية.

- التعرف على العلاقة بين جودة المعلومات، وفاعلية اتخاذ القرار الإداري، اعتماداً على معايير جودة المعلومات (البعد الزمني- البعد الشكلي- بعد المحتوي).
- التعرف إلى أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات بوزارة الداخلية الكويتية.

متغيرات البحث:

- المتغير المستقل (جودة المعلومات).
- المتغير التابع (فاعلية اتخاذ القرار).

المبحث الثاني: - الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا:- جودة المعلومات الإدارية

أصبحت المعلومات وفي ظل التطور التقني ذات أهمية كبيرة وتنبع هذه الأهمية من كون أن النظام يقوم بتوفير المعلومات للأطراف الداخلية المتمثلة بالوزارة ووحداتها المختلفة. وتعتبر المعلومات المصدر والمورد الأساسي للمنظمات باعتبارها أداة أولية لازمة لعملية إتخاذ القرار. ولكي يكون القرار جيداً وصائباً إلى حدّ ما يجب أن يعتمد على معلومات ملائمة، من بينها المعلومات الإدارية والتي تأخذ قدراً من الأهمية لا يقل عن المعلومات الأخرى. حيث أصبحت نظم المعلومات والمعرفة العلمية والتنظيمية هي المكون الرئيسي للثورة العلمية (ثورة المعلومات) فأغلى عناصر الإنتاج وأندرها هي براءات الاختراع وأساليب البحث والتطوير، والحديث عن المعلومات العلمية والتنظيمية هو حديث عن المعلومات، حيث أدى تسارع تطور تقانة المعلومات إلى تغلب المكون المعلوماتي على أشكال الثورة وتراجعت الأهمية بالنسبة إلى الموارد الطبيعية **(مرابط مراد:٢٠١٥، ص ٥٢-٨١).**

ونتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية العالمية والإقليمية والوطنية أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، بحيث تطوَّرت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعدَّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، وتعد أنظمة المعلومات من أنجح الوسائل التكنولوجية التي ليستعين بها المديرون في المؤسسات لاتخاذ القرارات في المواقع المختلفة **(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي :٢٠١٢، ص ٨٨).** وأدَّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع

المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً من النشاط الإنساني فيه، وتعتبر المعلومات مورداً رئيسياً من موارد المؤسسة، ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملاً مهماً من عوامل زيادة كفاءة وفاعليَّة الأداء والأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المؤسسات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية **(سامر البشابشة :٢٠١٥، ص ١٥-٤٤).**

وتُعد نظم المعلومات الإدارية من أهم آليات العملية الإدارية الذي تعمل الإدارة من خلالها على تحقيق أهدافها بأفضل الطرق وأقل التكاليف، كما أن استمرار المؤسسات ونموها يتحدد في وجود نظم معلومات إدارية توفر المعلومات الضرورية اللازمة لتحديد اتجاهات عمل المؤسسات ورؤيتها الاستراتيجية ومن ثم تنفيذ النشاطات ومتابعتها والعمل بشكل مستمر على تطويرها **(حسن الزغبي وآخرون :٢٠١٤، ص ٢٠٣).** وتعتبر المعلومات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المؤسسات في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة، ويجب أن تنسجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداءً من حاجات المستويات التشغيلية وانتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا، ممَّا جعلها عنصراً أساسياً وحيوياً يساعد في تسهيل عمل المنظمات، وتطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، إذا تمَّ استخدامها بكفاءة عالية.

خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية: -

- مدى ميكنة النظام باستخدام أحدث التقنيات في مجال المعلومات.
- تنفيذ البرامج المتطورة في التنظيم والتحليل.
- ترابط مكونات وعناصر النظام.
- استيعاب البيانات والمعلومات مهما بلغت كثافتها.
- الدقة في مخرجات النظام.
- نقل وتوصيل المعلومات للمستفيدين بالشكل المناسب والوقت المناسب.
- أن تكون تكلفة النظام متساوية مع مدى الاستفادة منه.
- المرونة بحيث يمكن استيعاب أي تعديل على النظام.

- تلبية احتياجات الإدارات المعنية بالمعلومات المنتظرة أو الطارئة **(زياد محمد الشرمان :٢٠١٩)، ص٩٢).**
- أنه نظام اجتماعي ونظام إنساني.
- أنه نظام مفتوح: يتفاعل مع محيط العمل الخارجي.
- أنه نظام فرعي(ثانوي) وذلك لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمؤسسة **(علاء عبد الرزاق السالمي :٢٠١٢، ص ٦٤).**

عناصر نظم المعلومات الإدارية:

حيث إن نظم المعلومات الإدارية هي أحد النظم الفرعية، لذلك فإن عناصرها هي نفسها العناصر الموجودة في أي نظام آخر، إذ تحدد في الأجزاء الرئيسية التالية: -
- نظام المدخلات(البيانات) وتتمثل بسلسلة البيانات التي تنساب في قنوات الاتصالات المختلفة من المصادر الداخلية عن كافة الأنشطة والفعاليات التي تنجزها المنظمة التي يعمل في إطارها نظام المعلومات.
- نظام التشغيل (المعالجة) ويتمثل بتحويل البيانات إلى معلومات عن طريق التخزين والفهرسة والمعالجة والاسترجاع وإعداد التقارير.
- نظام المخرجات(المعلومات) وتتمثل بالمعلومات، وهي البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت لها دلالة معينة **(محمد عبد حسين الطائي :٢٠١٤، ص ٣١).**

ويهدف نظام المعلومات الإدارية

يسعى نظام المعلومات الإدارية إلى تحقيق الأهداف التالية **(ثابت عبد الرحمن إدريس :٢٠١٦، ص ١٢١):** -
- تقديم المعلومات التي تساعد في إجراء العمليات اليومية.
- تقديم المعلومات اللازمة عن مدى تحقيق الإدارة لمسئولياتها.
- ربط النظم الفرعية العديدة معًا في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.

- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.
- توفير المعلومات الملائمة لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

وتأتي أهمية جودة المعلومات من دورها الهام والحيوي لدى متخذي القرارات، وتوفر هذه المعلومات بالجودة والكفاءة المطلوبة التي تجعلها ملائمة لمتخذ القرار وبالتالي جودة القرار ومناسبته لمهام وتكليفات الوزارة. أما الهدف من الدراسة فهو بيان أثر جودة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار بالتطبيق على وزارة الداخلية الكويتية، وتوضيح أثر جودة المعلومات على مستخدميها عند اتخاذ القرارات.

وتزداد أهمية المعلومات بصفة عامة، وخاصة ما يخص المعلومات في المؤسسة على اختلافها، لأنها تمكنها من تحقيق أهدافها عن طريق الاستخدام العقلاني للموارد المتاحة لديها. حيث أصبحت المؤسسات تعتمد اعتمادا كليا على المعلومات الكمية والمالية المتعلقة بجوانب النشاط المتعددة داخل المؤسسة وخارجها، لتتمكن من القيام بوظيفتها وهي الاستثمار الأمثل لما تحت يدها من موارد سواء كانت مادية أو بشرية. إن الأهمية تظهر في جميع مجالات العمل البشري، فهي أساس صناعة المعرفة، كما تعد المعلومات موردا قوميا ومصدرا هاما للقوة السياسية والاقتصادية وإن الأفراد الذين يمتلكون هذه المعلومات يكونون أقدر من غيرهم في اتخاذ القرارات وتسيير وظائف شؤونه، **ويمكننا قياس جودة المعلومات من خلال (البديري حسين :٢٠١٧، ص ٣٧٣): -**

- **الدقة كمقياس:** يمكن التعبير عن جودة المعلومات بدرجة الدقة، فكلما زادت الدقة كلما زادت جودتها، إلا أنه لا يمكن تحقيق هذا المقياس لأن المعلومات التي تنبني عليها القرارات تنطوي على المستقبل وبالتالي فهي على درجة من عدم اليقين والتأكد.
- **المنفعة كمقياس:** وتتمثل المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة استخدامها.

- **الفاعلية كمقياس:** تعبر الفاعلية عن مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها من خلال موارد محددة، أما بالنسبة للمعلومات فهي مدى تحقيق المعلومات لأهداف المؤسسة أو متخذ القرار من خلال استخدام الموارد المتاحة.
- **التنبؤ كمقياس:** هو وسيلة يمكن بها استعمال معلومات الماضي والحاضر في توقع أحداث المستقبل، ويستخدم في التخطيط واتخاذ القرارات. لذا فان جودة المعلومات تتمثل في مقدرتها التنبؤية وتخفيض حالة عدم التأكد.
- **الكفاءة كمقياس:** يقصد بالكفاءة تحقيق أهداف المؤسسة بأقل استخدام ممكن للموارد وتطبيق مبدأ اقتصادية المعلومات الذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل التكاليف الممكنة.

ثانيا: - فاعلية القرار الإداري:

تُعتبر عملية اتخاذ القرارات من أهم العناصر وأكثرها أثراً في حياة الأفراد والمؤسسات والدول حيث يعد القرار جوهر العملية الإدارية ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المؤسسة على مستوى كل القطاعات وتعد عملية اتخاذ القرارات مهمة وحساسة في المؤسسة حيث أن أي خطأ قد يكلف المؤسسة تكاليف إضافية ومن هذا يمكن القول إن جودة المعلومات تلعب دورا هاما في عملية اتخاذ القرارات بحيث تساعد على تأهيل البيانات لتكون جيدة وذات مواصفات كاملة وكافية ليتم استعمالها في عملية اتخاذ القرار.

واتخاذ القرارات هي عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مرحلة من مراحل وضع الخطة سواء عند وضع الهدف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار أفضل الطرق والأساليب لتشغيلها، وعندما تضع الإدارة التنظيم الملائم لمهامها المختلفة وأنشطتها المتعددة فإنها تتخذ قرارات بشأن الهيكل التنظيمي ونوعه وحجمه وأسس تقسيم الإدارات والأقسام، والأفراد اللذين تحتاج لهم للقيام بالأعمال المختلفة ونطاق الإشراف المناسب وخطوط السلطة و المسؤولية والاتصال **(محمود أبو عابد :٢٠١٨، ص ٦٣).**

وتُعد عملية اتخاذ القرار الإداري جوهر العملية الإدارية ومحور نشاطها، وهي عملية اختيار لاستراتيجية أو إجراء، وهذه العملية منظمة ورشيدة وبعيدة كل البعد عن العواطف ومبنية على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول إلى قرار مناسب، وبشكل عام فان معظم التصرفات هي نتيجة عملية اتخاذ القرارات بشكل مستقل عن نتيجة هذه التصرفات، فالقرار حالة تحكيم عقلية تسبق التصرف.

واتخاذ القرار هو عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة، ويُعرف أيضا العملية التي تبنى على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول الى قرار معين، أي الاختيار والتفضيل للبدائل أو الامكانيات المتاحة، حيث إن أساس اتخاذ القرار وجود بدائل التي تؤدي بدورها الى ايجاد مشكلة تتمثل في الاختيار بين تلك البدائل **(محمد الصيرفي :٢٠١٤، ص٨١).**

وعندما يتخذ المدير وظيفة القيادة فانه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيه مرؤوسيه وتنسيق مجهوداتهم أو استشارة دوافعهم وتحفيزهم على الأداء الجيد أو حل مشاكلهم. وعندما تؤدي الإدارة وظيفة الرقابة فإنها أيضا تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج الأعمال والتعديلات التي سوف تجريها على الخطة، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت وهكذا تجري عملية اتخاذ القرارات في دورة مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها.

مراحل اتخاذ القرار:

تمر عملية اتخاذ القرارات الإدارية بمراحل، إذ تعتبر كل خطوة أساسا لا غنى لها للانطلاق للخطوة التالية وتتمثل هذه المراحل فيما يلي **(صبيح إيهاب، زريق محمد :٢٠١٧، ص ٥٠-٥٢): -**

- **المرحلة الأولي: تشخيص المشكلة:** يقصد بذلك التعرف على المشكلة وتحديد أسبابها وأعراضها وأثارها، ومن الأمور المهمة التي ينبغي على صناع القرار إدراكها هي تحديد طبيعة الموقف الذي خلق المشكلة ومدى أهمية المشكلة، مع

عدم الخلط بين أسبابها وأعراضها والوقت الملائم للتصدي لحلها، واتخاذ القرار الفعال المناسب بشأنها.

- **المرحلة الثانية: جمع البيانات والمعلومات:** إن فهم المشكلة فهما حقيقيا واقتراح بدائل مناسبة لحلها، ويتطلب جمع البيانات والمعلومات المناسبة ذات الصلة بالمشكلة محل القرار وذلك لأن اتخاذ القرار الفعال يعتمد على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة، والمعلومات المحايدة والملائمة زمنيا من مصادرها المختلفة. وهنا تكمن أهمية توفر المعلومات بجودة مناسبة.

- **المرحلة الثالثة: تحديد الحلول المتاحة وتقويمها:** يتوقف عدد الحلول ونوعها على عدة عوامل أهمها: وضع المؤسسة، السياسات التي تطبقها، الفلسفة التي تلتزم بها، إمكانياتها المادية، الوقت المتاح أمام متخذ القرار، وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع.

- **المرحلة الرابعة: اختيار الحل المناسب للمشكلة:** تتم في هذه المرحلة عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة، واختيار البديل الأنسب وفقا لمعايير واعتبارات موضوعة يستند إليها المدير.

- **المرحلة الخامسة: متابعة تنفيذ القرار وتقويمه:** يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج، وعندما يطبق القرار المتخذ وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى درجة فعاليتها.

خصائص القرار الإداري الفعال:

حدد الباحثون في علم الإدارة بعض المواصفات التي من شأنها أن تساعد القائد الإداري على الوصول الى اتخاذ قرار أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة، وهي كالتالي: -

- مراعاة المنطق العلمي في خطوات ومراحل عملية صناعة القرار.
- تجنب الأخطاء الشائعة في صناعة القرارات كقصر النظر وجمود الفكر والمبالغة في التبسيط والاعتماد على الخبرات الشخصية في معالجة القضايا التي تواجه الإدارة والأفراد **(نصر كاسر المنصور:٢٠١٦، ص٤٢).**

- استخدام وسائل تكنولوجية إدارية حديثة في صناعة القرارات الاستراتيجية مثل البرمجة الخطية وشجرة القرارات واستخدام الحاسب الإلكتروني.
- دقة المعلومات المقدمة لمتخذ القرار ليكون القرار واقعيا ومنسجما مع الامكانات البشرية والمادية المتاحة.
- الحرص على مشاورة العاملين أو مشاركتهم في المؤسسة والأخذ بمقترحاتهم وأراءهم مما يساعد على جمع المعلومات وتكاملها حول المشكلة موضوع القرار **(الوافي الطيب :٢٠١٠، ص ١١٢-١٤٨).**

العوامل المؤثرة في فاعليه اتخاذ القرار:

تتعدد العوامل المؤثرة في فاعلية القرارات الإدارية ونذكر منها: -

١- بيئة القرار: ويراد بها جميع الجوانب المادية والنفسية ومدى كفاءة نظام الاتصالات الإدارية التي تؤثر تأثيرا مباشرا في نوعيه القرار الذي يتخذ فإذا توافرت الثقة بين متخذ القرار ومن هم دونه في الادارة فسيكون القرار ايجابيا وإذا انعدمت هذه الثقة فسيكون القرار سلبيا.

٢- صحة وسلامة القرار: ويتوقف على مدى خبرة وبراعة متخذ القرار **(ابراهيم الدعيلج :٢٠١٦، ص ٤٤).**

٣- وقت القرار: ويعني إذا تم اتخاذ القرار على عملية وتحت ضغوط معينة ستؤثر حتما باتخاذ قرار غير سليم وذلك لعدم توفر الوقت الكافي للبحث والدراسة وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع القرار.

٤- مدى المشاركة في اتخاذ القرار: أي درجة قبول المدير أو رفضه لمدى مشاركة المتأثرين عملية اتخاذ القرار.

(Esch, M., Schnellbacher, B., & Wald, A. :2019, p 599-610).

٥- العامل النفسي: فلكل فرد شخصيته التي ترتبط بالأفكار والمعتقدات التي يحملها والتي تؤثر على القرار الذي سيتخذه، وبالتالي يكون القرار متطابقا مع تلك الأفكار والتوجهات الشخصية للفرد. كما أن الحالة النفسية لمتخذ القرار كالتوتر والاضطراب

والحيرة والتردد لها تأثير كبير العمل في إنجاز العمل وتحقيق الأهداف والطموحات التي يسعي إليها الفرد.

(Ghasemaghaei, M., Ebrahimi, S., & Hassanein, K. :2018,p 101-113)

ثالثا: ـ الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث بعد تحديد واختيار مشكلة البحث، فيبدأ الباحث بالبحث في الدراسات السابقة والتي تشكل بالنسبة له تراثاً هاماً ومصدراً غنياً لا بد من الاطلاع عليه قبل البدء بالبحث، وهذا بحد ذاته يوفر للباحث. بلْورة مشكلة البحث وتحديد أبعادها ومجالاتها: وذلك من خلال الاطّلاع الواسع على ما قد كُتب من دراسات وأبحاث حول المشكلة التي اختارها الباحث مما يجنب تكرار بحث سبقه إليه غيره، ويخلص الباحث من صعوبات قد وقع فيها غيره، وبالتالي تقود الدراسات السابقة إلى الاتجاه السليم والصحيح لبحث جدير بالدراسة.

دراسة: ـ عنان أبو حمور، سارة أبو حمده ٢٠٢٢

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، حيث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة الدراسة والتي تكونت من (١٩٩) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة وقد أسفرت النتائج عما يلي: وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية منفردة (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) ومجتمعة ككل بمتوسط حسابي وقدره (٣.٧٢) في حين بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس فاعلية اتخاذ القرارات (القبول والتأثير والاستمرارية) ككل (٣.٦٦) وبدرجة متوسطة.-وجود أثر إيجابي مرتفع (R2=0.709) ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات الإدارية (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha\leq$) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية (القبول والتأثير

والاستمرارية). - عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\leq$0.05α) تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين وجدت أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\leq$0.05α)تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. - استنادا إلى إجابات السؤال المفتوح فقد أشار أفراد عينة الدراسة إلى ضرورة وتفعيل دور التشاركية في اتخاذ القرارات بشكل أكبر بين الإشرافيين والموظفين، واتخاذ القرارات الإدارية بناء على الأدلة العلمية الناتجة عن جمع المعلومات والبحث والعلمي. **(عنان أبو حمور، سارة أبو حمده :٢٠٢٢)، ص ١٩٧-٢٢٢).**

دراسة: - علي خلف كاطع، وآخرون ٢٠٢١

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات وعلاقتها بتعزيز كفاءة واستخدام الموارد لدى الوحدة الاقتصادية، إذ تهدف إلى بيان علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات وتحسين (فاعلية الأداء، اتخاذ القرارات)، ومعرفة مدى ما توفره البيئة المعلوماتية لدعم وتحفيز الموارد البشرية ومدي مساهمتها في تحسين كفاء الأداء واتخاذ القرارات، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية تتألف من (٤٠) من العاملين في الوظائف العليا والوسيطة، وتكمن أهمية الدراسة في أنها خرجت بخلفية فكرية لطبيعة متغيراتها، وأن هنالك شبه اجماع لدى عينة الدراسة في ضرورة تطوير وتحفيز وتشجيع الموارد البشرية عن طريق توضيح كيفية العمل الإداري في الشركات وبما يساهم في المعرفة ويزيد الانتماء الوظيفي لدى العاملين، وأن نظم المعلومات هي الواجهة في حوكمة اتخاذ القرارات الادارية والتي يمكن عن طريقها توضيح أهداف الوحدة الاقتصادية وبما يتلاءم مع طبيعتها الانتاجية سواء كانت خدمية أو صناعية أو تعليمية أو تجاري. **(علي خلف كاطع، وآخرون :٢٠٢١)، ص ٤٧٥- ٤٩٠).**

دراسة: - محمد قايد التبع، علي عبد الله ٢٠٢٠

هدفت الدراسة إلى تقصي أثر كفاءة نظم المعلومات على فاعلية صنع واتخاذ القرارات في البنك المركزي اليمني، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير وتقييم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٧٠) مفردة استرجع

منها (٦٤) استبانة صالحة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام وتوجه إيجابي لتصورات العامليين لكفاءة نظم المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٦) وجاءت تصورات وتوجهات العاملين مرتفعة عن فاعلية صنع واتخاذ القرار في البنك المركزي بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٨) وأظهرت الدراسة أيضا أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات. **(محمد قايد التبع، علي عبد الله نعمان :٢٠٢٠)، ص ٩٩٥- ١٠٠٧).**

دراسة: - محمد العلوان، زيد زيادات ٢٠٢٠

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، والحد من المعوقات التنظيمية، ودعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي المسحي، وتم استخدام برمجية Spss لاختبار فرضيات الدراسة والوصول للنتائج، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء البنوك الأردنية العاملة في عمان وفروعها، حيث بلغ عددها (٥٦٠)، وتم أخذ عينة مناسبة من مجتمع الدراسة بلغ عددها ٢٦٠ من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمان. وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة قد توافرت بدرجة متوسطة، ووجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، ودعم القرار، والحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، وتنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. **(محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات :٢٠٢٠)، ص ٩٠-١١٣).**

دراسة: - سارة أحمد مصطفي أبو حمده ٢٠٢٠

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، حيث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تم توزيع (٥٠٠) استبانة على عينة الدراسة والتي تكونت من مديرا ومساعد مدير ورئيس وحدة ورئيس قسم تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة من الإدارة الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية واسترجاع (٣٠٠) استبانة بنسبة استرجاع بلغت ٦٧% وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٩٩) استبانة. ثم تم تحليل أسئلة وفرضيات الدراسة باستخدام برمجية (SPSS).وقد أسفرت نتائج التحليل إلي وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية منفردة (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) ومجتمعة ككل، أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي مرتفع ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات الإدارية (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية (القبول والتأثير والاستمرارية)، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وظائف الإدارة الأساسية (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة) بالشكل الذي يخدم العملية الإدارية والتسلسل في اتخاذ القرارات الإدارية **(سارة أحمد مصطفي أبو حمده :٢٠٢٠).**

دراسة: - عبد الله الحسني، محمد النعيمي ٢٠١٧

هدفت الدراسة إلى قياس" تأثير الوسائل التكنولوجية على السياسات التعليمية دراسة ميدانية في جامعة السلطان قابوس". واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (عميد الكلية-ورؤساء الأقسام – والدكاترة المتخصصين بشتى أقسام الكلية-والمعيدين-ومعاونيهم) في جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان. وتمثلت أدوات الدراسة في عمل استمارة استبيان. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على أنه تبين من تصنيف مفردات العينة وفقاً للكلية التي تخرجت منها

أن معظم العينة تخرجت من جامعة السلطان قابوس، ثم يليها كلية التربية، بينما جاءت النسبة الأقل للمتخرجين من (جامعة الإمارات، جامعة مسقط، كلية الزهراء جامعة الملكة مارجريت، جامعة قطر) وفقاً للتخصص العام نجد أن النسبة الأعلى جاءت لتخصص الدكتوراه، بينما جاءت النسبة الأقل للمتخصصين في (الماجستير، وإدارة الأعمال، وأستاذة رياضة، وتقنية المعلومات والتمريض وأوصت الدراسة بضرورة توفير جهاز عرض البيانات بالكلية، واستخدام الطلاب للقاموس الإلكتروني، وتوافر الفيديو التعليمي بقاعات المحاضرات، كذلك توافر مكتبات إلكترونية بالكلية لسهولة الوصول إلي الكتب. **(عبد الله الحسني :٢٠١٧)، ص ١٣١-١٤٦).**

دراسة:- مصطفى صالح فالح الشرعه ٢٠١٦

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من (٣٤) فقرة، وتم توزيعها على عينة عشوائية من عاملي وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها (٣٠٠)عامل وعاملة من أصل (٨٧٥) عامل وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة، وبعد تحليل بيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة احصائية لحداثة البرمجيات، والموارد البشرية، وتطور الشبكات، وكفاءة قواعد البيانات، ومرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية. **(مصطفى صالح فالح الشرعة :٢٠١٦).**

الاستفادة من الدراسات السابقة:

إن للبحث العلمي خاصية تراكمية وتتابعية حيث أن كل دراسة تكمل دراسات سابقيها وتفتح المجال لإشكاليات جديدة تأتي من بعدها حتى تواصل مسيرة البحث العلمي، فالدراسات السابقة تعد من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث، حيث تكمن أهمية عرض هذه الدراسات في تكوين خلفية نظرية عن موضوع الدراسة، وفي استخدام

نتائجها لتدعيم تحليله ومقارنتها بتلك التي توصل إليها، وتمكنه من تحديد الأدوات التي يستخدمها في بحثه، كما تزوده بالكثير من المراجع والمصادر الهامة لبحثه.

المبحث الثالث:- الدراسة الميدانية ونتائجها

أسلوب البحث: تنتمي الدراسة الحالية إلى البحث الإيضاحي إذ تهدف إلى عرض خصائص وسمات محددة، وتحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث للوصول إلى التأثير.

أساليب جمع البيانات :

المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمقالات والانترنت التي تختص في دراسة الموضوع، كما سيتم الاعتماد على مجموعة من رسائل الماجستير والدكتوراه والأبحاث والدراسات السابقة.

المصادر الأولية: وتتمثل في الاستبانة التي قام الباحث بإعدادها لهذا الغرض.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستويات الإدارية (الإدارة التشغيلية- والإدارة الوسطى- والإدارة العليا) بوزارة الداخلية الكويتية، مما سهل استرجاع عدد كبير من الاستبيانات واشتملت عينة الدراسة على (٢١٠) من المستويات الإدارية الثلاثة التي تشكل مجتمع الدراسة.

أداة البحث:

استخدم الباحث استبانة لقياس متغيرات الدراسة وقد اشتملت على (١٨) فقرة شملت المستويات الإدارية الثلاث حيث تمت الإجابة عنها من قبلهم ضمن سلم تقدير مكون من أربع درجات وعلى النحو التالي: بدرجة عالية جدا: تعطى لها القيمة (٤) وبدرجة عاليـة تعطى لها القيمة (٣) وبدرجة: تعطى لها القيمة (٢) وبدرجة قليلة جداً: تعطى لها القيمة (١).

صدق الاستبانة وثباتها:

صدق الأداة (Instrument Validity) يهدف هذا الأسلوب إلى التأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه في هذه الدراسة يقيس بالفعل ما ينبغي قياسه، وللتأكد من صدق الأداة قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من المختصين في مجال الإدارة وتكنولوجيا المعلومات المتخصصين في حفل البحث الإداري، وكذلك أعطيت لمجموعة من أساتذة الإدارة، وأساتذة تكنولوجيا المعلومات، وذلك للتأكد من أن فقرات الاستبانة نفيس ما صممت من أجل قياسه، وأن صباغة الفقرات تدل على ذلك، وهذا ما يعرف بالصدق الظاهري (Face Validity).

ثبات الأداة (Instrument Reliability):

بعد اختبار ثبات الأداة من الاختبارات المهمة للاستبانة، حيث تعني ضرورة الحصول على نفس المعلومات فيما لو استخدمت الاستبانة أكثر من مرة، أي ثبات النتائج والمخرجات من أداة القياس بمستوى واحد، حيث تم إجراء ذلك من خلال استخدام أساليب (SPSS Statistical Package for Social Sciences) الإحصائية لاستخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ – ألفا (Cronbach Alpha) لجميع فقرات الاستبانة (٠.٩٢١) وهي نسبة عالية تؤكد صحة وصدق الاستبانة وكما في الجدول رقم (١)

جدول (١) نتائج (كرونباخ - ألفا) لعوامل الدراسة

م	العوامل	عدد الفقرات	قيمة ألفا
١	العوامل	٣	٠.٨٥٣
٢	البعد الزمني	٤	٠.٨٨٧
٣	البعد الشكلي	٣	٠.٨١٠
٤	بعد المحتوى	٣٩	٠.٩٢١

الأساليب الإحصائية المستخدمة.

استخدمت الدراسة أسلوب الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها. يعتمد استخدام الأسلوب الملائم في التحليل بشكل أساس على نوع البيانات المراد تحليلها والغاية من التحليل. جرى في هذه الدراسة

استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لخدمة هذا البحث، وقد استخدم في هذه الدراسة الأساليب التالية: اختبار الثبات Reliability Test، الأساليب الإحصائية الوصفية، اختبار تحليل التباين، اختبار معامل ببرسون للارتباط اختبار (ت)، اختبار تحليل التباين الأحادي).

مناقشة الدراسة الميدانية ونتائجها:

يتطلب تحديد العوامل الأساسية لنوعية القرارات الإدارية الصحيحة في وزارة الداخلية(١٨) عنصراً من العناصر التي وردت في أداة القياس (استبانة الدراسة)، التي تتعلق بالإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال اختيار الأسلوب التحليلي الأنسب لهذا العرض، بحيث يعمل على تجميع هذه المتغيرات في مجموعـــات طبقاً لعلاقة الارتباط بين هذه العناصر، لتشكل كل مجموعة عاملا من عوامل قياس العلاقة ما بين جودة المعلومات، ونوعية القرار الجيد والصحيح، وقد استخدم الباحثون أسلوب تحليل العوامل الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) بوصفه الأنسب. ويعزى استخدام هذا الأسلوب إلـــى قدرته على تصنيف المتغيرات وتجميعها في بناء جيد، وعلى شكل مجموعات تدعى عوامل، يحدد أعدادها وأعداد المتغيرات المكونة لكل وحدة منها، ودرجة أهمية كل متغير على العامل التي تحمل عليها. وفي هذا المجال استخدم الباحثون نموذج المكونات المحورية (The Principal Components Factor Model) مع تدوير العوامل باستخدام طريقة الفاريماكس (Varimax Rotation) وهي عبارة عن عملية حسابية يجربها تحليل العوامل لزيادة توجه كل متغير ثم تحميله بشكل كبير على ركيزة واحدة، واستخدم البحث أسلوب تحميل العوامل (Factor Loading) حيث تم إهمال المتغيرات التي حصلت على درجة تحميل أقل من (٠.٤٠) في كل عامل وهو الحد الأدنى المستخدم في هذا البحث. تشير درجات التحميل إلى مقدار التحميلات لكل متغير بغض النظر عن كونها سالبة أم موجبة، ويكون المتغير ذو التحميل الأكبر والأكثر تأثيرا في العامل عن المتغير ذي التحميل الأقل. وقد اقترح (كومري) Comrey مقياس لدرجة التحميل كما يلي: إذا تجاوز (٠.٧١) ممتاز، (٠.٧٠-٠.٦٣) جيد جداً، (٠.٥٥-٠.٦٢) جيد، (٠.٤٠-٠.٥٤) مقبول، أقل من (٠.٤٠) ضعيف. بينت نتائج التحليل أن العوامل

التسعة قد شرحت مقداراً إجمالياً من التباين الكلي ((Total variance) بلغ (٦٣.١%)، ومن أجل تحديد العوامل الأساسية لفاعلية القرار الإداري المعتمد على جودة المعلومات الإدارية في وزارة الداخلية، سيتم تحليل العناصر العشرة التي وردت في الاستبانة ومن خلال الارتباط بين هذه الأبعاد، ووجود عدد من الأبعاد الفرعية ذات الصلة بها تم قياسها بناء على هذه المكونات الفرعية لكل عامل، حيث نجد أن البعد الزمني يقاس من خلال عاملي (الحداثة والتوقيت المناسب للقرارات). وأما البعد الشكلي فيشتمل على ثلاثة عناصر هـي: وضوح القرارات، وترتيبها بطريقة معينة تخدم فاعلية القرار، وأن تكون شاملة لكافة الجوانب المهمة التي تتطلب عملية صنع القرار)، أما بعد المحتوى فسيتم قياسه من خلال عوامل (الدقة ومدى ارتباط هذه المعلومـــات وكذلك درجة اكتمالها).

بينت نتائج التحليل أن العوامل الثلاثة لفاعلية القرار الإداري قد أظهرت مقداراً إجمالياً من التباين الكلي ((Total variance بلغ (٩٢٠.٧) وبالنظر إلى العوامل الثلاثة ورغم اختلاف المتغيرات لكل عامل منه إلا أنها أظهرت تقارباً وترابطاً في المعنى.

التساؤل الأول: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات، وفاعلية القرار الإداري، اعتماداً على معيار جودة المعلومات البعد الزمني من حيث (الحداثة، التوقيت)؟

اشتمل هذا العامل على ثلاثة متغيرات تعرضت إلى أثر البعد الزمني للمعلومات، والذي بدوره يؤثر في صنع القرار الإداري، حيث يبحث بعدي (الحداثة والتوقيت). ويظهر أهمية هذا العامل من حيث توافر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب الذي تتطلبه عملية صنع القرار الإداري، وإلا تصبح هذه المعلومة غير ذات جدوى إذا لم تتوافر في الوقت المناسب. حصل هذا العامل على قيمة المعامل الاتساق الداخلي بلغت (٠.٨٥٣) وتعد ثاني أعلى قيمة بين القيم التي حصلت عليها العوامل الأخرى، تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (٠.٦٧٨) و (٠.٧٨٠) في حين شرح هذا العامل ما نسبته (٩٦٩.١) من التباين الكلي. والجدول رقم (١) يبين تفاصيل هذا العامل. يتضح من الجدول أن المتغير الذي حصل على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هو المتغير (٩) حيث يبين أن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في صنع قرار إداري صحيح.

جدول (٢) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الأول لفعالية القرار الإداري (البعد الزمنى)

معامل الثبات = 0.853		معامل التباين= ٠.٠٩٥	
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التحميل
١	يؤدي التأخير في تقديم المعلومة عن وقت الحاجة إليها إلي تقليل فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح	٢.٦٩	٠.٨٠	٠.٧٨٠
٢	تعد عملية تحديث المعلومات المخزنة ضمن آلية معينة أمرا مهما في اتخاذ القرارات	٣.١٧	٠.٧٧	٠.٦٧٨
٣	يمكن الاستفادة من المعلومات في إعطاء معلومات حديثة في الماضي والتي قد يُعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية	٣.٠٠	٠,٧٣	٠,٧١٩

ويبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تتراوح ما بين (٢.٦٩) و (٣.١٧) وهي تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل العاملين في وزارة الداخلية حيث إن أعلى ممارسة كانت اعتبار عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا مهماً في صنع القرارات الإدارية وهذا يوافق الواقع، حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعد أمرا مهماً للبعد الزمني. إن عملية صنع القرار تتكون من مراحل مختلفة، وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي سبقتها أي في نظام كامل ومتكامل، فإذا تم اعتماد إحدى هذه المراحل على معلومة قديمة لا تتماشى مع الواقع الحالي أو المستقبلي فإن القرار أيضا يتأثر بذلك. ويصبح هنالك خلل في منتج القرار الإداري.

التساؤل الثاني: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات الإدارية وفاعلية القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات البعد الشكلي من حيث (الوضوح، الترتيب، الشمولية)؟

احتوى هذا العامل على أربعة متغيرات تطرقت إلى أثر البعد الشكلي للمعلومات اللازمة لصنع قرار إداري صحيح وفعال، حيث يتضمن هذا البعد الوضوح كون المعلومة الجيدة هي المعلومة التي تتصف بالوضوح ليسهل فهمها من قبل مستخدمها. ويجب أن تكون خالية من الغموض، وكذلك الترتيب حيث إنه يجب تقديم المعلومة بصوره متتابعة ومتسلسلة وحسب حاجة مستخدمها لصنع القرار وأخيرا الشمولية

حيث تشتمل على ما يلزم مـن معلومات كاملة أي بمعنى تفصيل المعلومات بشكل واضح يسهل استخدامها في عملية صنع القرار الإداري، وكل ذلك يتم القيام به عن طريق الاستخدام الصحيح للمعلومات حصل هذا العامل على قيمة المعامل الاتساق الداخلي بلغت (٠.٨٨٧) وبعد العامل الأكثر قيمة من بين القيم التي حصلت عليه العوامل الأخرى، تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (٠.٥٠٢) و (٠.٦٨٤) في حين شرح هذا العامـل مـا نسبته (٩٦٥.٧) من التباين الكلي، والجدول رقم (٣) يبين تفاصيل هذا العامل.

جدول (٣) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الثاني لفعالية القرار الإداري (البعد الشكلي)

معامل الثبات = ٠.٨٨٧		معامل التباين = ٠.٠٥٧	
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التحميل
٤	يوجد نسخ احتياطي للمعلومات يمكن استخدامه عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توافر أجهزة الحواسيب	٢.٧١	٠.٨٠	٠.٥٣٢
٥	القرارات الإدارية لا تحتاج إلي نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة.	٢.٤٣	٠.٨٥	٠.٦٢٤
٦	المعلومات التي قد أحتاجها لاتخاذ القرار يقدما نظام المعلومات بصور متعددة منها ما هو رقمي أو بياني أو بشكل وصفي	٢.٧٦	٠.٧٤	٠.٥٠٢
٧	تستند القرارات الإدارية علي نظام معلومات توفره الوزارة ويعمل بكفاءة عالية.	٣.٠٥	٠.٧٣	٠.٦٨٤

يتضح من الجدول أن المتغيرات التي حصلت على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هي (٣٥) و(١٦) حيث تبين أن نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات. يبين هذا العامل بان نظم المعلومات المستخدمة في الوزارة ذات بعد شكلي عال من حيث وضوح هذه المعلومات بحيث ينسجم ذلك مع الكفاءة العالية لهذه المعلومات وبالتالي فاعلية عالية لصنع القرارات ويبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل قد تراوحت ما بين (٢.٤٣) و (٣.٠٥) حيث تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل الوزارة، حيث إن أعلى ممارسة كانت في أن نظم المعلومات المستخدمة فـــي الوزارة تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات.

التساؤل الثالث: هل توجد علاقة بين جودة المعلومات وفاعلية القرار الإداري، اعتمادا على معيار جودة المعلومات بعد المحتوى (الدقة الارتباط، الاكتمال).؟

يحتوي هذا العامل على ثلاثة متغيرات تطرقت إلى أثر بعد محتوى المعلومات اللازمة لصنع القرارات الإدارية والذي بدوره يؤثر في محتوى القرار الإداري من خلال بحث ثلاثة عناصر أساسية هي (الدقة والارتباط والاكتمال). الدقة وتشير إلى درجة خلو المعلومة من الخطأ وأنها تعبر عن الموقف كما هو في حقيقته، أما الارتباط فيعني درجة ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن ترتبط المعلومة المقدمة من نظم المعلومات الإدارية بموضوع القرار الذي يريد مستخدم النظام صنع قراره حوله. وأما بالنسبة للاكتمال فيعني ضرورة أن توافر المعلومة المقدمة من نظام المعلومات كل ما يحتاجه صانع القرار عن موقف معين ورغم الاعتراف بأن هنالك صعوبة في تحقيق الاكتمال المطلق إلا أنه يجب محاولة الوصول إلى درجة كبيرة جداً من هذا المجال. حصل هذا العامل على قيمة لمعامل الاتساق الداخلي بلغت (٠.٨١٠) حيث تعد ثالث أعلى قيمة من بين القيم التي حصلت عليها القيم الأخرى تراوحت درجات تحميل متغيرات هذا العامل ما بين (٠.٥٢٠) و (٠.٧٤٥) في حين شرح هذا العامل ما نسبته (٥.٥) من التباين الكلي والجدول التالي يبين تفاصيل هذا العامل.

جدول (٤) نتيجة اختبار تحليل العوامل والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة نحو العامل الثالث لفاعلية القرار الإداري (بعد المحتوى)

معامل الثابت ـ ٠.٨١٠			**معامل التباين ـ ٠.٥٥**	
رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التحليل
٨	توفر المعلومات الإدارية كافة البيانات اللازمة لاتخاذ قراري فعال	٢.٩٥	٠.٥٧	٠.٥٢٠
٩	تعد نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل صنع القرارات ولجميع أنواع القرارات	٢.٦٧	٠.٦٩	٠.٥٨٠
١٠	إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سأتخذ القرار بشأنها	٢.٧٩	٠.٧٩	٠.٧٤٥

توافر المعلومات الإدارية كافة المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري وتُعد نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي أستطيع استخدامها في جميع مراحل صنع القرارات ولجميع أنواع القرارات.

إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سأتخذ القرار بشأنها.

ويتضح من الجدول أن المتغير الذي حصل على أكبر قدر من التحميل على هذا العامل هو المتغير (٣٠)، حيث يبين أن استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سيتخذ الموظف (حسب مستواه الإداري قراره الإداري بشأنها وهذا الطرح يوافق الواقع حيث يلامس عناصر المحتوى التي سبق توضيحها حيث إن استخدام النماذج اعتماداً على التقنيات المقدمة من المعلومات الإدارية، وهذا يوضح من خلال شجرة القرارات، حيث تقدم المعلومات بشكل يسهل استخدامها لصانع القرار الإداري بصورة واضحة ومبسطة تتسق مع الواقع. ومما يدل على استخدام هذا الأسلوب من قبل العاملين في وزارة الداخلية بدرجة عالية.

ويبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا العامل تراوحت ما بين (٢.٦٧) و(٢.٩٥) وهي تشير إلى درجة ممارسة متوسطة من قبل الإداريين في الوزارة حيث إن أعلى ممارسة هي تأكيد الإداريين بأن المعلومات الإدارية المستخدمة في الوزارة تؤمن معظم المعلومات اللازمة لصنع القرار الإداري حيث يتسق هذا العامل عنصر الاكتمال من عناصر المحتوى أما بالنسبة إلى نظم دعم القرارات الإدارية (DSS) وهي من نظم دعم المعلومات الإدارية التي تستخدم في جميع مراحل القرارات الإدارية، فقد سجلت أدنى نسبة عند شرح أنواع المعلومات الموجودة في الوزارة سابقا، وهذا يتماشى مع إجابات أفراد العينة حول توافر هذه التقنية في الوزارة، حيث سجلت درجة متدنية مما يدل على الاستخدام القليل لنظم دعم القرارات.

التساؤل الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة حول جودة المعلومات في فاعلية القرارات الإدارية تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية)، النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية، المستوى الإداري؟

حسب النوع:

يبين الجدول رقم (٥) نتائج اختبارات (ت) لأثر النوع في درجة ممارسات الإدارات التشغيلية والوسطى والعليا) في وزارة الداخلية لجودة المعلومات الإدارية في فاعلية القرارات الإدارية. يظهر من الجدول عدم وجود فروقات مهمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq ٠.٠٥$) في درجة ممارسة المعلومات في فاعلية القرارات تعزى للنوع، وذلك كون القطاع المستهدف للدراسة تركز على الفئات الدنيا من الموظفين (الإدارة الوسطى والتشغيلية) حيث يتركز معظم الموظفين من الإناث في هذه الفئة وخاصة في قطاع الخدمات المقدمة للمواطنين.

جدول (٥) نتائج اختبار (ت) لأثر النوع في جودة المعلومات في فاعلية القرار الإداري

المتوسطات الحسابية				
البعد	ذكور	إناث	قيمة ت	دلالة ت
البعد الزمني	٣.٠٨	٢.٩٧	١.٤٨٧	٠.١٣٨
البعد الشكلي	٢.٧٦	٢.٦٩	١.٠٦٥	٠.٢٨٨
بعد المحتوى	٢.٨٠	٢.٨١	٠.١٢٨	٠.٨٩٨

حسب العمر:

بين الجدول رقم (٦) نتيجة تحليل التباين الأحادي الأثر العمر في درجة ممارسة الإدارات بمستوياتها الثلاثة (التشغيلية والوسطى والعليا) في وزارة الداخلية لدور المعلومات الإدارية في فاعلية القرارات الإدارية. حيث يظهر من الجدول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات للبعد الشكلي لصنع القرارات الإدارية المعتمدة على جودة المعلومات الإدارية بعناصر هذا البعد الثلاث (الوضوح والترتيب والشمولية)، حيث يظهر من قيم (F) المحسوبة أنها جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq ٠.٠٥$) ويظهر من قيم المتوسطات الحسابية إن ممارسة البعد الشكلي كانت من قبل الفئة العمرية (٤١-٥٠) عاماً حيث يفسر ذلك أنه كلما زاد العمر لهؤلاء الموظفين كلما ازداد تركيزهم على البعد الشكلي.

جدول (٦) نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير العمر على جودة المعلومات في فاعلية القرار الاداري

المتوسطات الحسابية						
البعد	٣٠ سنه وأقل	٤٠-٣١ سنة	٥٠-٤١ سنة	٦٠-٥١ سنة	F	P
البعد الزمني	٣.٠٦	٣.٠٣	٢.٩٨	٤.٠٠	٢.١٩٣	٠.٠٩٠
البعد الشكلي	٢.٧٣	٢.٧٠	٢.٨٦	٢.٠٠	٣.٠٧٦	٠.٠٢٩
بعد المحتوى	٢.٧٨	٢.٧٦	٢.٩١	٣.٠٠	٠.٩٨٨	٠.٣٩٩

أما بالنسبة للعوامل الأخرى فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وقد تعزى إلى الكفاءة في المستويات الإدارية في التدريب وبالتأهيل الجيد لكافة الفئات العمرية فيما يخص أبعاد (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة ودرجة المخاطرة ودرجة المشاركة والبعد الزمني وبعد (المحتوى) حيث تختلف هذه النتائج في بعض جوانبها مع الدراسات الأخرى التي تقول بأن الفئات العمرية الأقل هي الأكثر عملا على المخاطرة.

حسب المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المؤهل العلمي في درجة ممارسة المدراء لصنع القرارات الإدارية بالاعتماد على جودة المعلومات الإدارية، يظهر من الجدول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات لنظم المعلومات وتتمثل في السرعة والسهولة ودرجة المشاركة تعزى للمؤهل العلمي ويظهر من قيم (F) المحسوبة إن هذه الفروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \geq$ ٠.٠٥)، وُيلاحظ بأن حملة الدبلوم هم الفئة الأكثر ممارسة لعامل السرعة وقد يفسر ذلك بارتباط حملة الدبلوم بالفئات العمرية الكبيرة والذين لهم خدمة أطول في البنك حيث إن طول فترة ممارستهم للعمل تجعل من قدرتهم على صنع القرارات الإدارية أكثر سرعة من غيرهم. أما بالنسبة للارتباط بالفئة العمرية الكبيرة، فلم يكن التركيز كبيراً على المؤهلات العلمية العالية بشكل كبير وذلك لندرتها إضافة إلى أن المستوى

التعليمي قبل عدة عقود كان محدوداً أيضا، ولذلك نجد أن حملة الدبلوم هم الذين يحتلون المراكز الإدارية المتقدمة في الوزارة (في الإدارات العليا).

جدول (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير المؤهل العلمي في جودة المعلومات في فاعلية القرار الإداري

	المتوسطات الحسابية					
البعد	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	f	p
البعد الزمني	٣.٠٣	٣.٠٢	٣.١٥	٣.١٨	٠.٦٩٦	٠.٥٠٠
البعد الشكلي	٢.٨١	٢.٦٩	٢.٨٠	٢.٨٠	١.٥٩٠	٠.٢٠٦
بعد المحتوي	٢.٨٦	٢.٧٦	٢.٨٧	٢.٩٥	١.٠٢٩	٠.٣٥٩

نتائج وتوصيات الدراسة:

بعد تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة توصل البحث إلى النتائج الآتية:

- تبين أهمية توافر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب الذي تتطلبه عملية صنع القرار الإداري، وإلا تصبح هذه المعلومة غير ذات جدوى إذا لم تتوافر في الوقت المناسب حيث تبين أن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في صنع قرار إداري صحيح.

- تبين أن عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا مهماً في صنع القرارات الإداريـــة وهذا يوافق الواقع، حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعد أمرا مهماً للبعد الزمني. حيث إن عملية صنع القرار تتكون من مراحل مختلفة، وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي سبقتها أي في نظام كامل ومتكامل، فإذا تم اعتماد إحدى هذه المراحل على معلومة قديمة لا تتماشى مع الواقـــع الحـــالي أو المستقبلي فإن القرار أيضا يتأثر بذلك. ويصبح هنالك خلل في منتج القرار الإداري.

- تبين أن نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات. يبين هذا العامل بأن نظم المعلومات المستخدمة في الوزارة ذات بعد شكلي عال من حيث وضوح هذه المعلومات بحيث ينسجم ذلك مع الكفاءة العالية لهذه المعلومات وبالتالي فاعلية عالية لصنع القرارات. حيث إن

أعلى ممارسة كانت في أن نظم المعلومات المستخدمة فـــي الوزارة تمتاز بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات.

- توافر المعلومات الإدارية كافة المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري وتُعد نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي أستطيع استخدامها في جميع مراحل صنع القرارات ولجميع أنواع القرارات.

- إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سأتخذ القرار بشأنها. واتضح أن استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية عن طبيعة المشكلة التي سيتخذ الموظف (حسب مستواه الإداري قراره الإداري بشأنها وهذا الطرح يوافق الواقع حيث يلامس عناصر المحتوى التي سبق توضيحها حيث إن استخدام النماذج اعتماداً على التقنيات المقدمة من المعلومات الإدارية، وهذا يوضح من خلال شجرة القرارات، حيث تقدم المعلومات بشكل يسهل استخدامها لصانع القرار الإداري بصورة واضحة ومبسطة تتسق مع الواقع. ومما يدل على استخدام هذا الأسلوب من قبل العاملين في وزارة الداخلية بدرجة عالية.

- عدم وجود فروقات مهمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq$ ٠.٠٥) في درجة ممارسة المعلومات في فاعلية القرارات تعزى للنوع.

- يظهر وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات للبعد الشكلي لصنع القرارات الإدارية المعتمدة على جودة المعلومات الإدارية بعناصر هذا البعد الثلاث (الوضوح والترتيب والشمولية)، حيث يظهر من قيم (F) المحسوبة أنها جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq$ ٠.٠٥) ويظهر من قيم المتوسطات الحسابية إن ممارسة البعد الشكلي كانت من قبل الفئة العمرية (٤١-٥٠) عاماً حيث يفسر ذلك أنه كلما زاد العمر لهؤلاء الموظفين كلما ازداد تركيزهم على البعد الشكلي.

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وقد تعزى إلى الكفاءة في المستويات الإدارية في التدريب وبالتأهيل الجيد لكافة الفئات العمرية فيما يخص أبعاد (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة ودرجة المخاطرة ودرجة المشاركة والبعد الزمني وبعد

(المحتوى) حيث تختلف هذه النتائج في بعض جوانبها مع الدراسات الأخرى التي تقول بأن الفئات العمرية الأقل هي الأكثر عملا على المخاطرة.
- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ممارسة الإدارات لنظم المعلومات وتتمثل في السرعة والسهولة ودرجة المشاركة تعزى للمؤهل العلمي.

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:
- العمل علي تعزيز اهتمام وزارة الداخلية باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع متطلباتها بما يسهم في التأثير في فاعلية القرارات الإدارية بصورة مستمرة.
- ضرورة استمرار وزارة الداخلية في تطوير وتحديث نظم المعلومات الموجود لديها، ومحاولة الوصول إلى أحدث التقنيات في هذا المجال والعمل على توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات بشكل محدث وباستمرار.

مراجع البحث:
١. ابراهيم الدعيلج (٢٠١٦)، أسس الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية، الأردن، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ص ٤٤.
٢. البديري حسين (٢٠١٧)، أثر جودة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية على قرارات مستخدميها" دراسة تطبيقية"، مجلة الغري للعلوم الإدارية، مجلد ١٤، عدد ١، ص ٣٧٣.
٣. ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠١٦)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، الدار الجامعية، ص ١٢١.
٤. حسن الزغبي وآخرون (٢٠١٤)، منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر، ص ٢٠٣.
٥. زياد محمد الشرمان (٢٠١٩)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط٢، الأردن، دار صفاء، ط٢، ص٩٢.
٦. سارة أحمد مصطفي أبو حمده (٢٠٢٠)، أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن.
٧. سامر البشابشة (٢٠١٥)، أثر الجودة على نظم المعلومات الإدارية في تحسين أدائها في المؤسسة الأردنية للضمان الاجتماعي، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، مجلد ١٠، عدد ١، ص ١٥-٤٤.

٨. صبيح إيهاب، زريق محمد (٢٠١٧)، إدارة العمليات واتخاذ القرارات السليمة، ط٣، القاهرة، دار الكتب العلمية، ص ٥٠-٥٢.
٩. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠١٢)، نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، المنصورة، المكتبة الحديثة، ص ٨٨.
١٠. عبد الله بن حمود بن محمد الحسني (٢٠١٧)، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان، معهد الإدارة العامة، ع ١٥٦، ص ١٣١-١٤٦.
١١. علاء عبد الرزاق السالمي (٢٠١٢)، تقنيات المعلومات الإدارية، الأردن، دار وائل، ص ٦٤.
١٢. علي خلف كاطع، وآخرون (٢٠٢١)، دور نظم المعلومات في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرارات: دراسة استطلاعية"، مجلة التراث، مجلد ١١، عدد ٥، ص ٤٧٥- ٤٩٠.
١٣. عنان محمد أحمد أبو حمور، سارة أحمد مصطفي أبو حمده (٢٠٢٢)، أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مجلد ٤٢، ع ٢، ص ١٩٧-٢٢٢.
١٤. محمد الصيرفي (٢٠١٤)، القرار الإداري ونظم دعمه، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص٨١.
١٥. محمد عبد حسين الطائي (٢٠١٤)، نظم المعلومات الإدارية المتقدمة، الأردن، دار وائل للنشر، ط٢، ص ٣١.
١٦. محمد قايد التبع، علي عبد الله (٢٠٢٠)، أثر كفاءة نظم المعلومات على فاعلية صنع واتخاذ القرارات: دراسة حالة البنك المركزي اليمني، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مجلد ٢٣، عدد ٢، ص ٩٩٥-١٠٠٧.
١٧. محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات (٢٠٢٠)، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، الجامعة الاسلامية بغزة، مجلد ٢٨، ع٢، ص ٩٠-١١٣.
١٨. محمود أبو عابد (٢٠١٨)، اتجاهات حديثة في القيادة التربوية الفاعلة، العراق، دار الأمل للنشر والتوزيع، ص ٦٣.
١٩. مرابط مراد (٢٠١٥)، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد ٣٧، عدد ٢، ص ٥٢-٨١.
٢٠. مصطفى صالح فالح الشرعة (٢٠١٦)، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.

٢١. نصر كاسر المنصور (٢٠١٦)، الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، الأردن، دار الحامد، ص٤٢.
٢٢. الوافي الطيب (٢٠١٠)، نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، الجزائر، عدد ١٠، ص ١١٢-١٤٨.
23. Esch, M., Schnellbacher, B., & Wald, A. (2019); Does integrated reporting information influence internal decision making? An experimental study of investment behaviour. Business Strategy and the Environment, 28(4), 599-610.
24. Ghasemaghaei, M., Ebrahimi, S., & Hassanein, K. (2018); Data analytics competency for improving firm decision-making performance. The Journal of Strategic Information Systems, 27(1), 101-11.