

## تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية "دراسة ميدانية في جامعة طرطوس"

الدكتور علي صلاح إبراهيم\*

(تاريخ الإيداع 2023 /1/3 – تاريخ النشر 2023 /5/10)

### □ ملخص □

هدف هذا البحث إلى تحديد مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية (المعوقات المتعلقة بمتخذ القرار، المعوقات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها، المعوقات المتعلقة بالجامعة المدروسة، والمعوقات المتعلقة بالبيئة الخارجية) على جودة القرارات الإدارية، وذلك في جامعة طرطوس. قام الباحث بتوزيع (٨٠) استبياناً على عينة من المديرين ورؤساء الأقسام وأعضاء الهيئة التدريسية وأفراد الكوادر الإدارية المسؤولة عن اتخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة، تم استرداد (٦٩) استبياناً، واستبعاد (٩) استبيانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبيانات التي تم تقييها (٦٠) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25).

توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها: لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار والجامعة المدروسة، بينما يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها، المعوقات المتعلقة بالبيئة الخارجية، وكافة المعوقات "مجتمعة" على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات والتي كان أهمها: حث المديرين ومنتخذي القرارات في الجامعة محل الدراسة على استخدام نظم المعلومات الإدارية كأساس في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، والاهتمام بتدريب المدراء ومنتخذي القرارات والعاملين في تلك الجامعة على استخدام هذه النظم، فضلاً عن ضرورة تطوير الأساليب الإدارية في الجامعة محل الدراسة والمتعلقة بتخفيض درجة مركزية وروتينية القرارات وتنظيم قنوات الاتصال من أجل توفير نظام متكامل للمعلومات يكون قادراً على تزويد متخذي القرارات الإدارية بالمعلومات والبيانات الدقيقة واللائمة لاتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب.

كلمات مفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، عملية اتخاذ القرار، جودة القرارات الإدارية.

\* دكتوراه في إدارة الأعمال - طرطوس - سورية.

# The Effect of Constraints on the Use of Management Information Systems on the Quality of Management Decisions

## A Field Study at Tartous University

Dr . Ali Salah Ebrahiem\*

(Received 3/1/2023.Accepted 10/5/2023)

### □ABSTRACT □

This research aimed to determine the effect of constraints on the use of management information systems (constraints related to decision makers, constraints related to management information systems itself, constraints related to the studied university, and constraints related to external environment) on the quality of management decisions in the faculties of the Tartous University. The researcher distributed (80) questionnaires to a sample of managers, heads of departments, faculty members and administrative staff responsible for taking various forms and types of administrative decisions in the university under study. (69) questionnaires were retrieved and (9) questionnaires were excluded, Thus, the number of questionnaires that have been discharged is (60). The researcher analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 25).

The researcher reached a number of conclusions, the most important of which are: There is no significant effect of Constraints on the Use of management Information Systems related to the decision maker and the studied university, while there is a significant effect of Constraints on the Use of management Information Systems related to the same management information systems itself, the external environment and all constraints "Combined" on the quality of management decisions in the university under study. The researcher also made a number of recommendations, including: To encourage managers and decision makers in the university under study to use management information systems as a basis in the decision making process, and to take care of the training of managers, decision makers and employees in these university to use these systems, as well as the need to develop the administrative methods in the university under study, and the organization of channels of communication in order to provide an integrated information system capable of providing decision makers with accurate information and data necessary to make management decisions in a timely manner.

**Keywords:** Management Information Systems, Decision Making Process, Quality Management Decisions

---

\*Phd in Business Administration- Tartous- Syria.

## مُقَدِّمَةٌ:

تساهم المنظمات الاقتصادية بشكلٍ فعّالٍ في دفع عمليّة التّمتية الاقتصادية والاجتماعيّة للدّول المتقدّمة والنّامية على حدٍ سواء. وبغض النّظر عن النّشاط الذي تمارسه هذه المنظمات فإنّ للقرارات الإداريّة المتخذة فيها بالغ الأثر على الاقتصاد الوطني برمته. ولأنّ هذه القرارات مرتبطة دوماً بالمستقبل المحفوف بالمخاطر والذي يكتفه الغموض والضبابيّة وعدم التّأكد، يسعى متّخذو القرارات في المنظمات الاقتصادية إلى استخدام نظم المعلومات التي تمكّن الإدارة من الحصول على معلومات إحصائيّة دقيقة تكون الأساس في اتّخاذ قرارات سليمة وصحيحة، الأمر الذي يساعد على تحسين أداء جميع المنظمات بمختلف أحجامها، ومساندة الإدارة في عمليّة اتّخاذ القرارات، وتدعيم الأعمال التّعاونيّة بين فرق العمل، ممّا يساعد المنظّمة على تقوية مركزها التّنافسي في الوسط الذي تتواجد فيه.

تعتبر نظم المعلومات الإداريّة من أهم نظم المعلومات التي تمكّن الإدارة من اتّخاذ قراراتها بالاعتماد على المعلومات الكميّة القابلة للقياس، والاستفادة من قوّة النّمادج الإحصائيّة والرياضيّة في النّحليل دون تحيّر شخصي من متّخذ القرار في التّوصّل إلى القرار الأمثل. ولقد دلّت الدراسات القليلة التي أنجزت حول استخدام نظم المعلومات الإداريّة في عمليّة اتّخاذ القرارات في المنظمات الاقتصادية في سورية إلى أنّ هذه المنظمات لا تزال تعتمد وبشكلٍ كبيرٍ على الطّرق التّقليديّة في اتّخاذ القرارات، إلّا أنّ هذه الدراسات لم تتطرّق بشكلٍ رئيسي ومباشر للمعوقات التي تحول دون استخدام نظم المعلومات الإداريّة في عمليّة اتّخاذ القرارات بشكلٍ مؤثّر وفعّال، وهذا ما دفع الباحث لتوضيحه في هذا البحث من خلال دراسة وتحليل أهم معوقات استخدام نظم المعلومات الإداريّة على جودة القرارات الإداريّة، وذلك في جامعة طرطوس.

## مشكلة البحث:

من خلال الزيارة الاستطلاعية إلى جامعة طرطوس، تمّ التّوصّل إلى المؤشرات الآتية لمشكلة البحث:

- هناك قصور كبير في معرفة واستخدام الكوادر الإداريّة لنظم المعلومات الإداريّة، ونقص كبير في مدى إدراكهم للدور الفعّال الذي يمكن أن تقوم به هذه النظم من تحسين في جودة القرار الإداري.
- عدم قناعة الإدارة العليا في الجامعة محل الدراسة بجدوى استخدام هذه النظم خوفاً ومقاومةً للتّغيير وتلافياً للتكاليف الكبيرة المرافقة لتطبيق نظم المعلومات الإداريّة والتي قد تتحول إلى خسائر في حال الفشل في تطبيق هذه النظم بالشكل المناسب والصحيح.
- انخفاض ميزانيات البحث العلمي والتطوير، وعدم توافر البرامج التدريبية على استخدام هذه النظم، هذا بالإضافة إلى الحفاظ على روتينية القرارات والاعتماد غالباً على الأساليب التّقليدية الكيفية والحدس والخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للمدراء في اتّخاذها.

بناءً على الدّراسة الاستطلاعيّة التي قام بها الباحث في جامعة طرطوس وعلى الدّراسات السّابقة التي أطلّع عليها، يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التّساؤل الرّئيس الآتي:

ما مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة؟

ومنه تتفرّع التساؤلات الفرعية الآتية:

١- ما مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمُتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة؟

٢- ما مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة؟

٣- ما مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة؟

٤- ما مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة؟

### أهمية البحث وأهدافه:

#### أهمية البحث:

الأهمية النظرية: نظراً لأهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الفعّال في اتّخاذ قرارات عالية الجودة، فإنّه من الأهمية بمكان دراسة واقع استخدامها في المنظّمات السورية، الإنتاجية منها والخدمية، فضلاً عن تحليل أهمّ المعوقات التي تقف سداً منيعاً أمام تطبيق هذه النظم بالشكل الصحيح والمناسب. وبالتالي قد تسهم الدراسة الحالية في تقديم إطار نظري مبسّط وتوضيحي لنظم المعلومات الإدارية وأهمّ المعوقات التي تعترض تطبيقها، يمكن من خلاله التعامل مع هذه المعوقات بشكلٍ عملي والتقليل قدر المستطاع من تأثيرها على عملية اتّخاذ القرارات الإدارية، الأمر الذي يؤهلها لتكون مرجعاً نظرياً يمكن الاستفادة منه في إثراء المكتبة العربية والمحلية ومراكز البحث العلمي من جهة، وتشجيع الباحثين لإجراء العديد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال من جهة ثانية.

الأهمية العملية: يستمدّ هذا البحث أهميته العملية من أهمية نظم المعلومات الإدارية ذاتها من جهة، ومن أهمية جامعة طرطوس من جهة ثانية، وذلك نظراً لأهميتها الكبيرة ومساهمتها الفعّالة في دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، ولبنيتها التنظيمية التي تسمح باستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتّخاذ القرارات، ولاحتكاكها المتواصل بالجامعات المنافسة التي تكون قد تستخدم هذه النظم بشكلٍ مؤثّر جداً في عملية اتّخاذ قراراتها. بالإضافة إلى ذلك، قد تساعد نتائج هذه الدراسة في إيجاد مؤشّرات موضوعية يُعتمد عليها في بناء برامج لتدريب المديرين على استخدام نظم المعلومات الإدارية في المنظّمات السورية بشكلٍ مؤثّر وفعّال. كما قد تسهم التوصيات التي تمّ اقتراحها في إلقاء الضوء على بعض الإجراءات والممارسات الإدارية التي يمكن أن تقوم بها الإدارة من أجل تخفيض تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية على إمكانية استخدامها الأمثل في عملية اتّخاذ القرارات الإدارية.

### أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- تحديد مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٢- تحديد مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٣- تحديد مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٤- تحديد مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.

### فرضيات البحث:

تتمثل الفرضية الرئيسة للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في جامعة طرطوس.

ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٢- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٣- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.
- ٤- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.

### منهجية البحث:

تمّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمّ جمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات والدوريات الصادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة وتحليل أثر معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية. أمّا البيانات الأولية فقد تمّ جمعها عن طريق قيام الباحث بإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع عينة من متخذي القرارات من كافة المستويات الإدارية (الغليا، الوسطى والدنيا) في الجامعة محلّ الدراسة، فضلاً عن قيامه بتصميم استبيان تضمّن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث. ومن ثمّ تمّ استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة و البرنامج الإحصائي (SPSS 25) لاختبار فرضيات البحث، وتحليل البيانات والمعطيات.

**مجتمع البحث وعينته:**

تمثل مجتمع البحث بجميع العاملين في جامعة طرطوس. أما عينة البحث فقد تمثلت بعينة قسدية من العاملين من كافة المستويات الإدارية (الغليا، الوسطى، والدنيا)، وذلك في جامعة طرطوس.

**الدراسات السابقة:**

١- دراسة (الصباحين، ٢٠٢٢) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية [١]:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية في أداء الجهات الحكومية، ودورها في توفير البيانات والمعلومات المناسبة داخليا وخارجيا من أجل دعم الوظيفة الإدارية، وإعطاء حلول متقدمة للمديرين، ومساعدة الإداريين، لاتخاذ القرار الصحيح بهامش كبير وتحسين المستوى الإداري في الجهات الحكومية.

تم استخدام المنهج الوصفي من خلال عرض أنواع ومكونات نظم المعلومات الإدارية ومراحلها و دورها ومقومات نجاحها في المؤسسة وتبيان أهم المشكلات التي تواجه المؤسسات الإدارية في تطبيق نظم المعلومات. وظهرت النتائج التأثير الهائل للتطورات المتلاحقة في تكنولوجيا ونظم المعلومات على الأجهزة الإدارية، فسوف تتغير الكثير من أساليب تأدية تلك الأجهزة لأعمالها، ومن وسائل التحقيق تلك الأجهزة لأهدافها، وسوف يصاحب ذلك تغيير الكثير من المعتقدات التنظيمية السائدة.

٢- دراسة (حسن؛ حسن، 2022) بعنوان: معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام في السودان [٢]: هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد استخدام نظم المعلومات الإدارية والتعرف على المعوقات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تعيق استخدامها بشكل عام وفي القطاع العام بشكل خاص. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع إجراء المقابلات الشخصية لجمع البيانات اللازمة، إلى جانب تصميم استبيان، وتم اختبار الفرضيات وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وأظهرت نتائج الدراسة: انه هناك عوائق عدّة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام في محلية شرق الجزيرة منها العوائق التقنية والتنظيمية والبشرية وكذلك ضعف مواصفات الأجهزة والبرمجيات، وضعف البرامج التدريبية.

٣- دراسة (Baier, 2019) بعنوان: نظام المعلومات الإدارية وصنع قرارات الأعمال: المراجعة والتحليل والتوصيات [٣]: هدفت هذه الدراسة إلى وصف دور نظم المعلومات الإدارية في ضوء القدرة على اتخاذ القرار، حيث أنّ عملية صنع القرار وأثرها على إدارة المستوى الأعلى في تنظيم الأعمال التجارية يُعسّر من خلال التركيز على اتخاذ القرارات، وتناقش هذه الدراسة القيود والتحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها: الطبيعة الديناميكية لنظم المعلومات الإدارية تجعل من الصعب بالنسبة لبعض المنظمات القدرة على مواكبة المبادئ والاستراتيجيات والمقترحات، وتعرض الحالات المختلفة لعملية اتخاذ القرار تحديات لنظم المعلومات الإدارية في قدرتها على التكيف والوفاء بالمتطلبات، نظم المعلومات الإدارية بحاجة إلى متطلبات مادية مكلفة يصعب على بعض المنظمات تحمّل تلك المتطلبات، كما أنّ نظم المعلومات الإدارية بحاجة لكثير من الخبرات، الأمر الذي تقتقر إليه العديد من المنظمات.

#### ٤- دراسة (إسبر؛ علي، ٢٠١٨) بعنوان: معوقات استخدام نظم المعلومات المحاسبية

في عملية اتخاذ القرارات الإدارية [٤]: هدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير معوقات استخدام نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ضمن الشركات الصناعية العاملة في الساحل السوري، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع إجراء المقابلات الشخصية لجمع البيانات اللازمة، إلى جانب تصميم استبيان، وتمّ اختبار الفرضيات وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وأهمها: وجود تأثير معنوي لجميع المعوقات المدروسة، والمتعلقة ب: متخذ القرار، نظم المعلومات المحاسبية ذاتها، المؤسسة، البيئة الخارجية.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بشكل رئيس من حيث مجتمع البحث وبيئة التطبيق وتتشابه معها من حيث التعرف على معوقات تطبيق واستخدام نظم المعلومات الإدارية ومدى تأثيرها على جودة اتخاذ القرارات الإدارية .

#### الإطار النظري:

##### أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

بالرجوع إلى عدد من الأدبيات المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية تبين أن العديد من الكتاب عرّفوا نظم المعلومات الإدارية بأشكال متنوعة، فقد عرّفها [٥] بأنها: الاستخدام التكنولوجي في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممة، لتتمكن من تشغيل العمليات الإدارية بأسلوب وتقنية سهلة وميسرة وبشكل أفضل من الطرق التقليدية. كما وعرّف [٦] نظام مبني على الحاسب الآلي في شكل نظام متكامل لكل من الإنسان والآلة، حيث يستخدم الحاسب الآلي في تشغيل البيانات لإنتاج المعلومات التي تقيّد صانع ومتخذ القرار.

وبناءً عليه يعرف الباحث نظم المعلومات الإدارية على أنها: النظام الذي يهتم بعملية جمع البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة كافة، ومن ثمّ معالجتها وتحليلها والحصول على المعلومات المفيدة والمطلوبة، وإرسال هذه المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تعترض المنظمة، ويجب أن تلبي هذه المعلومات حاجات متّخذي القرار من حيث الشمول والنوعية والتوقيت المناسب.

##### ثانياً: مكونات نظم المعلومات الإدارية:

تحدثت العديد من الأطر النظرية والمرجعيات العلمية حول مكونات نظم المعلومات الإدارية، فقد أشار [٧] إلى المكونات الخمس الآتية لنظم المعلومات الإدارية:

- ١- **الأجهزة (Hardware):** إنّ أي نظام معلوماتي يفترض أن يكون مكوناً من حاسوب على الأقل، بخاصة أنّ أجهزة الحاسوب أصبحت متوافرة وبأسعار معقولة في متناول معظم المنظمات.
- ٢- **البرمجيات (Software):** هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدّد العمليات التي ستؤديها الأجهزة، وتقسّم إلى نوعين:
  - **برمجيات النظم (System Software):** وهي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات.

▪ **برمجيات التطبيقات (Application Software):** وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجر، بحيث يمكن إعداد برامج التطبيقات بواسطة العاملين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة نفسها.

٣- **قواعد البيانات (Data Base):** قاعدة البيانات هي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات، هذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام اليدوي، أو محوسبة أي "مسجلة إلكترونياً" في النظام الآلي، وتكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات، لذلك لا يمكن لأي نظام معلومات أو أي مكونات حاسوبية أن تعمل دون بيانات.

٤- **الإجراءات (Procedure):** كافة الخطوات والتعليمات الواجب اتباعها لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، فمن متطلبات نظام المعلومات تحديد أساليب جمع المعلومات وتصنيفها وفهرستها وترتيبها وتخزينها مع وضد أسلوب الترقيم وتحديد الملفات وقنوات الاتصال بطرق نقل المعلومات، بالإضافة إلى تحديد لوائح حفظ وإتلاف الوثائق ومعايير التقييم للمعلومات، وأنواع التقارير وغيرها من المخرجات.

٥- **الأشخاص (Personnel):** لأي نظام مهما بلغت درجة المكننة والآلية فيه لا بد وأن يلعب الأفراد دوراً أساسياً فيه بصفته المشرف والمسيطر على عناصر النظام كافة.

**ثالثاً: المعوقات التي تواجه تطبيق واستخدام نظم المعلومات الإدارية:**

تواجه نظم المعلومات الإدارية جملة من المعوقات تختلف من مصدر إلى آخر [٤] [٢] [٨] كالتالي:

#### ١- معوقات بشرية متعلقة بمتخذ القرار:

- ندرة الكوادر الفنية المدربة والخبرة اللازمة لتشغيل وتنفيذ أهداف ومعايير نظم المعلومات في المؤسسة.  
- عدم وجود معلومات من المدراء والمستخدمين حول طريقة التعاون مع الفريق المختص بتصميم نظم المعلومات.

- ضعف التشارك والتواصل بين متخصصي تكنولوجيا المعلومات ومستخدمي النظم.

- عدم التنوع لدى العاملين في النظم (مهندسين ومبرمجين ومحللين وفنيين).

- لا يوجد دورات تدريبية عند طرح امكانيات جديدة في النظام.

- قلة توفر مصممي النظم الذين يضعون البرامج والحلول.

- الافتقار إلى متخصصين في تحليل وتصميم النظم.

- مقاومة التغيير.

- روتينية القرارات.

#### ٢- معوقات تقنية متعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها:

- مواصفات الأجهزة المستخدمة ضعيفة.

- البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات غير معيارية.

- ضعف خدمات الدعم الفني للاتصالات (خدمات الانترنت).

- جودة مخرجات نظم المعلومات الحالي منخفضة.

- نظم المعلومات الحالي لا يغطي كل الأنشطة.

- ضرورة تطوير وتحديث النماذج والبرامج اللازمة لتطبيق نظم المعلومات.
- عدم توفر البنية التحتية المناسبة لتشغيل هذه النظم.
- معالجة البيانات في نظام المعلومات الحالي ضعيفة.
- وسائل الحماية المستخدمة في نظم المعلومات الحالي ضعيفة.
- صعوبة تطبيق النظم وتعقدها.
- عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات التي تطرأ على المؤسسة.
- ٣- **معوقات تنظيمية متعلقة بالمؤسسة المدروسة:**
- كإندام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المرتبطة باستخدام هذه النظم، وعدم وجود سياسات خاصة بها.

- لا توجد ادارة مستقلة لنظم المعلومات كباقي الادارات.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا.
- ضعف الموازنات المرصودة لنظم المعلومات.
- ضعف مشاركة المستخدمين في بناء وتطوير النظام.
- ٤- **معوقات خارجية متعلقة بالبيئة المحيطة:**
- نقص التعلم والثقافة وطبيعة التفكير.
- عدم إمكانية إخضاع كافة الظواهر التي يجب اتخاذ قرار بشأنها للقياس الكمي (الرقمي).
- عدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية المحيطة.
- قلة استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات العامة.
- درجة تغير وتعقد بيئة العمل.

#### رابعاً: مفاهيم الجودة، القرار، واتخاذ القرار الإداري:

عرّف [٩] الجودة بأنها إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيها. أمّا [١٠] فقد عرّف الجودة بأنها المواءمة للاستعمال، وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند إنجاز أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة الزبون في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها. أمّا الباحث فينظر للجودة على أنها المطابقة للاحتياجات المطلوبة من قبل العميل وقدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل منتج نهائي على إشباع رغبات العميل ومتطلباته.

عرّف [١١] القرار بأنه عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة.

أكد [١٢] بأن القرار الإداري يقوم على عملية المفاضلة وبشكل واع ومدرك بين مجموعة البدائل أو الحلول المتاحة لمتخذ القرار، وذلك لاختيار واحد منها باعتباره أنسب وسيلة لتحقيق الهدف أو الأهداف التي يبتغيها متخذ القرار، أمّا [١٣] فقد قام بتعريفه على أنه مجموعة من الخطوات المترابطة، تبدأ بتحديد المشكلة

وتستمر لتشمل التنفيذ ومتابعته، أما الباحث فيرى أنّ اتخاذ القرار الإداري هو ناتج عملية صنع القرار، أي تلك المرحلة المتعلقة بإنهاء عملية الاختيار والاستقرار على بديل واحد وهو القرار، ويصدر عن المسؤول الذي يملك السلطة والقدرة والرغبة والمعلومات.

#### خامساً: جودة القرار الإداري:

عرّف [١٤] هي عبارة عن القرار الجيد، الذي يهدف إلى حل مشكلة معينة، أو يستجيب بشكل فعّال لهذه المشكلة، كما أنّ جودة القرارات الإدارية عبارة عن القرارات أو الأحكام التي تزيد أو تقلل بعض المعايير الواضحة والقابلة للقياس (مثل الأرباح، والأخطاء، والوقت)، وتعتبر جودة القرار دلالة على جودة المجموعات الثلاث المستقلة للمتغيرات الثلاثة (وحدة القرار، منهج القرار، عملية القرار)، فمن خلال التفاعلات الثنائية بين هذه المتغيرات تبرز عوامل وخصائص جديدة (المعرفة، النزاعات، العقلانية) تنتج القرار، ومن خلال جودة هذه المتغيرات الثلاثة تتحدد جودة القرار، وتتطلب جودة القرار وضوح الهدف من خلال رؤية حركة متغيرات المستقبل، وتوفير البيانات والمعلومات الكافية و الدقيقة وبالشكل المطلوب والتوقيت المناسب، ويجب دراسة الجدوى الاقتصادية للقرار ووضع آليات لصنعه واختباره وتنفيذه، وتوفّر القيادة الجريئة الذكيّة لانتهاز الفرص واتخاذ القرار في الوقت المناسب.

#### سادساً: عناصر جودة القرار:

إنّ القرار الجيد يجب أن يتسم بالفعالية و بالقبول من جانب الأفراد الذين يقومون بتنفيذه، ويقصد بالفعالية جودة القرار وكفاءته وانسجامه مع المعايير الفنية والإجرائية والاقتصادية (نسبة المنفعة إلى التكلفة)، ويعني القبول إقناع العاملين المعنيين بالقرار ورضاهم عنه واستعدادهم لتنفيذه وينجم عن ذلك مشاركتهم في صنع القرار، وهنا تظهر المشكلة الأساسية أمام المدير في تحديد الأهمية النسبية لكل من عنصري الجودة والقبول خاصة عندما يتعارض هذان العنصران..

ولقد بين [١٤] أن عناصر جودة القرار هي ست عناصر ويطلق عليها أيضاً أبعاد جودة القرار أو سلسلة جودة

القرار:

- ١- الإطار المناسب أو السياق: القرار الجيد يتطلب إطاراً مناسباً يصف بوضوح الغرض منه (أهدافه) ومنظوره ومجاله، والقرار الجيد يعالج بالوقت المناسب المشكلة الحقيقية، ويشارك الأشخاص المناسبين، ويلزم لتحديد الإطار المناسب أو السياق ثلاثة عناصر هي: الهدف، والمنظور، والمجال وهي تعني الآتي:
  - الهدف Purpose: يجيب على: لماذا يصنع القرار؟ وماذا نأمل أن يحقق القرار. وهذا يفتح مجال لإجابة تضم بدائل قيمة إبداعية، وقد يجيب على متى يصنع القرار.
  - النطاق Scope: ما الأحداث التي نضمّنها ونستبعدها في القرار.
  - المنظور Perspective: يعبر عن المنظور المستخدم لدراسة الحالة وكيف يتم عرض حالة القرار.
  - البدائل: القرار الجيد يتطلب مجموعة من البدائل التي تعرض إمكانية خلق القيمة للمساهمين و/أو أصحاب المصلحة، بحيث يكون كل منها مجدية ومقنعة وتغطي مع بعضها كل مجال الإجراءات المحتملة، والبديل هو واحد من مسارات العمل الممكنة المتاحة فبدون بدائل ليس لدينا أي قرار، ويجب البحث عن إبداعية قابلة للتنفيذ. والبدائل الجيدة يجب أن تكون: تحت سيطرتنا- مختلفة إلى حد كبير- أن تكون جذابة- قابلة للتنفيذ.
- ٢- المعلومات المفيدة: هي أي شيء نعرفه، أو نود أن نعرفه، ويجب أن نعلم أنّها قد تؤثر على قرارنا ولكنّ هذا ليس تحت سيطرتنا. وهذا يشمل معلومات واقعية من الماضي والأحكام حول الأوضاع الحالية أو

المستقبلية التي تساعدنا على توقُّع عواقب تعمل على بدائل لدينا، كما يجب أن تأتي المعلومات المفيدة من مصدر موثوق وألاً تكون منحازة، وتكون في الوقت المناسب، وتقر عدم اليقين، وأن توفر معلومات عن عدم اليقين.

٣- **القيم:** القرار الجيد يتطلب مقاييس القيمة لمقارنة النتائج المحتملة للقرار المحددة بوضوح، ومقاييس القيمة ينبغي أن تمثل تفضيلات صناع القرار بصدق والمفاضلة بين القيم المتنافسة التي ينبغي أن تذكر بصراحة، وتُعتبر قيم أصحاب المصلحة والمساهمين بأنها أساس أهداف القرار التي تستخدم لتطوير مقياس أو مقاييس القيمة المستخدمة لتقييم البدائل، وهذه القيم هي على النحو الآتي:

- قيم المساهمين **Shareholder value**: القيمة المعرفة من الناحية المالية بشكل مفهوم للمساهمين.

- قيم أصحاب المصلحة **Stakeholder value**: القيمة المعرفة لمقابلة أهداف أصحاب المصالح الأساسية.

٤- **التفكير المنطقي:** القرار يجب أن يكون منطقياً (ذا معنى)، لأنه يعتمد على التفكير (الاستدلال) المنطقي الصحيح، فيجب الاستفادة من كل المعلومات التي تمَّ جمعها حول البدائل والقيم على نحو يتوافق مع القرار، وهذا البعد يتطلب الجمع بين المدخلات من الأبعاد السابقة لتحديد أي البدائل سوف تخلق قيمة أكبر.

٥- **الالتزام بالعمل:** الالتزام بالعمل هو الرابط الرئيسي لسلسلة جودة القرارات، والقرار الجيد هو الذي يكون فيه صنَّاع القرار مستعدون لتنفيذه في الوقت المناسب، بدون التزام بالتنفيذ قد يكون لدينا العزم والنية على التنفيذ، لكن ذلك لا يكون قراراً حقيقياً، والالتزام بالتنفيذ يُعزِّز بمشاركة المنفذين في عمليات القرار، والأعمال في كثير من النواحي سلسلة من القرارات مرتبطة بالتنفيذ ونشاطات أخرى.

## النتائج والمناقشة:

### ١- أداة الدراسة:

بعد اطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت دراسة وتحليل معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وبناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها لعينة من العاملين والمديرين في الجامعة محل الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث.

قام الباحث بتوزيع (٨٠) استبياناً على عينة من المديرين والعاملين في الجامعة محل الدراسة، تمَّ استرداد (٦٩) استبياناً، واستبعاد (٩) استبيانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبيانات التي تمَّ تفرغها (٦٠) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25).

### ٢- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ التأكد من صدق الاستبانة بأن قام الباحث بعرضها على (٥) من المحكِّمين المتخصِّصين في الإدارة والتسويق ونظم المعلومات الإدارية والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتوجيهات التي قدَّمتها المحكِّمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي تركَّزت معظمها على تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

تمّ التأكيد من "ثبات الاستبانة" عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهة ثانية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ
١	معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار	٠.٩٢٩
٢	معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالنظم ذاتها	٠.٩١٥
٣	معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة محل الدراسة	٠.٩٧٩
٤	معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية	٠.٨٥٤
٥	جودة القرارات الإدارية	٠.٨٩٣
	جميع المحاور السابقة معاً	٠.٩٢٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يظهر من الجدول رقم (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (٠.٨٥٤) و (٠.٩٧٩)، أمّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (٠.٩٢٢). وبذلك يمكن القول أنّ الاستبانة تتمتع بدرجة جيّدة جداً من الصدق والثبات، ممّا يعني أنّها قابلة للتوزيع على أفراد العينة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

### ٣- اختبار فرضيات البحث:

لاختبار فرضيات البحث تمّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 25)، حيث تمّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحث (P = Sig.) مع مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وتمّ تقرير النتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضية الابتدائية إذا كانت القيمة الاحتمالية (P = Sig.) أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، بينما يتم رفض الفرضية الابتدائية إذا كانت القيمة الاحتمالية (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

### ٣-١- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

**H0: لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار على جودة**

**القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور:

معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متخذ القرار	٦٠	٢.٢٩	.71562	.04624

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبين الجدول السابق أنّ متوسط إجابات أفراد العينة على محور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار" قد بلغ (٢.٢٩)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة تميل باتجاه عدم الموافقة على وجود المعوقات المتعلقة بمتخذ القرار والتي تؤثر عكسياً على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

ولكن بما أنّ حساب المتوسط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنّه غير كافٍ، فقد قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٣): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
١	-.551	.304	.302	.567	.304	39.769	١	58	.055

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ( SPSS )

(25)

يُضح من الجدول رقم (٣) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = -0.551$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة عكسية وضعيفة بين معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار وجوده القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة. كما بيّن الجدول السابق أنّ قيمة معامل التحديد تبلغ ( $0.304$ )، ممّا يعني أنّ معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بمتخذ القرار تؤثر تقريباً بنسبة ( $30\%$ ) على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة. كما بيّن الجدول أنّ قيمة معامل التباين بلغت ( $39.769$ ) عند القيمة الاحتمالية ( $Sig. = 0.055$ )، وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى.  
٣-٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

**H0:** لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات

الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٤): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم

المعلومات الإدارية ذاتها"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
نظم المعلومات الإدارية ذاتها	٦٠	٣.٤٥	.45672	.02712

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ( SPSS )

(25)

بيّن الجدول السابق أنّ متوسط إجابات أفراد العينة على محور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها" قد بلغ ( $3.45$ )، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة تميل

باتجاه الموافقة على وجود المعوقات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها والتي تؤثر عكسياً على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

ولكن بما أن حساب المتوسط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتجاه الموافقة من عدمها يُعد شرطاً لازماً ولكنه غير كافٍ، فقد قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة، وهذا ما يبيئه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٥): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
١	-.719	.517	.515	.338	.517	31.346	١	58	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يُتضح من الجدول رقم (٥) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = -0.719$ )، مما يعني أن العلاقة عكسية ومقبولة بين معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها وجوده القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة. كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ (٠.٥١٧)، مما يعني أن معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها تؤثر تقريباً بنسبة (٥٢%) على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة. كما يبين الجدول أن قيمة معامل التباين بلغت (٣١.٣٤٦) عند القيمة الاحتمالية ( $Sig. = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية.

٣-٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

**H0:** لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة

القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور:

معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة، وهذا ما يبيئه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٦): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجامعة المدروسة	٦٠	١.٥٣	.69386	.03459

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يبين الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على محور "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة" قد بلغ (١.٥٣)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الرفض الشديد على وجود المعوقات المتعلقة بالجامعة المدروسة والتي تؤثر عكسياً على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

ولكن بما أنّ حساب المتوسط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنّه غير كافٍ، فقد قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٧): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
١	-.486	.236	.234	.452	.236	25.557	١	58	.057

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ( SPSS )

(25)

يُضح من الجدول رقم (٧) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = -0.486$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة عكسية وضعيفة بين معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة وجودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة. كما بيّنت الجدول السابق أنّ قيمة معامل التّحديد تبلغ ( $0.236$ )، ممّا يعني أنّ معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالجامعة المدروسة تؤثر تقريباً بنسبة (٢٥%) على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة. كما بيّنت الجدول أنّ قيمة معامل التّباین بلغت ( $0.557$ ) عند القيمة الاحتماليّة ( $Sig. = 0.057$ )، وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يعني قبول الفرضيّة الفرعيّة الثّالثة.

٣-٤ - اختبار الفرضيّة الفرعيّة الرّابعة:

**H0:** لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجيّة على

جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة.

لاختبار هذه الفرضيّة قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة

بمحور: معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجيّة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٨): متوسط إجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة بـ "معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجيّة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البيئة الخارجيّة	٦٠	٤.٧٦	.84672	.05385

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ( SPSS )

(25)

بيّنت الجدول السابق أنّ متوسط إجابات أفراد العيّنة على محور "معوقات استخدام نظم المعلومات

الإداريّة المتعلقة بالبيئة الخارجيّة" قد بلغ ( $٤.٧٦$ )، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العيّنة تميل باتجاه الموافقة

الشديدة على أن المعوقات المتعلقة بالبيئة الخارجية تؤثر عكسياً وبشكل كبير جداً على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

ولكن بما أن حساب المتوسط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتجاه الموافقة من عدمها يُعد شرطاً لازماً ولكنه غير كافٍ، فقد قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة من جهة ثانية، وهذا ما يبيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
١	-.911	.830	.828	.588	.830	39.693	١	58	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يُوضح من الجدول رقم (٩) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = -0.911$ )، مما يعني أن العلاقة عكسية ومتينة جداً بين معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية وجودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة. كما يبيّن الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ ( $0.830$ )، مما يعني أن معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة بالبيئة الخارجية تؤثر تقريباً بنسبة (٨٣%) على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة. كما يبيّن الجدول أن قيمة معامل التباين بلغت ( $39.693$ ) عند القيمة الاحتمالية ( $\text{Sig.} = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة.

٣-٥- اختبار الفرضية الرئيسية:

**H0:** لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلقة ب: متخذ القرار، نظم

المعلومات الإدارية ذاتها، الجامعة المدروسة و البيئة الخارجية "مجتمعة" على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المعوقات المتعلقة ب: متخذ القرار، نظم المعلومات الإدارية ذاتها، الجامعة المدروسة والبيئة الخارجية "مجتمعة" على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة، والجدول الآتي يبين نتائج هذا التحليل:

الجدول رقم (١٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية "مجتمعة" على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
١	-.706	.498	.496	.583	.498	42.571	١	58	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 25)

يُتضح من الجدول رقم (١٠) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ( $R = - 0.706$ )، ممّا يعني أنّ العلاقة عكسية ومقبولة بين معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية "مجتمعة" وجودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول السّابق أنّ قيمة معامل التّحديد تبلغ (٠.٤٩٨)، ممّا يعني أنّ معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية "مجتمعة" تؤثر تقريباً بنسبة (٥٠%) على جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدّراسة. كما يبيّن الجدول أنّ قيمة معامل التّباين بلغت (٤٢.٥٧١) عند القيمة الاحتماليّة ( $\text{Sig.} = 0.000$ )، وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وهو ما يعني رفض الفرضيّة الرئيسيّة.

## النتائج والتوصيات:

### أسفر البحث عن التوصل إلى النتائج الآتية:

- ١- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلّقة بمتخذ القرار على جودة القرارات الإدارية في الكليّات محلّ الدراسة.
- ٢- يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلّقة بنظم المعلومات الإدارية ذاتها على جودة القرارات الإدارية في الكليّات محلّ الدراسة.
- ٣- لا يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلّقة بالجامعة المدرّسة على جودة القرارات الإدارية في الكليّات محلّ الدراسة.
- ٤- يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية المتعلّقة بالبيئة الخارجيّة على جودة القرارات الإدارية في الكليّات محلّ الدراسة.
- ٥- يوجد تأثير معنوي لمعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية "مجتمعة" على جودة القرارات الإدارية في الكليّات محلّ الدراسة.

في ضوء النتائج السّابقة التي أسفر عنها البحث، وتأكيداً على أهميّة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية في الجامعة محلّ الدراسة، اقترح الباحث التّوصيات الآتية:

- ١- عقد دورات تدريبيّة في نظم المعلومات الإدارية للإدارة العليا في الجامعة محلّ الدراسة لزيادة القناعة بأهميتها ودعم نشرها.
- ٢- تنويع تخصصات العاملين في نظم المعلومات (كالمهندسين، والمبرمجين، والمحليلين، والفنيين وغيرها) والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تطوير نظم المعلومات الإدارية، وتدريب العاملين على الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية ومكوناتها وطريقة التعامل معها للحصول على المعلومات المناسبة التي تساعد في تحسين جودة القرارات الإدارية المتخذة ضمن الجامعة محلّ الدراسة.
- ٣- إشراك متخذي القرارات الإدارية ضمن الجامعة محلّ الدراسة في مراحل تصميم نظم المعلومات الإدارية، لأنهم الأقدر على تحديد احتياجاتهم الحقيقية من المعلومات.

- ٤- اختيار الاجهزة والبرمجيات بموصفات معيارية جيدة، وتحسين خدمات الدعم الفني للاتصالات والانترنت واختيار وسائل الحماية المناسبة.
- ٥- رصد موازنة مناسبة لنظم المعلومات الإدارية وانشاء إدارة مستقلة لها ضمن الجامعة محل الدراسة.
- ٦- التأكيد على متابعة وتحديث المعلومات وربطها معاً لضمان تدفق المعلومات بسهولة ويسر.
- ٧- تطوير نظم المعلومات الإدارية من خلال تنمية الموارد البشرية المؤهلة والمدربة القادرة على تحديثها وتطويرها، وتوفير الموارد الثقافية والاجتماعية والمالية.

### قائمة المراجع:

- ١- الصباحين، منى. أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية-المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، العدد تسعة وأربعون، عمان، ٢٠٢٢، ٧١-٨١.
- ٢- حسن، بشير؛ حسن، محمد. معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام في السودان - دراسة حالة محلية شرق الجزيرة. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد ٠٣ (العدد ٠١)، الجزائر: المركز الجامعي أفلو، ٢٠٢١، الجزائر، ١٧٣-٢١٢.

3- BAIER, ALEKSANDAR. *Management information system and business decision making: review, analysis and recommendations*. Journal of Occupation and Organization Psychology, Vol. (55), No. (3), 2019.

- ٤- إسبر، سعيد؛ علي، عفراء. معوقات استخدام نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية-دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٤٠)، العدد (٤)، ٢٠١٨، سورية، ٩٥-١١٣.
- ٥- تعلق، سيد. نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية. دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١١، ٣٥٠.
- ٦- ميا، علي؛ شيخ ديب، صلاح؛ حمادة، عبدالله. نظم المعلومات الإدارية. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة تشرين، ٢٠٠٨، ٤٥٩.
- ٧- ابراهيم، السعيد. المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي. المجموعة العربية للتدريب والنشر: القاهرة، ٢٠١٣.

- ٨- شاهين، فرح. درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ٢٠١٩، ص ١١٦.

٩- FAKEEH, K. *Decision Support Systems (DSS) in Higher Education System*. International Journal of Applied Information Systems. 9, 2015, 32-40.

١٠- GHAFARZADEH, S. *Decision Making Based on Management Information System and Decision Support System*. Journal of Management Research and Analysis. 2, 2015, 98-107

1١- ELBALTAGI, O. *Evaluating the Factors Affecting DSS usage by Senior Managers in Local Authorities in Egypt*. Journal of Global Information Management, Vol. 13, NO. 2, 2005.

1٢- FONG, A.; HUI, S.; JHA, G. *Data mining for decision support*. IT professional. Vol. 4, No. 2, 2002, 9-17.

1٣- KOPACKOVA, E.; SEDLAK, P. *Decision making with textual and spatial information*. Wseas Transactions on Information Science and Applications. Vol. 5, NO. 3, 2008, 258-266.

١٤- حسن، طاهر. دور القيم الشخصية والتنظيمية في جودة اتخاذ القرار متعدد المعايير: تطبيق طريقة ELECTRE III على إنشاء كلية العلوم الإدارية بجامعة دمشق. مجلة جامعة البعث. مجلد ٣٩ (٤٩)، سورية (٢٠١٧)، ٨٧-٤١.