دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف

The Role of Information in Achieving Effective Decision Making : A case Study of Health Affairs in Taif Province

الدكتور عدنان عواد الشوابكة

جامعة الطائف

كلية العلوم الإدارية والمالية – قسم نظم المعلومات الإدارية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف. ولأغراض هذه الدراسة تم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة، إذ تم توزيعها على عينة ميسرة بلغ تعداد مفرداتها (*149*) موظفا، لقياس أبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات{البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} والمتغير التابع فاعليّة اتخاذ القرار {جودة القرار وسهولة تنفيذ القرار وقبول القرار}، وقد تم تحليل البيانات الواردة في الإستبانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (*SPSS*) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي.

وقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها :-

1) هناك مستوى مرتفع من وجهة نظر الموظفين العاملين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف في عملية تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.
2) هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات{البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.
3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة من موظفي مديرية الشؤون الصحية، تعزى للمتغيرات (العمر والمؤهل العلمي الخبرة الوظيفية). بينما لم بوجد أي فروق ذات دلالة إحصائية تعزى المستوى الوظيفي

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات تصّب في عملية تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

Abstract

This study aimed to identify the role of the quality of information in achieving effective decision-making in the Directorate of Health Affairs in Taif. For the purpose of this study a questionnaire is used to measure the dimensions of the independent variables, quality of the information {time, form and content dimensions}, and the dependent variable - the effectiveness of decision taking {Decision Time, ease of execution and acceptance of the decision}.The study was conducted on a sample of employees in the Directorate of Health Affairs in Taif. The total sample size of (149) people, has been chosen the Statistical Package for Social Sciences program {SPSS}. After data analysis and testing hypotheses at The study found a number of results :-

1) There is a high level from the point of working in the Directorate of Health Affairs in Taif in the process of achieving effective decision-making staff of view.
2) There is a statistically significant effect of the dimensions of the independent variable, quality of the information {time, form and content dimensions} in achieving effective decision-making.
3) There are significant differences in the perceptions of the respondents in the Directorate of Health Affairs in Taif, differences due to the variables (age,

educational qualification functional experience), While there are no differences due to the variable functional level.
In light of the results that have been reached, the study provided a set of recommendations concerning the process of achieving effectiveness of decision-making at the Directorate of Health Affairs in Taif.

الإطار العام للدراسة :-

أولا :- مقدمة.

تعتبر المعلومات الركيزة الأساسية لاتخاذ القرار واختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة. حيث أثبتت الدراسات أن نقص المعلومات وضعف نظم المعلومات يُعتبران السبب الرئيسي في تدني نوعية اتخاذ القرار ولذلك تعتبر المعلومات ذات أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرار في المنظمة والمدخل الأساسي لعملية اتخاذ القرار (طه، *2008*).

تعتمد فاعليّة اتخاذ القرار بشكل مباشر على جودة المعلومات المتوفرة بأبعادها الثلاثة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}من اجل مساعدة متخذي القرار في المنظمة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

ثانيا :- مشكلة البحث.

إن الدور الأساسي الملقاة على عاتق المستويات الإدارية العليا والمسؤولة عن فاعليّة اتخاذ القرار في المنظمة يعتمد اعتمادا أساسيا على نوعية وجودة المعلومات في المنظمة بغض النظر سواء كانت منظمة ربحية أم خدمية. وقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثر فاعليّة اتخاذ القرار بجودة المعلومات المتوفرة والمستخدمة في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، وهل جودة المعلومات ونظم المعلومات المتوفرة في المنظمة تُساعد المدير على تحقيق فاعلية اتخاذ القرار.

ثالثا :- أسئلة الدراسة.

1) هل توجد علاقة بين جودة المعلومات المتوفرة بأبعادها {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} مع أبعاد فاعليّة اتخاذ القرار {جودة القرار ووقت اتخاذ القرار وقبول القرار }.
2) ما هو تأثير أبعاد جودة المعلومات على فاعليّة اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.
3) إلى أي مدى تؤثر جودة المعلومات على فاعليّة اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.
4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية نحو أبعاد جودة المعلومات في محافظة الطائف تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

رابعا :- أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :-

1) قياس علاقة جودة المعلومات بأبعادها {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} مع أبعاد فاعليّة اتخاذ القرار {جودة القرار ووقت اتخاذ القرار وقبول القرار }.
2) قياس أثر أبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}على فاعليّة اتخاذ القرار.
3) معرفة الدور الذي تلعبه جودة المعلومات وأثرها على فاعليّة اتخاذ القرار.
4) استكشاف أهم وابرز المعوقات التي تواجه متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف عند اتخاذ القرار من حيث جودة المعلومات بأبعادها الثلاثة.
5) تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف التي يعتقد الباحث بأنها ستُسهم في تعزيز، وتصحيح تطبيقهم لأبعاد جودة المعلومات على فاعليّة اتخاذ القرار بناءً على نتائج الدراسة.

خامسا :- أهمية الدراسة.

تُعد جودة المعلومات عامل مهم للمستويات الإدارية العليا صاحبة اتخاذ القرار في المنظمة، ولذلك تبرز أهمية الدراسة من خلال ما يلي :-

1) تعتبر مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف من أهم القطاعات التي تقدم خدمات ملموسة للمواطنين، ولذلك يجب دراسة دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار بشكل كامل وشامل.
2) نظرا لقلة البحوث والدراسات على حد علم الباحث التي تناولت هذا الموضوع والمتعلقة بأبعاد جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات في المنظمة فإنها ستفتح المجال أمام الباحثين للتعمق في دراسة دور جودة المعلومات بأبعادها الثلاثة على فاعليّة اتخاذ القرار.
3) جاءت هذه الدراسة لتبحث دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في المملكة العربية السعودية بشكل عام وفي محافظة الطائف بشكل خاص.

سادسا :- فرضيات الدراسة.

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات وهي :-

الفرضية الرئيسية الأولى :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف حيث ينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :-

الفرضية الفرعية الأولى :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يتعلق ببُعد وقت اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الفرعية الثانية :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يتعلق ببُعد سهولة تنفيذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الفرعية الثالثة :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة المعلومات الثلاثة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يتعلق ببُعد قبول القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الرئيسية الثانية :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية نحو أبعاد جودة المعلومات في محافظة الطائف تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. حيث ينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :-

الفرضية الفرعية الأولى :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للعمر.

الفرضية الفرعية الثانية :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للخبرة الوظيفية.

الفرضية الفرعية الثالثة :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمؤهل العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمستوى الوظيفي.

سابعا :- متغيرات الدراسة والتعريفات الإجرائية.

المتغير المستقل :-

جودة المعلومات :- وهي الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى مستخدميها في المنظمة وأبعادها هي :-

1) **البُعد الزمني** : يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات ومدى تكرارها وزمن استخدامها (المشرقي، *2007*).
2) **البُعد الشكلي** : يصف كيفية تقديم المعلومات بحيث تكون جاهزة لمن يطلبها أو يستخدمها (النجار، *2007*).
3) **بُعد المحتوى** : يصف مجال ومحتوى المعلومات (جمعه، *2000*).

المتغير التابع :-

تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار :- وهي عملية اختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة، ومساهمة القرارات في تحقيق الأهداف الموضوعة في المنظمة بأقل تكلفة (ياغي، *2010*) وأبعادها هي :-

1) **وقت اتخاذ القرار** : أن يتخذ القرار في الوقت المناسب دون تأخير وعدم التردد في تنفيذه لحل المشكلة.
2) **سهولة تنفيذ القرار** : أن يكون القرار الإداري قابلا للتنفيذ بسهولة دون معوقات واتساقه مع المعايير الفنية والإجرائية والاقتصادية.
3) **قبول القرار** : أن يكون القرار الإداري مرحبا به ومقبولا من قبل العاملين في المنظمة ورضاهم عنه.

الإطار النظري :-

جودة المعلومات :-

تعد المعلومات القاعدة الأساسية للأبحاث العلمية المختلفة ولاتخاذ القرارات السليمة، ونتيجة لقاعدتها الواسعة فقد تطورت مفاهيمها، ونتجت مصطلحات كثيرة ارتبطت بها، لتوسع مكوناتها ولذلك فللمعلومات أهمية كبيرة في تسيير أعمال المؤسسات والمنظمات المختلفة، ولذا تُعتبر الركيزة الأساسية لصنع القرارات الإدارية في المنظمة حيث يُمكِن استخدامها كأداة حكم على سلوك الفرد في المجتمع. هذا ويشير مصطلح المعلومات إلى الحقائق والأحداث والعمليات المتبادلة في الحياة العامة فهي الجهاز العصبي للمنظمة الذي يزودها بمعلومات تُساعد في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المبنية على أسس علمية صحيحة، ويشمل ذلك المعلومات الداخلية من المنظمة وإنتاجها والقوى العاملة إضافة إلى المعلومات ذات المصادر الخارجية من البيئة المحيطة وغير ذلك من المعلومات التي قد تؤثر على نشاطات المنظمة المختلفة (إبراهيم، *2013*).

كما تمثل المعلومات عنصرا هاما في حياتنا المعاصرة، فقد أصبحت موردا استراتيجيا هاما تعتمد عليه المنظمات في مواجهة ظروف المنافسة، فالمنظمات تعمل الآن في ظل ظروف بيئية تتصف بالتغير المستمر والسريع. ولمواكبة هذا العصر أصبح من الضروري لأية منظمة أن تتوفر لديها نظما يُمكن من خلالها توفير ما تحتاجه عملية اتخاذ القرارات من معلومات. وتعتبر عملية صنع القرارات الإدارية المبنية على معلومات حديثة ودقيقة مرتبطة بالمشكلات امرأ له عظيم الأثر على زيادة فعاليّة المنظمات، فضلا على بقاءها واستمرارها.

مفهوم جودة المعلومات :-

تناول العديد من الباحثين مفهوم جودة المعلومات، وعبر عنها الآخرون بالخصائص والسمات الجيدة للمعلومات حيث عرفها (النجار،*2007*) بأنها الدرجة التي تقدم بها المعلومة قيمة إلى الذين يستخدمونها والى المنظمة بشكل عام. بينما عرفها (*Long, 2011*) بأنها مجموعة مصطلحات (الدقة والتحقيق والاكتمال والملائمة والوقت المناسب) التي تصف بها. كما عرفها (الحجاجحة، *2010*) بان جودة المعلومات تتحدد بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرار حيث أن هناك ثلاثة عوامل تحددها هي منفعة المعلومات لمتخذ القرار ودرجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار والأخطاء والتحيز.

وترتبط جودة المعلومات بالكيفية التي يُمكن بها استخدام المعلومات ودرجة الثقة بها، ولذا توجد علاقة طردية بين قيمة المعلومات وجودتها فكلما زادت قيمة المعلومات زادت جودتها.

كما وتحدد جودة المعلومات بمنفعة المعلومة :- حيث تُبنى منفعة المعلومة على ما تقدمه المعلومات من معرفة للمستفيد وتتمثل هذه المنفعة بصحة المعلومات وسهولة استخدامها ويوجد هنالك ثلاثة منافع للمعلومة وهي (خشبة، *2002*) :-

1) **منفعة شكلية** :- كلما تطابق شكل المعلومة مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة المعلومة عالية.
2) **منفعة زمانية** :- كلما توفرت المعلومة في الوقت الذي يحتاج إليها متخذ القرار كلما كانت قيمة المعلومة عالية.
3) **منفعة مكانية** :- كلما كان إمكانية الوصول إلى المعلومة سهلة، وطريقة الاتصال المباشر بالحاسب كلما كانت قيمة المعلومة عالية (الشوابكة، *2008*).

خصائص المعلومات في المنظمة :-

تواجه الإدارة العليا مشكلة التعامل مع الكم والهائل من المعلومات التي تتوفر لها وحتى إذا تمكنت من تحديد احتياجاتها الفعلية من هذه المعلومات إلا أن نوعية المعلومات المطلوبة هي التي تنعكس على نوعية القرارات التي سيتم اتخاذها، فالإدارة العليا بحاجة إلى معلومات بمواصفات معينة تخدم أغراضها.

ومن هنا برزت الحاجة إلى توفير آلية مناسبة لتقييم مدى جودة هذه المعلومات. وتعتمد هذه الآلية على وجود خصائص يجب أن تتوفر في المعلومات لجعلها ذات فائدة في دعم نشاطات الإدارة العليا من اتخاذ قرارات وتخطيط استراتيجي *(O' Brien, 2000)*.

أبعاد جودة المعلومات :-

لكي تكون المعلومات المستخدمة في المنظمة مناسبة وجيدة من اجل اتخاذ القرارات ذات فائدة وبكفاءة عالية لمستخدميها لا بد من وجود عدد من الخصائص النوعية من خلال ثلاثة أبعاد هي {البُعد الزمني وبُعد المحتوى والبُعد الشكلي} وذلك على النحو التالي (إدريس، *2008*) :-

أولا :- البُعد الزمني.

يعتبر البُعد الزمني هام للغاية في تحديد قيمة المعلومات حيث يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات، ومدى تكرار المعلومة وزمن استخدامها، ويجيب على تساؤل متى؟ *When* كما ويتضمن البعد الزمني الجوانب التالية {التوقيت والحداثة والتكرار والفترة الزمنية }(المشرقي، *2007*).

ثانيا :- البُعد الشكلي.

يتعلق البُعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومات ويختص بالإجابة على تساؤل كيف؟ *How* ويتضمن الجوانب الآتية {التكلفة والتقديم والتفاصيل والسهولة والوضوح والترتيب والمرونة والوسائط}(النجار، *2007*).

ثالثا :- بُعد المحتوى.

يصف هذا البُعد مجال ومحتوى المعلومات ويختص بالإجابة على تساؤل ماذا؟ *What* ويتضمن الجوانب التالية {الملائمة و والدقة والشمول والصدق والثبات والواقعية والمدى والأداء} (جمعة، *2000*).

وإضافة إلى تلك الخصائص فالمعلومات الجيدة عليها أن تقلل من حالة عدم التأكد كما أنها قد تحتوي على عنصر المفاجأة بحيث إنها تختبر متخذ القرار بأمور لم يكن يعرفها قبل حصوله على المعلومات فإذا توفرت هذه الخصائص في المعلومات أصبحت المعلومات بحق موردا هاما للإدارة العليا لا تستطيع الاستغناء عنه.

فعاليّة اتخاذ القرار :-

تناول الباحثون دراسة موضوع اتخاذ القرار بمداخل مختلفة من حيث الشكل التعبيري، والمحتوى الفكري والنظري إلا أن هناك شبه إجماع بين العديد من المُنظّرين في إطار المناهج الفكرية المختلفة بأن القرار هو محور العملية الإدارية، والقرار الإداري ما هو إلا نتيجة لعملية تقييم المنافع المحتملة لكل بديل من البدائل المتاحة واختيار أفضلها، ولذلك فإن صُنع القرار يتطلب تحديد الأهداف والأولويات لتحديد مجموعة من البدائل المتاحة.

ذكر *Simon* في كتاب السلوك الإداري بأن الإدارة :- هي اتخاذ القرارات الإدارية لان جميع الأعمال التي تجري في التنظيم يُمكِن تحليلها إلى مجموعة من القرارات المتداخلة مع بعضها البعض (*Simon, 2004*).

مفهوم اتخاذ القرار :-

عرّف ياغي اتخاذ القرار الإداري بأنه عملية اختيار واعية لبديل معين من عدة بدائل، لمواجه موقف معين لمعالجة مشكلة أو مسالة تنتظر الحل المناسب (ياغي، *2002*).

ويعتبر هذا التعريف أكثر شمولا وإحاطة حيث أن معظم التعريفات تُركِز على ضرورة اتخاذ بديل من بين مجموعة البدائل المتاحة. ولكن في حقيقة الأمر قد يكون القرار المناسب هو رفض جميع البدائل المتاحة، إذ ليس بالضرورة أن يتم قبول احد البدائل المتاحة. لان متخذ القرار عندما يحسب قيمة كل بديل مطروح من خلال حساب تكلفته وعائده، فقد يجد أن جميع البدائل المطروحة تمثل خسارة ولذلك يكون رفض جميع البدائل هو القرار الأنسب.

تعتمد الفعاليّة في اتخاذ القرارات بشكل كبير على كفاءة المعلومات. وتتمثل كفاءة المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار في خمس محاور هي (الشوابكة، *2008*) :-

1) تحديد أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار.
2) تحديد الطرق والإجراءات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار.
3) تحديد مواصفات المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار.
4) تحديد متطلبات المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار.
5) تجنب المعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار.

أهمية القرارات الإدارية :-

تبع أهمية القرارات الإدارية من الجوانب التالية :-

1) تعتبر عملية اتخاذ القرارات الإدارية محور العملية الإدارية، ولذلك فهي عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها (كنعان، *2007*).
2) يعتبر القرار الإداري تصرفا قانونيا أو نظاميا ووسيلة من وسائل الإدارة لتحقيق أغراضها وأهدافها.
3) يؤمن القرار الإداري القوى البشرية والوسائل المادية اللازمتين للعملية الإدارية.
4) يبلور القرار الإداري التوجهات والسياسيات إلى أمور محسوسة.
5) يعدل القرار الإداري الأخطاء ويقوم الاعوجاج في مسار تلك العملية ويوضح الالتزامات.
6) تضمن عملية اتخاذ القرار طابعا تنظيميا لمتخذ القرار وان كان يصدر باسم احد المسؤولين إلا إنه ناتج عن جهود جماعية مشتركة.

أنواع القرارات التي تحتاج إليها الإدارة :-

تعتمد احتياجات الإدارة من المعلومات بشكل كبير على المستوى الإداري الموجهة إليه هذه المعلومات وما يدور في هذا المستوى من نشاطات فالمستويات الإدارية المختلفة لها متطلبات مختلفة من المعلومات وهذه المعلومات عادة ما تتوفر على شكل تقارير خارجية وداخلية وفي بعض الأحيان على شكل تنبؤات (الموسوي، *2008*).

فعند بناء نظم دعم قرارات للإدارة العليا يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار تفاصيل التقارير ومحتوياتها ومدى تكرار الحاجة لهذه التقارير والفترة الزمنية التي ستغطيها التقارير بالإضافة إلى طرق توزيعها وإيصالها للإدارة العليا.

والإدارة العليا تحتاج إلى تقارير داخلية مختصرة ومعلومات تنبؤية الهدف منها دعم عمليات التخطيط المكثف ووضع السياسات الإستراتيجية الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة *(Simon, 2004)* .

تصنيف القرارات الإدارية :-

تتنوع القرارات التي تتخذها الإدارة حسب طبيعة المشكلة والمدة التي يُغطيها القرار والمستوى الذي يُتخذ عنده، وعلى ذلك فان القرارات تتنوع على النحو التالي (أبو الفتوح، *2009*) :-

أولا :- تصنيف القرارات وفقاً للمستوى الإداري.

تقسم القرارات وفقا للمستويات الإدارية والتنظيمية في المنظمة إلى ما يلي :-

1) **القرارات الإستراتيجية *Strategic Decisions*** :- هي القرارات التي تؤخذ من قبل أعلى سلطة وظيفية في الهيكل التنظيمي وتغطي مدى زمني أطول من سابقتيها وتهتم بتحديد أهداف المنظمة والموارد اللازمة لتحقيقها والسياسات التي تحكُم عملية توزيع واستخدام هذه الموارد. حيث تهدف هذه القرارات إلى تغيير أهداف المنظمة على الأمد الطويل، مثل حجمها ومركزها التنافسي في السوق، وتقع مسؤولية القرار في هذا النوع على الإدارة العليا.

2) **القرارات الإدارية *Administrative Decisions*** :- هي القرارات التي تؤخذ عند مستوى الإدارة الوسطى المتعلقة بالرقابة والحافزية داخل التنظيم ويتم بمقتضاها التأكد من أن الموارد التي تم الحصول عليها قد تم استخدامها بكفاءة وفعاليّة في تحقيق أهداف المنظمة وتؤخذ هذه القرارات في ظروف عدم تأكد *Un Certain* ولا يوجد لها إجراءات محددة ومعروفة مسبقا يجب إتباعها، ولكن على متخذ القرار أن يقوم بجمع المعلومات اللازمة لتشخيص وحل المشكلة واستخدام حكمه الشخصي وخبرته في اختيار البديل الأمثل لحل المشكلة. وتتخذ هي القرارات لفترة زمنية قصيرة، وهي من اختصاصات الإدارة الوسطى.

3) **القرارات التشغيلية *Operational Decisions*** :- هي القرارات التي تتخذها الإدارة المباشرة أو التنفيذية لتسيير الأمور العادية اليومية في المنظمة، وهي من اختصاصات الإدارة الدنيا وتصنع هذه القرارات في المستويات الدنيا في التنظيم، وتتعلق هذه القرارات بالعمليات التشغيلية للمنظمة وهي اقرب ما تكون إلى إتباع إرشادات وتعليمات.

ثانيا :- تصنيف القرارات وفقاً لإمكانية برمجتها وتشتمل على ما يلي (*Donald, 2008*) :-

1) **القرارات المهيكلة *Structured Decisions*** :- هي القرارات المتكررة والروتينية حيث يتم وضع أساليب وطرق مدروسة لها مسبقاً والتي لا يُمكِن أن تُعامل كأنها جديدة في كل مرة. وهذا يعني بأنه يُمكِن وصف القرار بواسطة مجموعة خطوات متتابعة أو خريطة تدفق أو معادلة رياضية. والمعلومات التي يحتاج إليها المدير لاتخاذ مثل هذه القرارات (سلطان، *2002*)

2) **القرارات غير المهيكلة *Unstructured Decisions*** :- هي القرارات الجديدة والغير متكررة وليست متتابعة ولا توجد إجراءات معروفة مسبقاً لحلها ولها أثاراً هامة على نشاط المنظمة في المدى الطويل، وعادة ما تظهر الحاجة هذا النوع من القرارات عندما تواجه المنظمة المشكلة لأول مرة ولا تواجد خبرات بشأن كيفية حلها لأنها تتطلب جهداً فكرياً ووقتاً كافياً لجمع المعلومات وتقدم البدائل ومناقشتها فهذه القرارات تحتاج إلى الإبداع والابتكار في إيجاب الحلول المناسبة. وتتخذ هذه القرارات في مستويات الإدارة العليا نظر لطبيعتها (معقدة وارتباط مستقبل المنظمة ونجاحها بهذه القرارات) أما القرارات التي يُمكِن تحديد بعض مراحلها بصورة جيدة ويتوفر قدر من المعلومات بشأنها، فيُمكِن تصنيفها كقرارات شبه مبرمجة *Semi Structured* (المغربي. *2003*).

ثالثا :- تصنيف القرارات وفقاً للبيئة.

تؤثر البيئة على القرارات المتخذة، وهذا لوجود عدد من المتغيرات والمؤثرات الإنسانية والطبيعية التي تؤثر على نوع القرار، ويُمكن تقسيم هذه القرارات إلى ما يلي :-

1) **القرارات في حالة التأكد *Decisions Under Certainty*** :- يقصد بحالة التأكد التام أن يكون متخذ القرار على علم تام بكل المعلومات الملائمة واللازمة لاتخاذ القرار، ويفترض في هذه الحالة أن متخذ القرار يستطيع أن يحدد كل البدائل الممكنة، والمتطلبات اللازمة لتنفيذها كما يعرف يقينا نتيجة كل بديل.

وتتميز عملية اتخاذ القرار في هذه الحالة بالسهولة، كما أن البيئة الخارجية لا تؤثر على نتائج القرار ولو أن هذه الحالة تعتبر غير واقعية، حيث أنه لا يمكن وجود حالة تأكد تام.(المغربي، *2003*)

2) **القرارات في حالة عدم التأكد *Decisions Un Certainty*** :- يقصد بحالة عدم التأكد تلك الحالة التي يوجد فيها أكثر من بديل دون أن يعرف متخذ القرار ولا يستطيع أن يقدر احتمال حدوث كل بديل لعدم وجود أية بيانات سابقة، فهي القرارات التي تتخذ عندما ترسم أهداف المنظمة العامة وسياستها، وتكون الإدارة في ظروف لا تعلم فيها مسبقاً بإمكانية حدوث أي من الظروف المتوقع وجودها بعد اتخاذ القرار، وذلك بسبب عدم توافر المعلومات والبيانات الكافية، وبالتالي صعوبة التنبؤ بها (المغربي ، *2003*).

3) **القرارات تحت ظروف المخاطرة *Decisions Under Risk*** :- هي القرارات التي تتخذ في ظروف وحالات محتملة الوقوع، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يقدر الظروف والمتغيرات المحتملة في المستقبل، وكذلك درجة احتمال حدوثها. والصفة الأساسية لهذه الحال أنه لنتائج كل بديل تتوفر معلومات قليلة لمتخذ القرار مما يعني أنه في حالة مخاطرة، فكلما ازدادت كمية وجود المعلومات الخاصة بنتائج كل بدل كلما كانت الحالة أقرب إلى التأكد وانخفضت درجة المخاطرة والعكس إن كانت كمية وصحة ودقة المعلومات منخفضة. (المشرقي، *2007*).

خصائص القرارات الإستراتيجية :-

تعتبر عملية اتخاذ القرارات الإدارية من أهم العمليات الإدارية وحتى تكون هذه العملية ناجحة لا بد من أن تتسم بخصائص تميزها عن غيرها من العمليات الإدارية الأخرى ومن هذه الخصائص ما يلي (*Ashram, 2005*) :-

1) **عملية عقلية** :- اتخاذ القرار الإداري هو تفكير عقلاني بالدرجة الأولى يحتاج إلى الكثير من الوقت والتاني.

2) عملية هادفة :- القرار الإداري هو وسيلة لتحقيق هدف معين بخصوص مشكلة أو موقف معين، كما أن اتخاذ القرار الإداري هي صفة ملازمة لعمل المديرين ولها هدف يسعى المديرين لتحقيقه.

3) **عملية اختيار** :- تقوم عملية اتخاذ القرار على المفاضلة بين البدائل المطروحة أمام متخذ القرار ليصل إلى اختيار البديل المناسب من بينها.

4) **عملية معقدة** :- عملية اتخاذ القرار معقدة ومقيدة بمعايير الاختيار وبالبيئة المحيطة بالقرار ومتطلباتها وملابساتها وبالأشخاص الذين هم محور القرار في الاختيار والتنفيذ والتأثير.

5) **عملية مستقبلية** :- عملية اتخاذ القرار لها أثار تظهر في المستقبل ولذلك يجب أن يكون لمتخذ القرار رؤية مستقبلية تحوي معلومات عن قرارات الماضي والحاضر.
6) **عملية إنسانية** :- ترتبط عملية اتخاذ القرار بالجانب الإنساني سواء من قبل متخذ القرار أو المتأثرين به.

العوامل اللازمة لفعاليّة اتخاذ القرار في المنظمة :-

1) توفير البنية التحتية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل فعاليّة اتخاذ القرار.
2) تكوين قاعدة معلومات لكل متخذ قرار تضم كافة المعلومات اللازمة لمتخذ القرار.
3) إنشاء قاعدة معرفة مركزية تغذى من خلال قواعد المعلومات الخاصة بمتخذي القرار لدعم وتكامل القرارات على مستوى المنظمة ككل.
4) التحديث المستمر للمعلومات وتنظيمها وتكاملها بحيث يُمكن تصنيفها واسترجاعها والاستفادة منها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة.
5) تدريب متخذي القرار على الاعتماد على الكفاءة المعلوماتية لضمان فعاليّة اتخاذ القرار.
6) التغلب على المعوقات والإشكاليات التي تواجه متخذي القرار.
7) تحري نوع المعلومات المناسبة للقرار حيث يختلف الدور الذي تؤديه كفاءة المعلومات في اتخاذ القرار باختلاف المستويات الإدارية للقرار.

الدراسات السابقة :-

تهدف الدراسات السابقة إلى التطرق إلى مجموعة من الدراسات التي تتعلق بموضوع جودة المعلومات ودورها في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف من الناحية النظرية والميدانية بشكل مباشر أو غير مباشر. حيث تم إجراء مسح مكتبي للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم استعراضها مقسمة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية مرتبة زمنيًا على النحو التالي :-

الدراسات العربية :-

دراسة (الطراونة، *2013*) [1] بعنوان جودة تكنولوجيا المعلومات المدركة في السلوك الإبداعي وفاعليّة اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعّرف على واقع جودة تكنولوجيا المعلومات في السلطة وتحديد مستوى فعاليّة عملية اتخاذ القرارات ومستوى السلوك الإبداعي لدى المبحوثين، وكذلك تحديد اثر العوامل الشخصية والوظيفية على السلوك الإبداعي لدى المبحوثين. ولقياس متغير جودة تكنولوجيا المعلومات استخدم الباحث مؤشرات تشمل الأمور المادية والاعتمادية والاستجابة وخصائص المعلومات والمتغير التابع السلوك الإبداعي وفاعليّة اتخاذ القرارات. وقد قام الباحث بقياس السلوك الإبداعي من خلال سعة الاتصال وحل المشاكل وتشجيع الإبداع وقابلية التغيير.

أما فاعليّة اتخاذ القرارات فقد استخدم الباحث مؤشرات تحديد المشكلة وجمع المعلومات وتحليلها ووضع البدائل والمفاضلة بينها واختيار البديل الأنسب من بين البدائل.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود اثر هام ذو دلالة إحصائية لأبعاد متغير جودة تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي للمبحوثين وفي فاعليّة عملية اتخاذ القرارات.

دراسة (الشبول، *2013*) [2] بعنوان أثر المعلومات ونظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية في قطاع الاتصالات في الأردن. وقد هدفت الدراسة إلى التعّرف على مدى فاعليّة القرارات التي يتخذها مديرو الإدارة العليا في قطاع الاتصالات وعلاقتها بالمعلومات وبأنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة. وقد تمثلت عينة الدراسة من *(132)* مدير في شركة الاتصالات الأردنية الثلاث.

وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تؤثر على فاعليّة القرارات المتخذة من قبل المديرين في الإدارة العليا تتمثل في المعلومات ونظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي، وكذلك آلية اتخاذ القرار والأمن والرقابة على المعلومات بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:-

أ) أهم ما يؤثر على فعاليّة القرارات هو مصدر المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.

ب) تعمل نظم المعلومات الإدارية المستخدمة على تسهيل اتخاذ قرارات صائبة من خلال توفير المعلومات الضرورية والوقت مما يسمح باتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

ج) إن توفير المعلومات الملائمة من حيث الكم والدقة له تأثير ايجابي على فاعليّة هذه القرارات إذ يعتمد المديرون في هذا القطاع على المعلومات من داخل وخارج الشركة وخاصة في القرارات الإستراتيجية مما يزيد من فاعليتها.

د) إن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في قطاع الاتصالات في الأردن تُساعد وتسهل عملية اتخاذ القرارات الصائبة بأقل جهد وتسمح برؤية أوضح للمشاكل واختيار أفضل البدائل لحلها.

هـ) هناك درجة عالية من الأمن والرقابة على المعلومات المستخدمة في قطاع الاتصالات في الأردن مما يُساعد في زيادة فعاليّة هذه القرارات، وعلى عملية انتقالها داخل وخارج البنك، وبالتالي المحافظة عليها من التهديدات وجرائم الحاسب الآلي مما يُساعد على زيادة فعاليّة هذه القرارات في البنوك.

وقد أوصت الدراسة بما يلي :-

أ) التوسع في استخدام نظم دعم القرارات ونظم دعم القرارات الجماعية والنظم الخبيرة.

ب) تأكيد المحافظة على الأمن والرقابة على المعلومات التي توفرها وسائل الأمن المستخدمة.

ج) التدريب المكثف والمستمر لمديري الإدارة العليا لزيادة فعاليّة اتخاذ القرارات.

دراسة (الخزاعلة، *2009*) [3] بعنوان أثر جودة المعلومات في اتخاذ القرار دراسة ميدانية في شركة الخطوط الملكية الأردنية. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أبعاد جودة المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في شركة الخطوط الأردنية، كما هدفت إلى التعرّف على أهم المعوقات التي تواجه متخذي القرار على المعلومات وأهم الحلول لعلاجها. وقد توصلت الدراسة إلى أن كل متغير من أبعاد جودة المعلومات يؤدي إلى التحسين في عملية اتخاذ القرار. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها :-

1) إن مستوى توافر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي والتحفيز والاعتبارية الفردية والاستشارة الفكرية والتمكين) كان مرتفعا.
2) إن مستوى توافر فاعليّة عملية اتخاذ القرار كان مرتفعا.
3) يمتلك المديرون العاملون القدرة على اتخاذ القرارات بما يتماشى مع أهداف الشركة.

وقد توصلت الدراسة إلى تعزيز اهتمام القادة العاملين باستشارة العاملين عند اتخاذ القرارات مما يزيد من فاعليتّها ويسهل قبولها لديهم.

دراسة (الخفرة، *2009*) [4] بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية / دراسة ميدانية. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية في الوزارات السعودية. وقد استخدم الباحث مؤشرات استخدام الحاسوب والبرمجيات التطبيقية ونظم الاتصالات الحديثة ومهارات مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما استخدم مؤشرات تحقيق الأهداف والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وجودة الأداء المنجز وذلك لقياس فعاليّة القرارات الإدارية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

أ) أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد انجازها مثل تسريع انجاز المعاملات وزيادة عددها.
ب) أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحقيق جودة الأداء.
ج) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعليّة القرارات.

دراسة (النظاري، *2009*) [5] بعنوان نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعليّة اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف التجارية الأردنية . وقد شملت الدراسة *(11)* مصرفا تجاريا أردنيا وقد هدفت الدراسة إلى التوصل إلى مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعليّة القرارات في المصارف المدروسة . وقد تم قياس نظم المعلومات الإدارية من خلال قياس أبعاد كفاءة العاملين في النظام ونوعية الأجهزة المستخدمة وملائمة المعلومات لحاجات المستفيدين والكفاية الاقتصادية للمعلومات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

أ) توجد علاقة ايجابية بين نظم المعلومات وفاعليّة اتخاذ القرارات في المصارف الأردنية.
ب) أن نسبة *(20%)* من مجتمع الدراسة تتوفر فيها إدارات مستقلة لنظم المعلومات.
ج) حصل عنصر نوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات على نسبة كفاءة اقل *(66%)* مقارنة بقية العناصر المكونة لنظام المعلومات.

دراسة (النجار والحوري، *2008*) [6] بعنوان أثر جودة المعلومات في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر جودة المعلومات بأبعادها (البعد الزمني والبعد الشكلي وبعد المحتوى) في تحقيق المرونة الإستراتيجية للمنظمة، حيث بينت الدراسة إن أبعاد جودة المعلومات تؤثر بشكل ايجابي وبدلالة معنوية على المرونة الإستراتيجية، بالإضافة إلى إن استخدام

نظم المعلومات ترتبط بعلاقة ايجابية مع صنع القرار للمديرين التنفيذيين ومديري الإدارة الوسطى. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :-

1) زيادة الاهتمام بالمعلومات في الوقت المناسب للحدث الذي يتطلب فيه اتخاذ القرار.
2) توجد علاقة ايجابية بين جودة المعلومات وفاعليّة اتخاذ القرارات في شركات الأدوية الأردنية.

دراسة (ابو هميس، *2007*) [7] بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلّية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تطبيقية على الصناعات الدوائية في الأردن. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية على الصناعات الدوائية في الأردن، وقد ركّزت على المستويات الإدارية الثلاثة (العليا والوسطى والدنيا) لشركات الأدوية الأردنية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :-

1) أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الصناعات الدوائية في تحقيق الأهداف المراد انجازها.
2) أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الصناعات الدوائية في تحقيق السرعة في اتخاذ القرارات الإدارية.
3) تعطي شركات الأدوية أهمية كبيرة لاستخدام الحاسوب والبرمجيات، مما أسهم في تدعيم فاعليّة اتخاذ القرارات لديها.
4) يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعليّة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات الأدوية الأردنية.
5) لا توجد فروق لآثر خصائص المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمستوى الوظيفي) .

دراسة (العدوان، *2006*) [8] بعنوان اثر خصائص المعلومات على فاعليّة اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية . وقد هدفت الدراسة إلى :-

1) التعرّف على خصائص المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية.
2) التعرّف على وجود فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة العملية).
3) التعرّف على أهم المعوقات التي تواجه متخذي القرارات في الحصول على المعلومات واهم الاقتراحات الممكنة لعلاجها.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :-

1) يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين خصائص المعلومات وبين فاعليّة القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية.
2) توجد فروق لآثر خصائص المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية) .
3) لا توجد فروق لآثر خصائص المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس والمركز الوظيفي) .

دراسة (السلطان، *2006*) [9] بعنوان المعلومات وأثرها على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دواوين الوزارات في الجمهورية اليمنية. وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في دواوين الوزارات وتحديد المعوقات التي تحد من تطبيق واستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتحديد الواقع الحالي لمعلومات الموارد البشرية في دواوين الوزارات من حيث مدى توفرها بمجموعة من الخصائص لعملية اتخاذ القرارات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها ما يلي :-

1) انخفاض مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وارتفاع مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية اليدوية.
2) اختلاف مستوى توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة حاليا في دواوين الوزارة لأنواع معلومات الموارد البشرية، حيث أن معلومات الموظفين كافية إلى حد ما، في حين أن المعلومات القانونية ومعلومات الوظائف متوسطة الكفاية، إلا أن سوق المعلومات سوق العمالية غير كافية.
3) وجود علاقة طردية دالة إحصائيا بين المستوى الوظيفي للقيادات الإدارية العليا واستخدامهم لمعلومات الموارد البشرية في عملية اتخاذ القرارات.
4) وجود علاقة طردية دالة إحصائيا بين سنوات خبرة القيادات الإدارية العليا واستخدامهم للمعلومات القانونية في عملية اتخاذ القرارات إنهاء خدمة الموظفين.

دراسة *(Che, et...al, 2011)* [10] بعنوان *A pilot study for understanding the Refashion system Quality, Relationship Quality and loyalty* هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير نظام جودة المعلومات لتقييمات المستخدمين على خدمة السوق الالكتروني وكذلك مقدمي الخدمة وولائهم، إضافة إلى ذلك سعت الدراسة إلى تطوير نموذج نظري لفهم نظام جودة المعلومات وجودة العلاقة {الرضا والثقة} والولاء في سياق الخدمات الالكترونية للتسوق، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية واستخدام الاستبيان ونموذج المعادلات المهيكلة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها انه يتأثر الولاء بعلاقته بالمعلومات الجيدة وجودة النظام وجودة العلاقة.

دراسة *(Ghen&, Tseng, 2011)* [11] بعنوان *Information Quality evaluation of product reviews using an Quality framework* وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة المعلومات في المنتجات المعروضة على المواقع الالكترونية والمنتديات، حيث تُساعد جودة المعلومات المستخدمين والشركات في

اتخاذ القرار، وقد اعتمد الباحثان على استخدام نموذج التصنيف المتعدد لدعم الموجه، بالإضافة إلى إطار جودة المعلومات لتحديد ومراجعة تطبيقات المنتج، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي :-

1) هناك أراء ايجابية لوجود عدد كبير من المستخدمين لشراء تلك المنتجات.
2) هناك آراء سلبية لوجود عيب في المنتجات المعروضة على المواقع الالكترونية.
3) يعتبر هذا النموذج فعّال لمراجعة المنتجات ويُساعد على تقديم منتجات عالية الجودة.

دراسة *(Ge, et...al, 2010)*[12] بعنوان *Information Quality assessment validating measurement diminutions and process* وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مشكلة تقييم جودة المعلومات والمتمثلة في أبعادها التالية {الاكتساب والسياق والمواصفات والتوقعات} على تحسبن عمليات قياس جودة المعلومات في *Samis clop stores* وهي فرع من *Wall Mart stores Company*، حيث ركزت هذه الدراسة على عنصرين هما أبعاد القياس الصحيحة والعملية، بالإضافة إلى دراسة نموذجية لمشاكل جودة المعلومات، وذلك من خلال اقتراح إطار لتنفيذ تقييم جودة المعلومات، حيث برزت النتائج انه عندما يتم استخدام بيانات ناقصة أو رديئة في التصنيع وتصبح معلومات منتجة ويتم استخدامها كقرارات تجارية، فأنها تؤدي بالتالي إلى قرارات غير صحيحة وانخفاض القدرة التنافسية، فيجب رفع الوعي لدى إدارة جودة المعلومات.

الطريقة والإجراءات :-

أولا :- المقدمة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على دور جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، حيث سيتم توضيح منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها والأساليب الإحصائية المستخدمة وفحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

ثانيا :- منهج الدراسة.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية في مجال نظم المعلومات الإدارية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري بحيث تم توضيح مفهوم جودة المعلومات وأهمية توظيفها في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

أما على صعيد البحث الميداني التحليلي فقد تمّ إجراء المسح الاستطلاعي لعينة من أفراد مجتمع الدراسة والطلب منهم الإجابة على فقرات الاستبانة التي صممت لهذه الدراسة. وقد تم تحليل البيانات المُجّمعة من خلال الاستبانة بالطرق الإحصائية المناسبة باستخدام برمجية الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *(SPSS)*. وبُعد تحليل البيانات واستخلاص النتائج الأولية تم اختبار فرضيات الدراسة التي تم وضعها بالطرق الإحصائية المناسبة واستخلاص النتائج.

ثالثا :- مجتمع الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف على اختلاف تخصصاتهم ومراتبهم الإدارية والوظيفية لكل دائرة والبالغ عددهم *(360)* فردا وهذا ما أشارت إليه مديرية الموارد البشرية في المديرية.

رابعا :- عينة الدراسة.

تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع لتشمل كافة الفئات الوظيفية الموجودة في دوائر المديرية في محافظة الطائف بنسبة *(50%)* وبذلك يكون حجم العينة *(180)* وقد تم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد العينة، وقد تم استرداد *(162)* استبانه وقد تم استبعاد *(13)* لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي*(149)* استبانه بنسبة *(% 82.22)*.

خامسا :- أداة الدراسة.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بهدف جمع البيانات التي قام الباحث بتصميمها لجمع البيانات التي تقيس متغيرات الدراسة والتي شملت على عدد من الفقرات عكست مشكلة الدراسة وأسئلتها والتي قام المبحوثين بالإجابة عليها، وقد تم تقسيم هذه الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء وقد كانت على النحو التالي :-

الجزء الأول :- تكون من مجموعة من الفقرات حول البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

الجزء الثاني :- تناول أبعاد جودة المعلومات، وقد تم تقسيم هذا الجزء إلى ثلاثة أبعاد وهي :-

البُعد الأول :- البُعد الزمني وتم قياسه بالفقرات (1- 5).

البُعد الثاني :- البُعد الشكلي وتم قياسه بالفقرات (6- 10).

البُعد الثالث :- بُعد المحتوى وتم قياسه بالفقرات (11- 15).

الجزء الثالث :- تناول أبعاد فاعليّة اتخاذ القرار، وقد تم تقسيم هذا الجزء إلى ثلاثة أبعاد وهي :-

البُعد الأول :- بُعد وقت اتخاذ القرار وتم قياسه بالفقرات (16- 18).

البُعد الثاني :- بُعد سهولة تنفيذ القرار وتم قياسه بالفقرات (19- 21).

البُعد الثالث :- بُعد قبول القرار وتم قياسه بالفقرات (22- 24).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت *Likert* الخماسي بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية، وتم تحديد أوزان تلك الفقرات على النحو التالي الخيار {أوافق بشدة} ويمثل {5} درجات والخيار {أوافق} ويمثل {4} درجات والخيار {محايد} ويمثل {3} درجات والخيار {لا أوافق} ويمثل {2} درجتان والخيار {لا أوافق بشدة} ويمثل {1} درجة واحدة. حيث سيتم قياس أوزان المتوسطات الحسابية ومستوى الأهمية من خلال المعادلة التالية :-

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة العليا} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{1-5}{3} = 1.33$$

وبناءا على ذلك ستكون :-

1) الأهمية المنخفضة من { 2.33 - 1 }.
2) الأهمية المتوسطة من { 3.66 – 2.34}.
3) الأهمية المرتفعة من { 5 - 3.67 }.

جدول رقم (1) : مقياس درجة الموافقة حسب مقياس ليكرت.

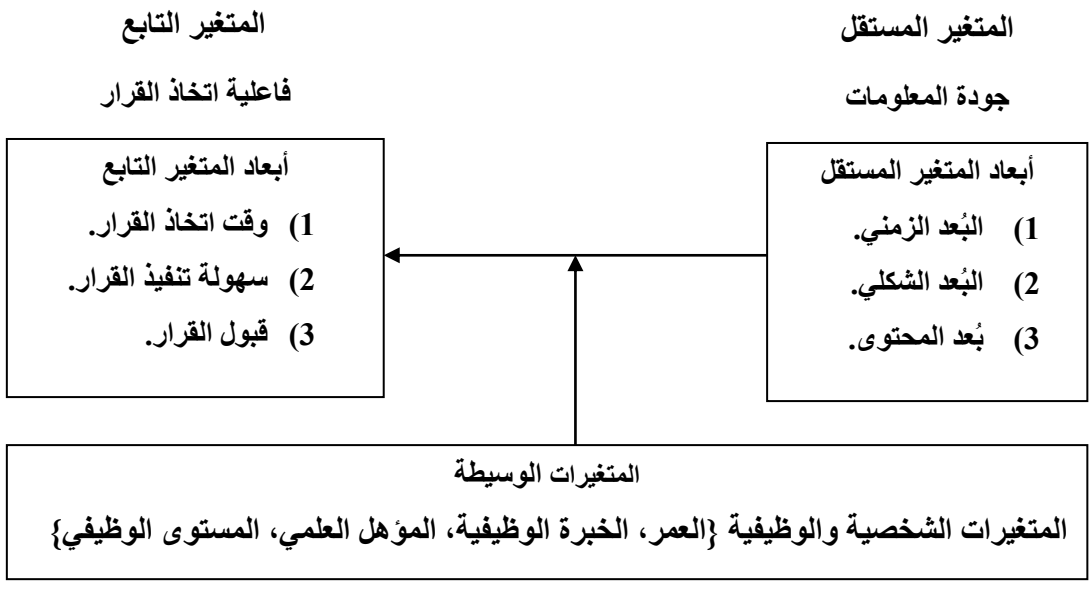
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

جدول رقم (2) : المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة.

مستوى الأهمية	الفئة
متدنية	1.00 – 2.33
متوسطة	2.34 – 3.66
مرتفعة	3.67 – 5.00

وبناءا على ذلك إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات تقع ما بين *(2.33 - 1.00)* فذلك يدل على إن مستوى التصورات متدني، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمع على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات تقع ما بين *(3.66 - 2.34)* فذلك يدل على إن مستوى التصورات متوسط، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات من *(5.00 - 3.67)* فذلك يدل على إن مستوى التصورات عالي.

سادسا :- نموذج الدراسة.



سابعا :- صدق أداة الدراسة وثباتها.

الصدق الظاهري :-

تم إجراء اختبارات الصدق لأداة الدراسة، حيث تم إجراء صدق تحكيمي للاستبانة {الصدق الظاهري} من خلال عرضها على عدد *(7)* من المحكمين المختصين في مجال نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأعمال، والطلب منهم إصدار الحكم على مناسبة الأسئلة ودرجة مناسبة كل فقرة لكل مجال من المجالات وتقدير مدى ملائمة وشمولية الفقرات للأبعاد وإجراء أي تعديلات مناسبة، حيث اعتمد الباحثون نسبة اتفاق بلغت *(80%)* كمعيار لقبول الفقرة، وبناء على هذا المعيار ووفقا لآراء المحكمين تم حذف عدد من الفقرات وإعادة صياغة بعضها لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من *(24) فقرة*، بالإضافة إلى ذلك تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية من الموظفين بلغ حجمها *(30)* فردا للتعّرف على مدى وضوح وسهولة الألفاظ المستخدمة ومدى فهمهم للمفاهيم الواردة في هذه الاستبانة ومن ثم القيام بالتعديلات الضرورية.

ثبات أداة الدراسة :-

تم استخراج معامل الثبات، طبقا لمعامل كرونباخ ألفا (α) *Cronbach – Alpha* وذلك بهدف التأكد من الاتساق الداخلي لكافة فقرات الاستبانة، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة *(Alpha ≥ 60)* يعد في الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمرا مقبولا *(Sakaran, 2010)* ولذلك تشير النتائج إلى أن معامل الثبات لجميع الأبعاد بلغ *(% 89.8)* وهذه النسبة عالية مما يشير إلى أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي. والجدول التالي يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

جدول رقم (3) : يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة حسب مقياس كرونباخ *(α) Cronbach – Alpha*

المتغيرات	المحاور	عدد الفقرات	قيمة *Alpha (α)*
أبعاد المتغير المستقل	البُعد الزمني.	*5*	*78.3 %*
	البُعد الشكلي.	*5*	*82.8 %*
	بُعد المحتوى.	*5*	*84.0 %*
أبعاد المتغير التابع	جودة القرار.	*3*	*89.1 %*
	وقت اتخاذ القرار.	*3*	*85.7 %*
	قبول القرار.	*3*	*81.1 %*
الإجمالي		***24***	***89.8 %***

الأساليب الإحصائية المستخدمة :-

للإجابة على أسئلة الدراسة ولاختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي*(SPSS)* وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي استخدمت :-

1) مقاييس الإحصاء الوصفي :- لوصف خصائص عينة الدراسة اعتمادا على النسب المئوية وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على متوسطاتها الحسابية، كذلك يتضمن التكرارات والنسب المئوية واستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقياس مستوى توفر المتغيرات بهدف إعطاء تحليل تفسيري لمدى إجابة المبحوثين والعوامل الأكثر تقديرا لديهم (محمود، صلاح، *2009*).
2) كورنباخ الفا *(α) Cronbach – Alpha* :- معادلة الهدف منها التأكد من ثبات فقرات الاستبانة *(Malhotre, 2003)*.
3) اختبار الانحدار المتعدد :- لاختبار صلاحية نموذج الدراسة واختبار تأثير كل متغير مستقل وأبعاده على المتغير التابع (العارودي، فتحي، العتوم، مفيد، *2008*).
4) اختبار (F) للتحقق من معنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.
5) اختبار (T) (t – test) للعينة الواحدة.

نتائج التحليل الإحصائي للبيانات :-

لاختبار الفرضيات سيتم الاعتماد على قيمة مستوى الدلالة للإحصائي *F* والإحصائي *T* في اختبار تحليل الانحدار المتعدد. فإذا كانت قيمة *Sig.* مستوى الدلالة *($\alpha \geq 0.05$)* سيتم قبول الفرضية بصيغتها العدمية *(H_o)* ونرفض الفرضية البديلة *(H_a)*، أما إذا كانت قيمة *Sig.* مستوى الدلالة *($\alpha \leq 0.05$)* نرفض الفرضية بصيغتها العدمية *(H_o)* ونرفض الفرضية البديلة *(H_a)*.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات :-

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي *SPSS* لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، وسيتم فيما يلي توضيح تلك النتائج الخاصة بخصائص أفراد عينة البحث :-

أولا :- متغير العمر.

جدول رقم (4) : التكرار والنسبة المئوية.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
20 سنة فاقل	*31*	*20.8 %*
21- 30 سنة	*35*	*23.5 %*
31- 40 سنة	*36*	*24.2 %*
41- 50 سنة	*30*	*20.1 %*
51 سنة فأكثر	*17*	*11.4 %*
المجموع	***149***	***100 %***

استندت النتائج الواردة في الجدول رقم (4) على البيانات التي وفرها أفراد عينة الدراسة بان هناك (*31*) فردا من عينة الدراسة أعمارهم أقل من (*20*) سنة بنسبة *(20.8%)*، وأن هناك (*35*) فرداً كانت أعمارهم بين *(30-21)* سنة وبنسبة *(23.5%)*، وهناك (*36*) فرداً من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم بين *(40-31)* سنة وبنسبة *(24.2%)*، وهناك (*30*) فرداً من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم بين *(50-41)* سنة وبنسبة *(20.1%)*، بينما هناك كذلك (*17*) فردا من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أكثر من *(51)* سنة وبنسبة *(11.4%)*.

ولذا فان نتائج الدراسة تبين بأن الفئة العمرية الأكثر هي الفئة الواقعة بين *(40-31)* سنة أي أن غالبية العاملين في الوظائف القيادية هي من فئة الشباب حيث تكون كفاءتهم ونشاطهم أكبر من باقي الفئات العمرية الأخرى، وهذا ما يؤكد صحة الأدب النظري للدراسة من أن مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تتمسك بالمديرين من الفئة الشابة، وذلك لأن هذه الفئة القادرة على العمل على تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.

ثانيا:- متغير الخبرة الوظيفية.

جدول رقم (5) : يبين التكرار والنسبة المئوية.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
5 سنوات فاقل	*7*	*4.7 %*
6 - 10 سنوات	*33*	*22.1 %*
11 - 15 سنة	*54*	*36.2 %*
16 - 20 سنة	*26*	*17.4 %*
21 سنة فأكثر	*29*	*19.5 %*
المجموع	***149***	***100%***

استندت النتائج الواردة في الجدول رقم (5) على البيانات التي وفرها أفراد عينة الدراسة بان هناك *(7)* أفراد من عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية أقل من *(5)* سنوات بنسبة *(4.7%)*، وأن هناك *(33)* فرداً كانت لديهم خبرة بين *(10-6)* سنوات وبنسبة *(22.1%)* ، وأن هناك *(54)* فرداً كانت لديهم خبرة بين *(15-11)* سنة وبنسبة *(36.2%)*، كما تبين بأن هناك *(26)* فرداً من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة بين *(20-16)* سنة وبنسبة *(17.4%)*، بينما هناك *(29)* أفراد فقط من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أكثر من*(21)* سنة. نلاحظ أن الفئة الوظيفة *(15-11)* هي الفئة الأكثر خبرة والقادرة على تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار إذ بلغت نسبتها *(36.2%)* من النسبة الإجمالية، أي إن لهذه النتيجة دلالة على وجود استقرار وظيفي في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، خاصة لدى رؤساء الأقسام والمدراء والقادرين على تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في المديرية.

ثالثا:- متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (6) : يبين التكرار والنسبة المئوية.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فما دون	*5*	*3.4 %*
دبلوم متوسط	*26*	*17.4 %*
بكالوريوس	*72*	*48.3 %*
ماجستير / دبلوم عالي	*27*	*18.2 %*
دكتوراه	*19*	*12.8%*
المجموع	***149***	***100%***

استندت النتائج الواردة في الجدول رقم (6) على البيانات التي وفرها أفراد عينة الدراسة بان هناك *(5)* أفراد من عينة الدراسة مؤهلهم الدراسي أقل من الثانوية العامة وبنسبة *(3.4%)*، وأن هناك *(26)* فرداً مؤهلهم الدراسي الدبلوم وبنسبة *(17.4%)*، وأن هناك *(72)* فرداً يحملون درجة البكالوريوس وبنسبة *(48.3%)* وأن هناك *(27)* فرداً يحملون درجة الماجستير أو الدبلوم العالي وبنسبة *(18.2%)*، بينما عدد الأفراد الذين يحملون درجة الدكتوراه بلغ *(19)* وبنسبة *(12.8%)*. ولذلك تشير هذه النتيجة إلى أن (*79.3%*) من رؤساء الأقسام والمدراء مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف ذوي المؤهلات الجامعية، ومؤهلين علميا لاستيعاب وفهم الإدارة وتطبيقاتها وبالتالي القدرة على تحقيق فاعليّة القرارات بشكل أفضل كل ضمن موقعه الوظيفي.

رابعا:- متغير المستوى الوظيفي.

جدول رقم (7) : يبين التكرار والنسبة المئوية.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
مدير عام	*1*	*0.7 %*
مساعد مدير عام	*1*	*0.7 %*
مدير دائرة	*16*	*10.7 %*
رئيس قسم	*32*	*21.5 %*
موظف تنفيذي	*99*	*66.4 %*
المجموع	***149***	***100%***

استندت النتائج الواردة في الجدول رقم (7) على البيانات التي وفرها أفراد عينة الدراسة حيث نلاحظ بان عدد أفراد عينة البحث من ذوي المناصب الإدارية صاحبة القرار في المنظمة بلغ*(50)* فردا وبنسبة بلغت *(33.5%)*. بينما العدد المتبقي من فئة الموظفين التنفيذيين الذين يشاركون في تقديم المعلومات لأصحاب القرار، حيث بلغ عددهم *(99)* وبنسبة بلغت *(66.5%)* ولذلك فأن المعلومات التي تقدم لأصحاب القرار من اجل تحقيق فاعليّه يعتمد جزء منها على هذه الفئة. أي أن اغلب أفراد عينة البحث يمارسون عملية تقديم المعلومات إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

الجزء الثاني :- تناول أبعاد جودة المعلومات في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف من وجهة نظر أفراد العينة. حيث تم تقسيم هذا المتغير إلى مجموعة من الأبعاد وهي :-

البُعد الأول :- البُعد الزمني وتم قياسه بالفقرات التالية.

1) تصلني المعلومات من اجل اتخاذ القرار بالوقت المناسب.
2) تتصف المعلومات المتوفرة لدي لاتخاذ القرار بالحداثة.
3) تتصف المعلومات المتوفرة لدي لاتخاذ القرار بالدقة وعدم التكرار.
4) سهولة وسرعة الحصول على المعلومات الخاصة باتخاذ القرار.
5) تتصف المعلومات التي تصلني من اجل اتخاذ القرار بمناسبتها لحل المشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها.

جدول رقم (8) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم t ومستوى الدلالة لتقدير أفراد العينة للبُعد الزمني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
1	الفقرة الأولى	*4.74*	*0.755*	*28.221*	*0.000*	*1*	مرتفعة
2	الفقرة الثانية	*4.40*	*0.770*	*22.225*	*0.000*	*2*	مرتفعة
3	الفقرة الثالثة	*4.30*	*0.811*	*19.590*	*0.000*	*3*	مرتفعة
4	الفقرة الرابعة	*4.27*	*0.811*	*19.100*	*0.000*	*4*	مرتفعة
5	الفقرة الخامسة	*4.22*	*0.884*	*16.864*	*0.000*	*5*	مرتفعة
بشكل عام		*4.378*	*0.591*	*28.687*			

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة *(T)* الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ *(3)*.

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (8) بأن نتائج اختبار البُعد الزمني حقق وسطا حسابيا عاليا قدره *(4.378)* وبانحراف معياري قدره *(0.591)* وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(1)* أعلى وسط حسابي قدره *(4.74)* وبانحراف معياري قدره *(0.755)* حيث تصل المعلومات لمتخذ القرار من اجل اتخاذ القرار بالوقت المناسب. كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من *(0.05)* لجميع الفقرات.

وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(28.678)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى البُعد الزمني كبُعد من أبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات كان مرتفعا.

البُعد الثاني :- البُعد الشكلي وتم قياسه بالفقرات التالية.

6) المعلومات المتوفرة لدي شاملة لجميع بدائل اتخاذ القرار.

7) تقدم المعلومات لي بنوع من التفاصيل والرسومات.

8) تتصف المعلومات المتوفرة لدي من اجل اتخاذ القرار بالوضوح.

9) تتصف المعلومات المتوفرة لدي لاتخاذ القرار بالتكلفة المعتدلة.

10) تحفظ المعلومات المتوفرة لدي لاتخاذ القرار على مجموعة من الوسائط.

جدول رقم (9) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم t ومستوى الدلالة لتقدير أفراد العينة للبُعد الشكلي

رقم الفقرة	البعد الشكلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
6	الفقرة السادسة	*4.26*	*0.815*	*18.797*	*0.000*	*1*	مرتفعة
7	الفقرة السابعة	*4.17*	*0.898*	*15.957*	*0.000*	*2*	مرتفعة
8	الفقرة الثامنة	*3.96*	*0.845*	*13.859*	*0.000*	*5*	مرتفعة
9	الفقرة التاسعة	*4.05*	*0.891*	*14.431*	*0.000*	*3*	مرتفعة
10	الفقرة العاشرة	*3.98*	*0.866*	*13.815*	*0.000*	*4*	مرتفعة
بشكل عام		*4.084*	*0.665*	*19.919*			

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة *(T)* الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ *(3)*.

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (9) بأن نتائج اختبار البُعد الشكلي حقق وسطا حسابيا عاليا قدره (*4.084*) وبانحراف معياري قدره (*0.665*) وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(6)* أعلى وسط حسابي قدره (*4.26*) وبانحراف معياري قدره (*0.815*) حيث تتصف المعلومات المتوفرة لدى متخذ القرار بالشمولية لجميع بدائل اتخاذ القرار.

كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (*0.05*) لجميع الفقرات.

وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(19.919)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى البُعد الزمني كبُعد من أبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات كان مرتفعا.

البعد الثالث:- بُعد المحتوى وتم قياسه بالفقرات التالية.

11) المعلومات المتوفرة لدي تتصف بالملائمة والترابط والواقعية لاتخاذ القرار.
12) تخلو المعلومات المتوفرة لدي لاتخاذ القرار من الأخطاء.
13) تؤدي وفرة المعلومات الدقيقة حول المشكلة المراد حلها إلى اتخاذ القرار السليم.
14) يتم الدخول إلى المعلومات واستخدامها حسب الصلاحيات الممنوحة.
15) بعض القرارات التي اتخذتها تأثرت سلبا بسبب عدم التأكد من دقة المعلومات المستخدمة.

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم t ومستوى الدلالة لتقدير أفراد العينة لبُعد المحتوى

رقم الفقرة	بعد المحتوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
11	الفقرة الحادية عشر	*4.07*	*0.923*	*14.195*	*0.000*	*4*	مرتفعة
12	الفقرة الثانية عشر	*4.09*	*0.888*	*15.039*	*0.000*	*3*	مرتفعة
13	الفقرة الثالثة عشر	*4.25*	*0.937*	*16.270*	*0.000*	*1*	مرتفعة
14	الفقرة الرابعة عشر	*4.03*	*0.842*	*14.990*	*0.000*	*5*	مرتفعة
15	الفقرة الخامسة عشر	*4.12*	*0.951*	*14.387*	*0.000*	*2*	مرتفعة
بشكل عام		*4.114*	*0.709*	*19.168*			

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($0.05 \geq \alpha$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة (T) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (10) بأن نتائج اختبار بُعد المحتوى حقق وسطا حسابيا عاليا قدره *(4.114)* وبانحراف معياري قدره *(0.709)* وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(13)* أعلى وسط حسابي قدره *(4.25)* وبانحراف معياري قدره *(0.937)* حيث تؤدي وفرة المعلومات الدقيقة حول المشكلة المراد حلها إلى اتخاذ القرار السليم.

كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من *(0.05)* لجميع الفقرات.

وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(19.168)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($0.05 \geq \alpha$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى بُعد المحتوى كبُعد من أبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات كان مرتفعا.

الجزء الثاني :- تناول أبعاد فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف حيث تم تقسيم هذا المتغير إلى مجموعة من الأبعاد وهي :-

البُعد الأول :- وقت اتخاذ القرار وتم قياسه بالفقرات التالية.

16) يقلل التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب من فاعليتّها في اتخاذ قرار إداري صحيح.
17) أقوم باتخاذ القرار بالوقت المناسب والمخطط له.
18) لا أواجه صعوبة في اتخاذ القرار وعدم التردد في تنفيذه في حال توفر المعلومات المناسبة.

جدول رقم (11) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم t ومستوى الدلالة لبُعد وقت اتخاذ القرار

رقم الفقرة	وقت اتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
16	الفقرة السادسة عشر	*4.01*	*0.897*	*13.705*	*0.000*	*2*	مرتفعة
17	الفقرة السابعة عشر	*4.07*	*1.040*	*12.599*	*0.000*	*1*	مرتفعة
18	الفقرة الثامنة عشر	*3.92*	*1.075*	*10.440*	*0.000*	*3*	مرتفعة
بشكل عام		*4.000*	*0.912*	*13.384*			

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($0.05 \geq \alpha$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة *(T)* الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ *(3)*.

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (11) بأن نتائج اختبار بُعد وقت اتخاذ القرار حقق وسطا حسابيا مرتفعا وقدره (*4.000*) وبانحراف معياري قدره (*0.912*) وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(17)* أعلى وسط حسابي قدره (*4.07*) وبانحراف معياري قدره (*1.040*) حيث يتم اتخاذ القرار بالوقت المناسب والمخطط له.
كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (*0.05*) لجميع الفقرات.
وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(13.384)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($0.05 \geq \alpha$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى بُعد وقت اتخاذ القرار كبُعد من أبعاد المتغير التابع فاعليّة اتخاذ القرار كان مرتفعا.

البُعد الثاني :- سهولة تنفيذ القرار وتم قياسه بالفقرات التالية.

19) تتسم القرارات التي اتخذها بالشفافية والوضوح.
20) تُساهم جودة المعلومات في المديرية في تنفيذ القرارات التي اتخذها.
21) .أشارك المعنيين عند اتخاذ القرار مما يعطي قرارا أكثر فاعليّة.

جدول رقم (12) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم t ومستوى الدلالة لبُعد جودة القرار

رقم الفقرة	سهولة تنفيذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
19	الفقرة التاسعة عشر	*4.21*	*0.957*	*13.859*	*0.000*	*1*	مرتفعة
20	الفقرة العشرون عشر	*3.96*	*0.845*	*15.382*	*0.000*	*3*	مرتفعة
21	الفقرة الحادي والعشرين	*4.06*	*0.974*	*13.287*	*0.000*	*2*	مرتفعة
بشكل عام		*4.074*	*0.818*	*15.974*			

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة *(T)* الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ *(3)*.

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (12) بأن نتائج اختبار بُعد سهولة تنفيذ القرار حقق وسطا حسابيا مرتفعا وقدره (*4.074*) وبانحراف معياري قدره (*0.818*) وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(19)* أعلى وسط حسابي قدره (*4.21*) وبانحراف معياري قدره (*0.957*) حيث تتسم القرارات التي يتم اتخاذها بالشفافية والوضوح.

كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (*0.05*) لجميع الفقرات.

وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(15.974)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى بُعد سهولة تنفيذ القرار كبُعد من أبعاد المتغير التابع فاعليّة اتخاذ القرار كان مرتفعا.

البُعد الثالث :- قبول القرار وتم قياسه بالفقرات التالية.

22) تلاقي القرارات التي اتخذها قناعة وقبول من قبل الموظفين في المديرية.
23) اشعر بالرضا لنتائج القرارات التي اتخذها.
24) تُساهم جودة المعلومات في توفير معلومات تجعل القرارات الإدارية أكثر قبولا من قبل العاملين.

جدول رقم (13) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيم *t* ومستوى الأهمية لبُعد قبول القرار

رقم الفقرة	قبول القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الترتيب	مستوى الأهمية
22	الفقرة الثانية والعشرين	*4.19*	*0.942*	*15.479*	*0.000*	*1*	مرتفعة
23	الفقرة الثالثة والعشرين	*4.05*	*0.985*	*13.059*	*0.000*	*3*	مرتفعة
24	الفقرة الرابعة والعشرين	*4.14*	*0.901*	*15.464*	*0.000*	*2*	مرتفعة

			17.168	0.803	4.129	**بشكل عام**

* قيمة *(T)* الجدولية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* ودرجات الحرية *(149)* تساوي *(1.655)*.
* تم حساب قيمة *(T)* الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ *(3)*.

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (13) بأن نتائج اختبار بُعد قبول القرار حقق وسطا حسابيا مرتفعا وقدره (*4.129*) وبانحراف معياري قدره (*0.803*) وهذا يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد حققت الفقرة *(22)* أعلى وسط حسابي قدره (*4.19*) وبانحراف معياري قدره (*0.942*) حيث يتم تلاقي القرارات التي اتخذها قناعة وقبول من قبل الموظفين في المديرية.

كما يشير الجدول إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ من خلال مستوى الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المكونة لمتغير البُعد الزمني، حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (*0.05*) لجميع الفقرات.

وللتحقق من دقة تقدير أفراد عينة البحث استنادا للوسط الحسابي تم استخدام اختبار t ومستوى الدلالة المرافق له حيث تبين بان قيمة t المحسوبة *(17.168)* ومستوى دلالتها *(0.000)* وهي أكبر من قيمة t الجدولية وهو دال إحصائيا عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* مما يشير إلى معنوية التقدير استنادا للوسط الحسابي، وبشكل عام مستوى بُعد قبول القرار كبُعد من أبعاد المتغير التابع فاعليّة اتخاذ القرار كان مرتفعا.

اختبار الفرضيات :-

الفرضية الرئيسية الأولى :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها التالية :-

الفرضية الفرعية الأولى :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يخص بُعد وقت اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما هو موضح بالجدول التالي :-

جدول (14) : نتائج اختبار الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} فيما يخص بُعد وقت اتخاذ القرار في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

المتغيرات المستقلة	B	T	Sig.
البُعد الزمني	*0.170*	*3.596*	*0.000 **
البُعد الشكلي	*0.532*	*11.443*	*0.000 **
بُعد المحتوى	*0.252*	*5.637*	*0.000 **
sig. = 0.000 F = 114.855	**R^2 = 0.732 Adj R^2 = 0.726**		**R = 0.856**

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

القوة التفسيرية للنموذج :-

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (14) تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد المتغيرات المستقلة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} على بُعد المتغير التابع {وقت اتخاذ القرار} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار، حيث تبين بان قيم معامل الارتباط البسيط R بلغ (*0.856*) ومعامل التحديد R^2 بلغ (*0.732*) وأخيرا معامل التفسير المعدّل R^2 (*0.726*) مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} استطاعت أن تفسر (*72.6%*) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع {وقت اتخاذ القرار} كبُعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

المعنوية الكلية للنموذج :-

أشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (14) إلى أن العوامل المستقلة في النموذج تؤثر معنويا في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف حيث بلغت قيمة P – Value للإحصائي F (*0.000*) مما يشير إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة {ككل} في بُعد المتغير التابع {وقت اتخاذ القرار} وان النموذج صالح للاختبار.

وللتعّرف على معاملات الانحدار المعنوية سوف نستخدم قيمة P – Value للإحصائي (T) حيث تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن جميع المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل معنوي في بُعد المتغير التابع {وقت اتخاذ القرار} بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان أقل من المستوى المعنوي (*0.05*) ، كما بلغت درجة تأثيرها على التوالي ((*0.000*), (*0.000*), (*0.000*)).

القرار :-

مما سبق فانه يتم رفض الفرضية الحالية للنموذج، وقبول الفرضية البديلة التي تفترض أن النموذج معنوي أي وجود علاقة معنوية إحصائيا بين المتغيرات المستقلة في النموذج {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} وبُعد المتغير التابع {وقت اتخاذ القرار} كبعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الفرعية الثانية :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يخص بُعد سهولة تنفيذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما هو موضح بالجدول التالي :-

جدول (15) : نتائج اختبار الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} فيما يخص بُعد سهولة تنفيذ القرار في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

المتغيرات المستقلة	B	T	Sig.
البُعد الزمني	*0.316*	*7.703*	*0.000 **
البُعد الشكلي	*0.646*	*20.332*	*0.000 **
بُعد المحتوى	*0.080*	*3.918*	*0.000 **
sig. = 0.000 F = 161.134	**R^2 = 0.894 Adj R^2 = 0.893**		**R = 0.946**

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

القوة التفسيرية للنموذج :-

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (15) تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد المتغيرات المستقلة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} على بُعد المتغير التابع {سهولة تنفيذ القرار} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار، حيث تبين بان قيم معامل الارتباط البسيط R بلغ (*0.946*) ومعامل التحديد R^2 بلغ (*0.894*) وأخيرا معامل التفسير المعدّل R^2 (*0.893*) مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} استطاعت أن تفسر (*89.3%*) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع {سهولة تنفيذ القرار} كبُعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

المعنوية الكلية للنموذج :-

أشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (15) إلى أن العوامل المستقلة في النموذج تؤثر معنويا في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف حيث بلغت قيمة P – Value للإحصائي F

(0.000) مما يشير إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة {ككل} في بُعد المتغير التابع {سهولة تنفيذ القرار} وان النموذج صالح للاختبار.

وللتعّرف على معاملات الانحدار المعنوية سوف نستخدم قيمة P – Value للإحصائي (T) حيث تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن جميع المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل معنوي في بُعد المتغير التابع {سهولة تنفيذ القرار} بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان أقل من المستوى المعنوي *(0.05)* ، كما بلغت درجة تأثيرها على التوالي *((0.000), (0.000), (0.000)).*

القرار :-

مما سبق فانه يتم رفض الفرضية الحالية للنموذج، وقبول الفرضية البديلة التي تفترض أن النموذج معنوي أي وجود علاقة معنوية إحصائيا بين المتغيرات المستقلة في النموذج {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} وبُعد المتغير التابع {سهولة تنفيذ القرار} كبعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الفرعية الثالثة :-

H_O :- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* لأبعاد جودة المعلومات الثلاثة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار فيما يخص بُعد قبول القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما هو موضح بالجدول التالي :-

جدول (16) : نتائج اختبار الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} فيما يخص بُعد قبول القرار في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

المتغيرات المستقلة	B	T	Sig.
البُعد الزمني	*0.159*	*6.876*	*0.000* *
البُعد الشكلي	*0.182*	*7.983*	*0.000* *
بُعد المحتوى	*0.361*	*4.621*	*0.000* *
sig. = 0.000	**F = 171.943**	**R^2 = 0.898 Adj R^2 = 0.893**	**R = 0.948**

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

القوة التفسيرية للنموذج :-

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (16) تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* لأبعاد المتغيرات المستقلة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} على بُعد المتغير التابع {قبول القرار} في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار، حيث تبين بان قيم معامل الارتباط البسيط R بلغ (*0.948*) ومعامل التحديد R^2 بلغ (*0.898*) وأخيرا معامل التفسير المعدّل R^2 (*0.893*) مما يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة {البُعد الزمني

والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} استطاعت أن تفسر (*89.3%*) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع {قبول القرار} كبُعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار والباقي يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

المعنوية الكلية للنموذج :-

أشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (16) إلى أن العوامل المستقلة في النموذج تؤثر معنويا في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف حيث بلغت قيمة P – Value للإحصائي F *(0.000)* مما يشير إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة {ككل} في بُعد المتغير التابع {قبول القرار} وان النموذج صالح للاختبار.

وللتعّرف على معاملات الانحدار المعنوية سوف نستخدم قيمة P – Value للإحصائي (T) حيث تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن جميع المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل معنوي في بُعد المتغير التابع {قبول القرار} بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان أقل من المستوى المعنوي *(0.05)* ، كما بلغت درجة تأثيرها على التوالي { *(0.000), (0.000), (0.000), (0.000)* }.

القرار :-

مما سبق فانه يتم رفض الفرضية الحالية للنموذج، وقبول الفرضية البديلة التي تفترض أن النموذج معنوي أي وجود علاقة معنوية إحصائيا بين المتغيرات المستقلة في النموذج {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} وبُعد المتغير التابع {قبول القرار} كبعد من أبعاد تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :-

بعد أن تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية التي انبثقت عن الفرضية الرئيسية الأولى تبين وجود علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة { البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى } وبين أبعاد المتغير التابع (وقت اتخاذ القرار وسهولة تنفيذ القرار وقبول القرار) في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

وبذلك رفض الفرضية بصورتها الحالية H_O ، وقبول الفرضية البديلة H_a التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى}في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف.

الفرضية الرئيسية الثانية :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية نحو أبعاد جودة المعلومات في محافظة الطائف تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام اختبار التباين الأحادي *One way ANOVA* لاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها التالية :-

الفرضية الفرعية الأولى :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للعمر.

جدول رقم (17) : يبين نتائج اختبار ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.634	3	0.409	3.106	0.018
Within Groups	16.443	146	0.132		
Total	18.077	149			

لقياس مدى وجود فروق دور جودة المعلومات بأبعادها لتحقيق قرارات إدارية فاعلة في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للعمر، تم استخدام اختبار التباين الأحادي *One way ANOVA* لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (17) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة *(0.018)* وذلك عند مستوى الدلالة المعتمدة *(.sig)* وهذه القيمة أقل من قيمة *($\alpha \leq 0.05$)* أي أن العمر له أثر في إحداث فروق في تقديم معلومات ذات جودة جيدة من أجل تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.

القرار :-

رفض الفرضية بصورتها الحالية H_O ، وقبول الفرضية البديلة H_a التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثانية :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للخبرة الوظيفية.

جدول رقم (18) : يبين نتائج اختبار ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.276	3	14.078	14.367	0.000

Within Groups	17.802	146	0.950		
Total	18.077	149			

لقياس مدى وجود فروق دور جودة المعلومات بأبعادها لتحقيق قرارات إدارية فاعلة في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للخبرة الوظيفية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي *One way ANOVA* لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (18) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة *(0.000)* وذلك عند مستوى الدلالة المعتمدة *(sig.)* وهذه القيمة أقل من قيمة *($\alpha \leq 0.05$)* أي أن للخبرة الوظيفية أثر في إحداث فروق في تقديم معلومات ذات جودة جيدة من أجل تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.

القرار :-

رفض الفرضية بصورتها الحالية H_O ، وقبول الفرضية البديلة H_a التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى لمتغير الخبرة الوظيفية.

الفرضية الفرعية الثالثة :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمؤهل العلمي.

جدول رقم (19) : يبين نتائج اختبار ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.571	3	1.643	8.159	0.000
Within Groups	15.705	146	0.201		
Total	22.276	149			

لقياس مدى وجود فروق دور جودة المعلومات بأبعادها لتحقيق قرارات إدارية فاعلة في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمؤهل العلمي، تم استخدام اختبار التباين الأحادي *One way ANOVA* لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (19) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة *(0.000)* وذلك عند مستوى الدلالة المعتمدة *(sig.)* وهذه القيمة أقل من قيمة *($\alpha \leq 0.05$)* أي أن المؤهل العلمي له أثر في إحداث فروق في تقديم معلومات ذات جودة جيدة من أجل تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.

القرار :-

رفض الفرضية بصورتها الحالية H_O ، وقبول الفرضية البديلة H_a التي تنص توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *($\alpha \leq 0.05$)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة :-

H_O :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *(α ≤ 0.05)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمستوى الوظيفي.

جدول رقم (20) : يبين نتائج اختبار ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.310	3	0.328	2.442	0.053
Within Groups	16.767	146	0.134		
Total	18.077	149			

لقياس مدى وجود فروق دور جودة المعلومات بأبعادها لتحقيق قرارات إدارية فاعلة في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمستوى الوظيفي، تم استخدام اختبار التباين الأحادي *One way ANOVA* لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (20) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة *(0.053)* وذلك عند مستوى الدلالة المعتمدة *(sig.)* وهذه القيمة أكبر من قيمة *(α ≤ 0.05)* أي أن المستوى الوظيفي ليس له أثر في إحداث فروق في تقديم معلومات ذات جودة جيدة من أجل تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.

القرار :-

قبول الفرضية بصورتها الحالية H_O التي تنص لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *(α ≤ 0.05)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى للمستوى الوظيفي.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :-

رفض الفرضية الحالية H_O بصوره جزئية فيما يخص متغيرات {العمر والمؤهل العلمي والخبرة الوظيفية} وقبولها فيما يخص متغير المستوى الوظيفي.

وبذلك تصبح الفرضية بالشكل التالي-:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *(α ≤ 0.05)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف نحو أبعاد جودة المعلومات تُعزى لمتغيرات {العمر والمؤهل العلمي والخبرة الوظيفية}، بينما لا توجد فروق تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

النتائج :-

1) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى جودة المعلومات بأبعادها الثلاثة {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف كان مرتفعا وهو ما يعكس جودة المعلومات المقدمة لمتخذي القرار في المنظمة محل الدراسة.
2) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى فاعليّة اتخاذ القرار بأبعادها الثلاثة {وقت اتخاذ القرار وسهولة تنفيذ القرار وقبول القرار} في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف كان مرتفعا.
3) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *(α ≤ 0.05)* لأبعاد جودة المعلومات {البُعد الزمني والبُعد الشكلي وبُعد المحتوى} في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف في تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار من حيث {وقت اتخاذ القرار وسهولة تنفيذ القرار وقبول القرار} والتي أوضحت بان هناك دورا لجودة المعلومات في اتخاذ القرار، وهذه النتيجة تتفق ودراسة (الطراونة، *2013*) ودراسة (النجار والجوري، *2008*) ودراسة (*Che, et...al, 2011*).
4) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية الثانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة *(α ≤ 0.05)* في تصورات المبحوثين في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف تعزى لمتغيرات {العمر والمؤهل العلمي والخبرة الوظيفية} وهذه النتيجة تتفق ودراسة (العدوان، *2006*)، بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير {المستوى الوظيفي}.

التوصيات :-

1) تدريب الموظفين الجدد في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف من اجل تقديم المعلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار.
2) تدريب الموظفين القدامى وتعزيز خبراتهم الإدارية والفنية من خلال عقد الدورات التدريبية على أفضل الممارسات العملية للاستفادة من مخرجات نظم المعلومات الموجودة في المديرية.
3) ضرورة الاهتمام بجودة المعلومات بمختلف أبعادها الثلاثة من خلال التطوير المستمر المضمون للمعلومات بهدف تحقيق فاعليّة اتخاذ القرار.
4) ضرورة إجراء الأبحاث العلمية المتعلقة بمجال جودة المعلومات لما لها من أهمية في فاعليّة اتخاذ القرار.
5) وضع آليات ومعايير لقياس جودة المعلومات لمعرفة مؤشرات التحسين في جميع أنشطة وعمليات المديرية.
6) إنشاء قسم خاص للمعلومات من اجل متابعة وقياس جودة المعلومات في المديرية.

قائمة المراجع :-

1) طه، طارق : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008.

2) المشرقي، حسن : نظرية القرارات الإدارية - مدخل كمي. ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007.

3) النجار، فايز : نظم المعلومات الإدارية - منظور إداري. ط2، دار الحامد للنشر، الأردن، 2007.

4) جمعة، احمد، نظم المعلومات الإدارية بين النظرية والتطبيق. ط1، القاهرة، بدون ناشر، 1999.

5) ياغي، محمد : اتخاذ القرارات التنظيمية، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2010.

6) إبراهيم، السيد : المعلومات ودورها في دعم القرار الاستراتيجي. المجموعة العربية النشر، القاهرة، 2013.

7) الحجاحجة، علي : اتخاذ القرارات الإدارية. دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

8) خشبة، محمد : نظم المعلومات الإدارية - المفاهيم- التحليل. ط1، الإسكندرية، دار النشر، 2002.

9) الشوابكة، عدنان عواد : دور نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عملية اتخاذ القرارات في وزارة الأشغال العامة والإسكان في الأردن في إطار مشروع الحكومة الالكترونية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة النيلين، السودان، الخرطوم، 2008.

10) إدريس، ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات. ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.

11) كنعان، نواف : اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق. دار الثقافة للنشر، الأردن، عمان، 2007.

12) الموسوي، معتصم زمزير : اتخاذ القرارات الإدارية- مدخل كمي. ط2، اليازوري للنشر، عمان، 2008.

13) أبو الفتوح، سمير صالح : المحاسبة الإدارية الإستراتيجية. ط2، الدار العلمية للنشر، المنصورة، 2009.

14) سلطان إبراهيم : نظم المعلومات الإدارية - مدخل إداري . ط1، الدار الجامعية، بيروت،2002.

15) المغربي، عبد الحميد : نظم المعلومات الإدارية. ط1، الإسكندرية، المكتبة العصرية، 2003.

16) الطراونة، محمد سالم : أثر جودة تكنولوجيا المعلومات المدركة في السلوك لإبداعي وفاعليّة اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة ، الأردن، 2013.

17) الشبول، محمد أنور : اثر المعلومات ونظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في قطاع الاتصالات في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن ، 2013.

18) الخزاعلة، خلف : أثر جودة المعلومات في اتخاذ القرار دراسة ميدانية في شركة الخطوط الملكية الأردنية. رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة ال البيت، الأردن 2009.

19) الخفرة، نايف محمد : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعليّة القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية / دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان،2009.

20) النظاري، محمد عبد الرحمن : نظم المعلومات وأثرها على فاعليّة القرارات في المصارف التجارية الأردنية رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية, الأردن، 2009.

21) النجار، فايز، فالح، الجبوري : أثر جودة المعلومات في تحقيق المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 30، ع 2، 2008.

22) أبو هميس، محمد : استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة على الصناعات الدوائية في الأردن. رسالة ماجستير منشورة، جامعة البلقاء، الجامعة الأردنية، عمان 2007.

23) العدوان، شاكر : اثر خصائص المعلومات على فاعليّة اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان 2006.

24) السلطان، خالد : المعلومات وأثرها على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دواوين الوزارات في الجمهورية اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء، اليمن، 2006.

25) محمود، صلاح : الأساليب الإحصائية الاستدلالية البارومترية واللابارمترية في تحليل بيانات البحوث التربوية / ط1، القاهرة، دار الفكر العربي، 2009.

26) العارودي، فتحي، العتوم : مفيد، الأساليب الإحصائية – ج1/ ط1: الأردن، دار المناهج للنشر، 2008.

27) Long, L., (2011), Management Information Systems Information . Prentice-Hall, International, Inc, USA.

28) O'Brien, James A., (2000), Management Information Systems Managing Information Technology in the E-Business Enterprise. 5th.ed., Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw-Hill Companies.

29) Donald, J.A, (2008) : Intuition in Mangers, are Intuitive Managers More Effective. Journal of Managerial Psychology. Vol. 15, No. 1.

30) Simon & Thompson, B.M. (2004) : Strategic Determinants of the Context of Management Decision Making. Journal of Managerial Psychology, Vol. 13, No.1.

31) A shram, H., (2005) : Leadership Decision Making. USA, : Harvard press.

32) Chee, C, Tseng, (2011), Information Quality evaluation of product reviews using an Quality framework, Decision Support Systems.

33) Ce, ,M, Helfent, M Jannach, D, (2010) Information Quality assessment validating measurement diminutions and process, ECIS 2010 proceedings.

34) Ghen, S, Chiu, Kevin, Liao, (2014), A pilot study for understanding the Refashion system Quality, Australian Journals of Business and Management Research.

35) Malhotre, Mckena, & Beech, Nic, (2003), Human Resource,A Concise Analysis.

36) Sakran, Uma , (2010) : Research Method for Buildings, A skill buildings approach. 4th ed. N.Y , jhon Willy & sons, Inc.