

## أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية

ساره أبو حمده

باحثة ماجستير في الإدارة العامة

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعه اليرموك - إربد

المملكة الأردنية الهاشمية

د. عنان محمد أبو حمور

أستاذ مشارك - قسم الإدارة العامة

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، حيث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة الدراسة والتي تكونت من (199) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة. وقد أسفرت نتائج التحليل عما يلي:

- وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية منفردة (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) ومجمعة ككل بمتوسط حسابي وقدره (3.72) في حين بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس فاعلية اتخاذ القرارات (القبول والتأثير والاستمرارية) ككل (3.66) وبدرجة متوسطة.
- وجود أثر إيجابي مرتفع ( $R^2 = 0.709$ ) ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات الإدارية (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية (القبول والتأثير والاستمرارية).
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين وجدت أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.
- استناداً إلى إجابات السؤال المفتوح فقد أشار أفراد عينة الدراسة إلى ضرورة وتفعيل دور التشاركية في اتخاذ القرارات بشكل أكبر بين الإشرافيين والموظفين، واتخاذ القرارات الإدارية بناءً على الأدلة العلمية الناتجة عن جمع المعلومات والبحث العلمي.

وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثتان بإجراء دراسات بحثية مستقبلية لعقد مقارنة بين القطاعين العام والخاص ضمن مستويات إدارية أخرى، وكذلك ضمن أبعاد أخرى لجودة المعلومات لم يتم بحثها في الدراسة الحالية.

الكلمات المفتاحية: جودة المعلومات، فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، الإدارة الإشرافية، مراكز الوزارات الأردنية.

### المقدمة

ترتبط عملية اتخاذ القرارات في الوزارات والمؤسسات العامة ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف الوزارة ومستقبلها. ويعد القرار الفاعل القائم على إيجاد البدائل المقترحة واختيار الأفضل منها من أهم التحديات التي تواجه الوزارات لتحقيق أهدافها المنشودة في ظل حالة عدم التأكد البيئي وصعوبة الحصول على المعلومة اللازمة لإيجاد تلك البدائل المقترحة، فضلاً عن التطور التكنولوجي الذي أدى إلى توسع عمل المؤسسات وتزايد أعمالها وانشطتها مما زاد من صعوبة عملية اتخاذ القرار (الطاهر والخفاف، 2013؛ أبو حمور والشياح، 2010). وعليه، فقد أصبح من الضروري لمتخذي القرار استحداث نظم معلومات من أجل تزويدهم بمعلومات ذات جودة عالية لتمكينهم من القيام بالدور الإداري المناسب لاتخاذ قرارات جيدة تعادل أهمية جودة المعلومات التي تم الاستناد إليها في صنع قراراتهم (كورتل وحناش، 2015، 26).

\* تم استلام البحث في أبريل 2022، وقبل للنشر في مايو 2022، وتم نشره في يونيو 2022.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2022.133086.1231

ترتبط القرارات بجودة المعلومات ارتباطاً وثيقاً، إذ لا يمكن التعرض لإحدهما من دون الأخرى، فالقرار الفعال لا يستند إلا إلى معلومات ذات جودة عالية. فوفقاً لـ (عاصم و ابراهيم، 2013) فإنّ جودة المعلومات تصف ما تتمتع به تلك المعلومات من مجموعة من المعايير كموثوقية ومصداقية لدى المستخدمين. كما يعبر عنها بمجموعة من الخصائص النوعية التي تساعد متخذي القرار في المستويات الإدارية المتعددة على اتخاذ قرارات فعّالة ضمن الموارد المتاحة (أبو حمّور، 2010؛ Micha, 2009). ونظراً لاعتماد فاعلية القرار على جودة المعلومات، فإنّ أي معلومة خاطئة أو غير دقيقة من شأنها أن تؤدي إلى قرار غير سليم. فكلما ازدادت جودة المعلومات كلما تحسنت فاعلية القرار (Watson, Pitt & Kavan, 2010; Tames, 2014; Jiang, 2014; Motwani, & Larson, 2017) وبناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة جاءت بهدف التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

## أهمية الدراسة

تعتبر جودة المعلومات مورداً استراتيجياً لاتخاذ القرار الفعال من قبل صانعي القرار في القيادات الإدارية الحكومية. وفي المقابل، تُعد نظم المعلومات الإدارية وسيلة من وسائل تدفق المعلومات لما لها من أثر كبير في إتمام عملية صنع القرار. وتُعد جودة المعلومات من سمات الحدّثة التي يعزز امتلاكها من جودة القرارات الإدارية (Tames, 2014). يمكن أن نجمل أهمية هذه الدراسة في الجوانب الرئيسية التالية:

- 1- **الأهمية النظرية**، وتتمثل في: إنّها تتناول موضوعاً حيويًا ومهمًا من الموضوعات الإدارية وهو جودة المعلومات الإدارية وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات الحكومية، فهي تسعى إلى تقديم إضافة علمية جديدة، ويؤمل أن تسهم الدراسة في فتح باب الدراسات والأبحاث في هذا المجال بما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات. من جانب آخر فإن الأهمية النظرية للدراسة تتحقق من خلال الإضافة العلمية للنتائج التي تناولتها الدراسات المرتبطة والتي أجريت خارج البيئة الأردنية، مما قد يفيد الباحثين المهتمين بهذا المجال ويثري النظرية التي تتعلق بجودة المعلومات الإدارية بشكل عام وأثرها في اتخاذ القرارات بشكل خاص، فالمعلومات واحدة من أهم المدخلات في عملية اتخاذ القرار وهي الأساس الذي يتم الارتكاز عليه. إذ تزايدت أهمية كلما اتخذت قرارات مؤثرة، ولعل من أبرز أسباب فشل القرار هو الافتقار للمعلومات الصحيحة التي تؤدي حتمًا لقرار خاطئ فضلاً عن عدم شموليتها وملائمتها لموضوع المشكلة. لذا تأتي أهمية هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية المعلومات في اتخاذ القرار لدى الوزارات الأردنية ودورها في تحقيق النهضة الوطنية وتحسين النمو المجتمعي. إضافة إلى أن جودة المعلومات هي أساس ضمان جودة القرار والسياسات المنبثقة عن الوزارات الأردنية بحيث تكون ملائمة ومناسبة للمواطن من حيث الكفاءة والفاعلية.
- 2- **الأهمية التطبيقية العملية**، وتتمثل بالآتي:
  - تنسجم هذه الدراسة مع توجهات القيادة العليا لتحقيق الرؤية الوطنية في الأردن، التي تعد المعرفة إحدى محاورها الحيوية، في ظل الخطط الرامية لإصلاح القطاع العام وتطويره باعتبار أنّ القرارات الحكومية استجابة لرغبات واحتياجات المواطنين من أجل تقديم خدمة عالية الجودة للمواطن الأردني. لذا فقد أصبح للمعلومات دورٌ كبيرٌ ومهم في جميع نواحي الحياة، وخاصةً الإدارة العامة، حيث تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرارات.
  - تقديم أداة تسهم في التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر المديرين المشرفين في مراكز الوزارات الأردنية، حيث إنّ احتياجات كل مستوى إداري من المعلومات مختلف كلياً. فالمديرون بالإدارة الإشرافية لهم احتياجات خاصة من المعلومات تكون دقيقة وشاملة وملائمة من حيث الكم والنوع والوقت، وينعكس ذلك من الدراسة الميدانية من خلال لقاء الضوء على المعرفة المكتسبة من الواقع حول الأساليب الإدارية المستخدمة في اتخاذ القرار في الإدارات الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية وأثرها على فاعلية القرارات والسياسات العامة. إذ أنّ جمع المعلومات والاعتماد على المعرفة الدقيقة من أبرز المحاولات الجادة التي يتبناها القطاع العام الأردني.

## أسئلة الدراسة

سعت الدراسة الحالية للإجابة على الأسئلة التالية:

- السؤال الأول: ما مستوى جودة المعلومات الإدارية من حيث (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟
- السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية القرارات من حيث (القبول والتأثير والاستمرارية) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟
- السؤال الثالث المفتوح: برأيك كيف يمكن تفعيل جودة القرارات الإدارية في القطاع العام الأردني؟

## الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً للإطار النظري مدعوماً بالدراسات السابقة ذات العلاقة بجودة المعلومات الإدارية وأثرها فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز صنع القرار. وفيما يلي عرضاً لذلك.

### عملية القرارات الإدارية وأهميتها

إذا نظرت إلى الكثير من الأبحاث التي تناولت موضوع القرارات. يمكنك أن ترى أنّ القرارات لها العديد من التعريفات، وفيما يلي عرضاً لبعضها. فقد عرفها (عزير، 2009، المومني والقضاة، 2008) هو تبني بديل من بين البدائل المتاحة لتجنب الاحتمالات المستقبلية، إذ يرى (ماهر، 2007) (عامر، 2009) و (حريم، 2014) و (Dessler, 2014) بأنّها تشير إلى المراحل اللازمة للوصول إلى قرار ما. وتشمل هذه المراحل تحديد المشكلة وتعريفها، ووضع معايير التقييم، وجمع البيانات المطلوبة، وتقييم كل بديل لاختيار أفضلها (شهرزاد، 2010؛ العديلي، 2015؛ Hummour, 2019-Abu). ويضيف (الشامي ونيبو، 2001) و(سيزلاقي ووالاس، 2011) أنّ اتخاذ القرار هو عملية اعتماد خيار من خيارين من ضمن الخيارات المتاحة خلال اطارٍ زمنيٍ محدد ضمن البيئة الداخلية والخارجية وكذلك الموارد المتاحة.

وكما أشار (العلوان وزيادات، 2019)؛ (Taamneh, Abu-Hummour & Al- Quroan, 2020) بأن أهمية اتخاذ القرار الإداري تتجسد بكونها نقطة الانطلاق للأنشطة الإدارية في المؤسسات. كما أنّه يلعب دوراً هاماً في جمع البيانات من خلال الوسائل الفنية المختلفة. ويمكن تقسيم أهمية اتخاذ القرار الإداري إلى قسمين علمي وعملي، حيث يبرز المنظور العملي أهميته كوسيلة لانتقاء الموظفين للقيام بالمهام الموكلة إليهم. فيما يكشف المنظور العملي عن سلوك واتجاهات الموظفين الإداريين داخل مؤسساتهم (عسكر، 2015، العديلي، 2015) و(بوشوشة وبوعشة، 2018)، وعليه يسهل مراقبتها والتحكم بها (شهرزاد، 2010؛ ماهر، 2014؛ Jern, 2009).

### فاعلية اتخاذ القرارات

اتخاذ القرارات واحدة من أبرز المهام الأساسية للقائد الإداري (النعيمي، 2008؛ أبو حمّور، 2010). ولهذا من الضرورة إلقاء الضوء على مفهوم فاعلية اتخاذ القرار، إذ تعرّف (أيوب، 2012، والحميضي، 2007) الفاعلية بأنّها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة التعليمية أهدافها المنشودة بالموارد المتاحة لديها. ويرى الباحثون (حجاجة، 2010؛ الغزالي، 2012؛ العبوي، 2008) (مهنا، 2006؛ كنعان، 2007) (Nordbäck, 2011; Mukherjee & Basu, 2005) أنّ فاعلية عملية اتخاذ القرار هي مساهمة القرارات المتخذة في تحقيق الأهداف المحددة بالطرق الآتية:

- **القبول Acceptance:** هي مدى اقتناع الموظفين بالقرار والرغبة في تنفيذه، ورضاهم عنه (حجاجة، 2010؛ أيوب، 2012). وقبول القرار من قبل المسؤولين يفيد بأنّ القرار موضع ترحيب وقبول من قبل الموظفين لتنفيذه في الوقت المناسب لحل المشكلات التي تواجههم (الغزالي، 2012؛ الحوراني، 2013). وتختلف قدرات المديرين في اتخاذ القرارات وبالتالي تحقيق القبول لقراراتهم من قبل المرؤوسين، فهناك من يحسم قراراته بسرعة كبيرة، بينما يتردد، بل ومنهم من يصعب عليه اتخاذ قرار ما وهو ما يسمى بـ «شلل القرار». وكل ذلك من شأنه أن يؤثر على مدى قبولها (Abumandil & Hassan, 2016)
- **التأثير Influence:** هذه عملية ديناميكية تشير إلى تغيير في قرار فردٍ ما أو مجموعةٍ ما نظراً لردود أفعال الآخرين من خلال وجود طرفين المؤثر والمستهدف (Mukherjee & Basu, 2005). ويرى (كنعان، 2007؛ بوصيف، 2008) أنّ فاعلية اتخاذ القرارات تشير إلى قدرة القائد على الانتقاء من بين الخيارات المتاحة الخيار الذي يحقق أكبر منفعةً ضمن الموارد المتاحة، إذ يتمّ الحكم على القرار الفعّال من خلال معايير محددة مسبقاً (النبية، 2011؛ عباس ومخلوف وعلي، 2018) متفقاً مع (فروم، 2003؛ عامر، 2009) في أنّه يمكن قياس كفاءة وفاعلية القرارات من خلال مدى توافر معايير الجودة والقبول على النحو الآتي: دقة المعلومات والتكلفة والإجراءات والسلامة، والقبول في ضوء عناصر الاقتناع والرضا والرغبة في التنفيذ (سفيان والشرع، 2002؛ شاويش، 2013) و(Arafat, 2017).
- **الاستمرارية Continuity:** هي مواصلة صنع القرار ومساعدتهم في البحث عن مدى دقة المعلومات أثناء مرحلة التنفيذ للبحث عن مواطن الضعف وحلها (العبوي، 2008). كما يشير (Nordbäck, 2011) إلى أنّ اتخاذ القرار من أبرز مسؤوليات القادة وتتطلب تعاون بين القادة والمرؤوسين لتحقيق الجهود المشتركة.

حيث يرى (مهنا، 2006؛ عسكر، 2015) أنّ فاعلية القرار لا تعتمد على متخذ القرار وكيف تمّ اتخاذه، بل تعتمد على المتابعة حيث يتم اتخاذ القرار لحل مشكلةٍ تمّ اتخاذ القرار من أجلها.

### علاقة جودة المعلومات الإدارية والقرارات الإدارية

أمّا بالنسبة للعلاقة بين هذين المتغيرين، فإنّ البيانات تلعب دوراً أساسياً ومحورياً لمتخذي القرارات في البلدان المتقدمة والنامية (القاضي وآخرون، 2010) (Turban, Mclean & Wetherbe, 1999). ووفقاً للباحثين، فإنّ البيانات مصطلح شائع الاستخدام، فهي تشمل الملاحظات التي تجمع من مصادر داخلية وخارجية (Lamiri, 2003) و(برهان، 2010) و(خضر، 2013) و(مجدوب ومجدوب، 2017). أمّا مفهوم المعلومات، فهي بيانات تمّ تحويلها من قبل المستلم إلى صيغةٍ هادفةٍ ذات معنى لتحقيق هدفٍ ما (مكاوي وعلم الدين، 2000) وهيل، 2004) و(الطيبي، 2012 ونوري، 2012؛ والمصري، 2007 والشراي، 2008). وبذلك فإنّ جودة المعلومات هي الجيل الجديد للاهتمام بالجودة بعد أن حظيت جودة السلع والخدمات نطاقاً واسعاً (القاسم، 2004 والنجار، 2007). إذ تمّ تقسيمها إلى جيلين: الجيل الأول والذي يرى أنّ وفرة المعلومات وانتاجها بكميات كبيرة من شأنه أن يجعلها أكثر عرضةً للخطأ ويوافق هذا الجيل مرحلة الفحص في تاريخ تطور مفاهيم الجودة. إذ يقوم موظفو الفحص والتدقيق الكشف عن التالف وتصويب الانحراف عن مطابقة المواصفات. أمّا الجيل الثاني، فيحرص على الوقاية وتقليل الأخطاء قبل وقوعها بأقل كلفةٍ ممكنةٍ وكذلك الاهتمام برضا العملاء (Bani Hani & Awad, 2016؛ وAllahawiah, Abu Rumman, Hisham & Nawaiseh, 2020). وبهذا، يعرفها (الساعدي وزيار، 2013؛ Popovic & Jaklic, 2009) بأنّها مدى قدرة المعلومات على تحقيق الاحتياجات والتوقعات للموظفين في مجال عملهم. فهي تعبّر أيضاً عن مدى توفر المعلومات الصحيحة وقدرتها على اتخاذ القرارات الفعّالة. وعليه، يمكننا تعريف جودة المعلومات بأنّها الخصائص التي تتميز بها المعلومات المتاحة كالشمولية والملائمة والدقة والسرعة التي تعزز قدرة المدير على اتخاذ قرار فعّال (عباس ومخلوف وعلي، 2018؛ تيناوي، 2019).

ويعتمد نجاح وسلامة اتخاذ القرارات على دقة وكفاءة وسرعة نظام الاتصال الذي ينقل البيانات والمعلومات إلى مركز اتخاذ القرارات. فمثلاً دراسة (Allahawiah, Abu Rumman, Hisham & Nawaiseh, 2020) والتي هدفت إلى دراسة العلاقة بين جودة المعلومات وفاعلية القرارات لدى (290) موظفاً في الجامعات الخاصة الأردنية. فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين المتغيرين وخصوصاً مجال دقة المعلومات، ودراسة (Bani Hani & Awad, 2016) التي بحثت العلاقة بين جودة المعلومات وصنع القرارات الاستراتيجية على (40) مديراً في الإدارة العليا في شركات الاتصالات السعودية، فقد أثبتت العلاقة الطردية بين المتغيرين. وكذلك دراسة (الجوازنة، 2013) التي استهدفت آراء العاملين في جامعة الشرق الأوسط الأردنية على عينة من (185) مفردة، لقد وجدت أنّ المعلومات الكمية أو النوعية تساعد متخذ القرار على اتخاذ قرارات أكثر فاعليةً وهو ما أكدته دراسة (ناجي والديك والقط، 2011) التي طبقت في شركة جوال الفلسطينية على عينة من (700) موظف، وفي نفس السياق أكدت دراسة (عطاونة، 2012) أنّ مستوى توافر واستخدام المعلومات الإدارية كان مرتفعاً والذي عزز من جودة القرارات. كما يؤكد (الواعر وتليلاني، 2017؛ والطاهر، 2015) إلى أهمية فاعلية المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الفعّالة. ففي دراسة (كراز، 2016) على عينة من (208) مفردة في مدارس الأونروا في قطاع غزة، وكذلك دراسة (الشوابكة، 2017) التي أجريت على (149) موظف في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف في السعودية. وأيضاً دراسة (Mouzhi, 2009) والتي أشارت جميع نتائج الدراسات أنّ أبعاد جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة عملية القرار، وأنّ زيادة دقة المعلومات وملائمتها يمكن أن تحسّن من جودة القرار.

كما تؤثر جودة المعلومات على أداء الموظفين (Charaibeh & Malkawi, 2013)؛ (Ali and Frangias, 2012) فإذا كان القرار مهمّاً لأدائهم، فمن الضرورة التأكيد من أنّ المعلومات صحيحة، ذلك أنّ القرارات الخاطئة باهظة سواء على المستوى الفردي أو الوطني خصوصاً أنه يصعب التراجع عن بعض القرارات (Ryker & Nath, 2018; Ward & Bawden, 2019) فإذا كان لدى متخذ القرار معلومة صحيحة ودقيقة بالوقت المناسب، فمن المرجح أن قراراتهم صحيحة (دره وآخرون، 2014؛ فقها، 2021). وهو ما أكدته دراسة (Milos, 2015) التي شملت (50) إدارياً بأنّ جودة المعلومات الإدارية تساعد على تحسين فاعلية صنع القرار وكذلك الأداء المالي ونجاح المؤسسة الإدارية في سيبيريا. وهذا ما أثبتته دراسة (Abumandil & Hassan, 2016) على (146) مدير بنك في البنوك الفلسطينية. وكذلك دراسة (Sarak et al., 2013) التي أكدت أنّ توافر المعلومات يسهم في تنفيذ أنشطة الجامعات ومعاهد التعليم العالي بكفاءة وفاعلية في مدينة قم الإيرانية.

**قيمة المعلومات في اتخاذ القرارات (The Significance of Information in DMP)**

تعرف قيمة المعلومات على أنها القيمة المتوقعة للفرصة الضائعة، ففي غياب المعلومات الكاملة سيختار الفرد البديل الذي يحقق العوائد التي حققها البديل الذي تم اختياره (العويسات، 2011). ويعرف (2011, Bahloul) قيمة المعلومات على أنها زيادة ثقة وفعالية المدراء بالمعلومات المستخدمة. وتتعزيز الثقة عندما يستخرج المستخدمون المعلومات بنفسهم. وهناك خمس صفات ضرورية لكي تكون المعلومات ذات قيمة للمؤسسة: ملائمة المعلومات، وحسن توقيت المعلومات. فقد أظهرت معظم الدراسات السابقة كدراسة العدوان (2006) التي شملت جميع المؤسسات العامة المستقلة في الأردن بواقع (198) مفردة، ودراسة علي (2006) التي أجريت على بنك الشمال الإسلامي كدراسة حالة في السودان، ودراسة العلوان وزيادات التي أجريت عام (2019) على (260) من مدراء أفرع البنوك العاملة في الأردن والتي أشارت جميعها إلى وجود أثر لخصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وأن هنالك علاقة ذو دلالة إحصائية ما بين خصائص المعلومات (الملاءمة، وتوقيت المعلومات، ودقة المعلومات، وشمولية المعلومات، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول على المعلومات) وبين فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة الأردنية.

كما اتفقت مع دراسة حسن (2018) على (100) موظف من قطاع الكهرباء في ولاية الجزيرة في السودان والتي أظهرت وجود أثر إيجابي للمعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات الإدارية. فضلاً عن دراسة تيناوي (2019) التي أجريت على (77) من العاملين في شركة الاتصالات السورية، والتي أثبتت وجود هذه العلاقة الطردية بين المتغيرين. وكذلك دراسة فقها (2021) التي أشارت إلى وجود علاقة بين المتغيرين على عينة من (168) عاملاً في الهيئات المحلية الفلسطينية. حيث أكدت أن جودة أنظمة المعلومات في وحدات الحكم المحلي لها تأثير في تحسين فاعلية القرارات وتحسين جودة المعلومات المستخرجة. ويؤكد (الفقي، 2102) و (Alter, 2017; Fransen, 2007) بأن قيمة المعلومات تكون مفيدة في اتخاذ القرارات والعمليات، فكلما زادت فائدة المعلومات زادت قيمتها. وهذا ما أكدته دراسة (الوحيد، 2018) التي طبقت على (63) مديراً في وزارة الأشغال العامة الإسكان الأردنية، والتي توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لنظم المعلومات الإدارية في تحسين نظم إدارة الرقابة على جودة القرارات.

**أ- ملائمة المعلومات Convenience**

ترتبط الملائمة بمحتوى المعلومات والذي يختص بالإجابة على تساؤل ماذا؟ What ويشمل الجوانب التالية كملائمة المعلومات ودقة المعلومات والشمول والصدق والثبات والواقعية (الشوابكة، 2017). وتعني تقديم المعلومة في الوقت المناسب (أي وجود قيمة زمنية)، والقدرة على التنبؤ بالمستقبل (أي وجود قيمة تنبؤية)، والمقارنة بين تلك المعلومة مع ما هو مخطط له (أي وجود قيمة استرجاعية) (الدهراوي، 2005). ويقصد بها أيضاً أن تكون مناسبة لطبيعة الاستخدام دون زيادة أو نقصان. كلما كانت المعلومات أكثر ملائمة للتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسة كلما زادت قيمتها (Houhamdi & Athamena, 2019) وأن أكثر المعلومات استخداماً هي تلك المطلوبة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وهي القرارات الرئيسية التي تؤثر في المؤسسة لفترة طويلة الأجل (الفقي، 2012 عباس ومخلوف وعلي، 2018).

**ب- توقيت المعلومات Timing**

يشير البعد الزمني إلى الإجابة عن تساؤل متى؟ When، كما يتضمن البعد الزمني الجوانب التالية كتوقيت المعلومات والحدثة والتكرار والمدة الزمنية (الشوابكة، 2017). وحسن توقيت المعلومات يعني بأن يتلقى المستخدمون المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجون فيه إليها (الخوالدة والحنيطي، 2008). فللمعلومات قيمة زمنية، والعامل المهم في توقيت المعلومات هو الحاجة إلى الوصول على هذه المعلومات بصورة مبكرة يمكن معها اتخاذ قرار معين أو عدم اتخاذها (الفقي، 2012); (Long, 2011). ويتضمن توقيت المعلومات عدة محاور كحدثة المعلومات، أي أن تكون المعلومات حديثة لاستخدامها عند الحاجة إليها بحيث يجب تحديث هذه المعلومات، إذ أن قيمتها تقل بتقدمها. أما المحور الثاني فهو الفترة الزمنية والذي يعبر عنه بالظرف السابق والحالي والمستقبلي بحيث تقلل من مواجهة الظروف غير المتوقعة والتقليل من كلفة معالجة الانحرافات. وتعد سرعة الحصول على المعلومة المحور الثالث والأخير والذي يعبر عن القدرة على إيصال المعلومة عند الطلب، فكلما كان الجهد المبذول للحصول على المعلومة في المستويات الإدارية المختلفة عالياً، كلما كانت تكلفة توفيرها باهظة جداً (الساعدي وزبار، 2013; Popovic & Jaklic, 2009).

## ج- دقة المعلومات Accuracy

دقة المعلومات تعني أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء، وواقعية مستندة إلى حقائق أساسية. وأنه كلما زادت دقة المعلومات كلما كانت أفضل في التعبير عن الحقائق السابقة أو المستقبلية (Milton & Swieringa, 1995). وهناك الكثير من الأدلة التي تثبت أن المعلومات غير الدقيقة تؤدي غالباً إلى القرارات الخاطئة في التوجيه، ولا شك أن أخطاء التخطيط هي دائماً أكبر الأخطاء وأخطرها (النبية، 2011؛ هيل، 2004). وبالتالي فإن المعلومات الصحيحة تؤدي إلى قرارات سليمة تؤثر على موارد المجتمع وثرواته ورفاهيته. كما أنها تكشف عن الإمكانيات الحقيقية للتقدم والنمو الاجتماعي (Allahawiah et al., 2020).

## د- شمولية المعلومات Comprehensive

تتصل شمولية المعلومات بالبعد الشكلي للمعلومات وتتعلق بكيفية تقديم المعلومات ويختص بالإجابة عن السؤال المتعلق بكيفية تضمينها كيف؟ How ويتضمن الجوانب التالية كالتقديم والتفاصيل والوضوح والترتيب والمرونة (الشوابكة، 2017). فشمولية المعلومات تعني بأن المعلومات تغطي جميع جوانب المشكلة التي جمعت المعلومات لأجل حلها. ويقصد بشمولية المعلومات قدرتها على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو صورة واضحة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل متعددة لها حتى تتمكن الإدارة من أداء وظائفها المختلفة (Anderson, Henfridsson & Lindgren, 2008)؛ (مكاوي وعلم الدين، 2000). وتشمل شمولية المعلومات ثلاث خصائص: وهي التفاصيل والتي تعبر عن كمية التفاصيل التي توفرها تلك المعلومة لمتخذ القرار بالشكل المناسب. أما الوضوح، فتشير إلى القدرة على تقديم المعلومة بشكل مفهوم لدى المتلقي. وأخيراً، الترتيب ويقصد به تقديم المعلومة بطريقة مرتبة ومتناسقة لإزالة الغموض الذي يقلل من جودة المعلومات الإدارية (الساعدي، 2006؛ Popovic & Jaklic, 2009).

## مشكلة الدراسة

يلاحظ أن معظم الدراسات المبكرة التي اهتمت بجودة المعلومات قد ركزت على بعدين أساسيين وهما الدقة والتوقيت. ولكن سرعان ما تطورت هذه الأبعاد لتشمل ملائمة المعلومات ووضوحها وشموليتها وكذلك توقيتها ودقتها وهذا ما حاولت الدراسة الحالية البحث فيه. فجودة المعلومات جزء لا يتجزأ في تحديد كفاءة عمل المؤسسات وفعاليتها. إذ تعد عنصراً أساسياً لمتخذي القرار في القطاع العام في اتخاذ قراراتهم. فموضوع جودة المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات الإدارية من الموضوعات التي تناولتها الدراسات والبحوث السابقة بفيض من التقصي والتنظير. وبذلك تعد من الموضوعات المحسومة على الصعيد النظري. فإن موضوع حسمها ميدانياً على عينة من مديري الإدارة الإشرافية المستهدفة ما زال يمثل بحد ذاته مشكلة ميدانية قائمة. فضلاً عن ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في البيئة الأردنية.

لذا توجهت الباحثتان في معالجة ذلك من خلال تبني نتائج وتوصيات الدراسات السابقة كدراسة (الشبول، 2003؛ العدوان، 2006) والتي أشارت من خلال مراجعة واقعية إلى أن هناك ضعف في استخدام المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في مراكز صنع القرار الأردني. والتي أشارت إلى أن إيصال المعلومات إلى متخذي القرار غير كافٍ ويعاني من نقاط ضعف شديدة، لذا جاءت هذه الدراسة للبحث في أهمية جودة المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية بمختلف أنواعها وأهدافها ومستوياتها خصوصاً الإشرافية منها لتحويلهم باتخاذ القرارات الفعالة، وزيادة سرعة اتخاذ القرار وكفاءتها.

وترى الباحثتان أن وفرة المعلومات ومحدودية جودتها يتزايد بشكل أسّي مما يزيد من مخاوف المؤسسات من هذا السيل المتدفق من المعلومات والتي تشعر بأنها في أزمة حقيقية. فالمعلومات متاحة في كل مكان أما المعرفة وجودتها فيصعب الوثوق بها. فالحصول على مزيد من المعلومات عن الحد الطبيعي له يؤثر سلباً في اتخاذ القرارات حيث إنه يستنزف جهود متخذ القرار في عمليتي البحث والمقارنة بين الخيارات المتعددة، وللحد من حالة عدم التأكد يتم استخدام المعلومات فكلما زادت جودة المعلومات كلما زادت فاعلية القرارات في المؤسسات. لذا فتكمن مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الآتي: «ما أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟».

## أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

- 1- مستوى جودة المعلومات الإدارية من حيث (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- 2- مستوى فاعلية القرارات من حيث (القبول والتأثير والاستمرارية) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- 3- أثر جودة المعلومات الإدارية في فاعلية القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

## فرضيات الدراسة

اختبرت الدراسة الحالية صحة الفرضيات الرئيسة الثلاثة الآتية:

**الفرضية الرئيسة الصفيرية الأولى:** «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»  
تتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى أربعة فرضيات فرعية صفيرية، كالتالي:

- الفرضية الفرعية الصفيرية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لملائمة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لتوقيت المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لدقة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لشمولية المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

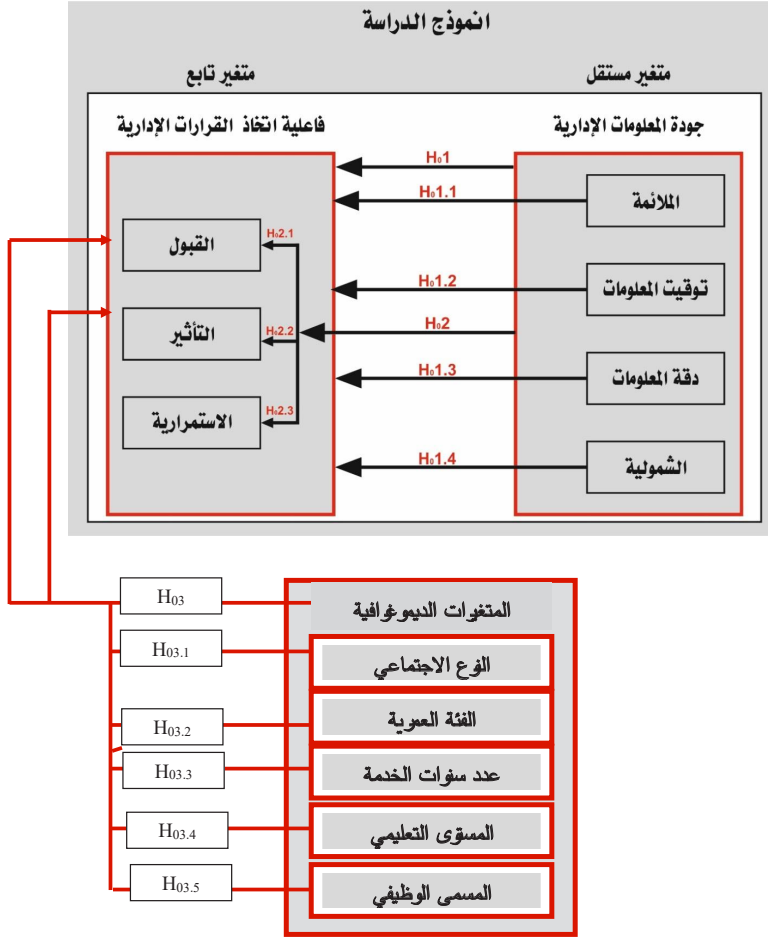
**الفرضية الرئيسة الصفيرية الثانية:** «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية منفردة من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية».

- الفرضية الفرعية الصفيرية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في قبول القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في تأثير القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في استمرارية القرارات الإدارية ووجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

**الفرضية الرئيسة الصفيرية الثالثة:** «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في اتجاهات المبحوثين نحو مستوى فاعلية تعزى لخصائصهم الديموغرافية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية».

- الفرضية الفرعية الصفيرية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير الفئة العمرية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير عدد سنوات الخدمة على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المستوى التعليمي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية.
- الفرضية الفرعية الصفيرية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المسعى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية.

## أنموذج الدراسة



تم بناء نموذج الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة كدراسة (كراز، 2016) ودراسة (الخزاعلة، 2009)، ودراسة (الهزايمة، 2009) ودراسة (العدوان، 2006) ودراسة (الشبول، 2003) من أجل تحديد أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. وذلك كما يلي:

## منهجية الدراسة

يقدم هذا الجزء منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث يحدد مجتمع الدراسة وخصائصه ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة وجمع المعلومات اللازمة للدراسة الإجراءات العلمية المستخدمة لضمان من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبي إجراءات تطبيق المسح الميداني والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

## تصميم الدراسة

لقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، على اعتبار أنه

المنهج الملائم لدراسة الظواهر الاجتماعية حسب (Sekaran, 2003; Zikmund, 2006). وهو منهج يبحث في الظواهر والمشكلات الاجتماعية والإنسانية للوصول إلى وصف كمي ونوعي للظاهرة موضوع الدراسة (أبو النصر، 2004).

## مجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة جميع المديرين ومساعدى المدراء ورؤساء الأقسام في الإدارة الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية والبالغ عددهم (812)، إذ يبلغ عدد الوزارات الأردنية (24) وزارة لعام 2020 (ديوان الخدمة المدنية، 2020)، وتم استبعاد الوزارات السيادية من الدراسة (وزارة المالية ووزارة الخارجية ووزارة الداخلية)، بسبب وجود رؤيا استراتيجية في عملها ووظيفتها تتعلق بأمن المواطن ومعيشته وعدم الرغبة في المشاركة في الدراسة والافصاح عن خططها وادارتها.

## عينة الدراسة

وزعت (500) استبانة ورقياً على مديري ومساعدى المدراء ورؤساء الأقسام في الإدارة الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، تم استرداد (300) استبانة منها نظراً للظروف التي تم توزيع الاستبانة فيها وهي تفشي فيروس كورونا والتي تعد الجائحة الكونية التي عصفت بأرجاء العالم أسره لذلك تعذر على الباحثين مواصلة جمع واسترداد الاستبانات الموزعة في مراكز الوزارات نظراً لظروف الحظر الشامل والجزئي التي خضعت له محافظات المملكة عموماً ومحافظه إربد في شمال المملكة خصوصاً كون الباحثان تقطنان في محافظة إربد، ومن ضمن الاستبانات المستردة تبين أنّ (199) استبانة صالحة لأغراض الدراسة تمثل (40%) من عدد الاستبانات الموزعة وتم استبعاد (101) استبانة من عدد الاستبانات الموزعة بسبب عدم كفاية المعلومات الواردة فيها. والجدول رقم (1) يظهر عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة وغير الصالحة للتحليل للوزارات الأردنية.

ويلاحظ من الجدول (1) ما يلي:



جدول رقم (1)  
التكرارات والنسب المئوية  
لمتغيرات الدراسة (ن=199)

المتغير	الفئة	التكرار النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	113 56.8
	أنثى	86 43.2
	المجموع	199 100%
الفئة العمرية	30-40 سنة	59 29.5
	41-50 سنة	100 50.3
	51-60 سنة	39 19.6
عدد سنوات الخبرة	61 سنة فأكثر	1 0.5
	5-10 سنوات	33 16.5
	11-15 سنة	62 31.2
المستوى التعليمي	21 سنة فأكثر	42 21.1
	دبلوم متوسط فأقل	20 10.1
	بكالوريوس	120 60.3
المسمى الوظيفي	ماجستير	37 18.6
	دكتوراه	22 11.1
	المجموع	199 100%
المسمى الوظيفي	مدير	33 16.6
	مساعد مدير	16 8
	مدير وحدة	13 6.5
المجموع	رئيس قسم / شعبة	137 68.8
	المجموع	199 100%

متغير النوع الاجتماعي: يلاحظ من الجدول (1)، أن نسبة الذكور المجيبين على فقرات الاستبيان أعلى من نسبة الإناث المجيبات على فقرات الاستبيان، حيث بلغ عدد الإناث (86) بنسبة (43.2) بينما كان عدد الذكور (113) بنسبة (56.8%). ولا يوجد فرق ذو تأثير على الاستبانة لاختلاف نسبة الذكور والإناث. وتظهر النتائج عدم وجود فارق بين أعداد الذكور والإناث في عينة الدراسة الحالية. وهذا ما يشير إلى حقيقة التنوع والشمولية في بيئة العمل في الوزارات الأردنية والذي بلا شك له أثر إيجابي على أداءها. حيث إنّ بيئة العمل المتنوعة لديها ثقافة التمثيل المتوازن بين الجنسين وبناء فرق عمل أكثر انصافاً.

متغير الفئة العمرية: تفاوتت نسب الفئات العمرية لأفراد العينة، فتبين أنّ (59) فرداً كانت أعمارهم بين (30-40 سنة) بنسبة (29.5%)، وكان هنالك (100) شخص تتراوح أعمارهم ما بين (41-50 سنة) بنسبة (50.3%) أي أنّ غالبية مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية تقع أعمارهم ضمن هذه الفترة العمرية، أما بالنسبة للفئة العمرية (51-60 سنة) كان منهم (39) شخصاً بنسبة (19.3%)، أما الشخص المتبقي من أفراد العينة فكان عمره أكثر من (61) عام ومثل نسبة (0.5%). وبما أنه غالبية مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية تقع ضمن الفئة العمرية (41-50 سنة) بنسبة (50.3%) فهذا يشير إلى المديرين ضمن هذه الفئة لديهم الخبرات المهنية التي تساعدهم على اتخاذ قرارات جيدة من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية. فقد اثبتت الأبحاث أنّ منحنى التعلّم لدى كبار السن يمكنهم من تعلم المهارات التكنولوجية واتقانها، فلا يمكنك أن تتعلّم موظف أصغر سنّاً مما تتعلّمه الموظف المخضرم بعد مضي 20 سنة في العمل الإداري. فالحكمة تأتي مع مرور الوقت، والتي غالباً ما تعني الفرق بين القرار الرشيد الذي يساعد الوزارة على خدمة المواطنين والقرار الخاطئ الذي يعيدها إلى الوراء.

متغير عدد سنوات الخبرة: تبين أنّ أغلب أفراد العينة تراوحت عدد سنوات الخبرة لديهم ما بين (11-20) سنة بنسبة (62.4%)، حيث تساوت الفترة (11-15) والفترة (16-20) في التكرار والنسبة فكان التكرار (62) والنسبة (31.2%). أما باقي النسبة المتمثلة في (42) فرد بنسبة (21.1%) فكانت ممن يمتلكون أكثر من (21) سنة من الخبرة في الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. وهذا يدل إلى أنّ أفراد العينة من متخذي القرار في الإدارة الإشرافية في الوزارات الأردنية لديهم الخبرة الكافية بالتالي فهم قادرين على استخدام المعلومات المفارقة بين البدائل واتخاذ القرارات والسياسات ومتابعة تنفيذها وهم كذلك مؤهلون لفهم استبانة الدراسة والإجابة عليها.

متغير المستوى التعليمي: يظهر هذا المتغير أنّ (20) فرداً يحملون شهادات دبلوم متوسط أو أقل بنسبة (10.1%)، وإنّ نسبة حاملي شهادة البكالوريوس كانت (60.3%) بواقع (120) فرد وهذا أعلى تكرار بين أفراد العينة، أمّا بالنسبة لحملة شهادة الماجستير فمثلوا حوالي (37) فرداً أي (18.6%) من أفراد العينة، ويتبقى (22) فرداً يحملون شهادة الدكتوراه بنسبة (11.1%) من أفراد العينة. ويلاحظ أنّ غالبية عينة الدراسة يحملون الدرجات العلمية العليا (شهادة البكالوريوس، وشهادة الماجستير، وشهادة الدكتوراه) بواقع 90% من أصل العينة وإنّ المتبقي من أفراد العينة يحملون شهادات دبلوم متوسط أو أقل بنسبة (10.1%). وهذا من شأنه أن يساعد المديرين في فهم الأحداث والظروف التي تدور حولهم بشكل صحيح ويدفعهم إلى اتخاذ قرارات بطريقة تخدم الوزارة والمواطن. كما أنه من شأنه أن يصحح معتقداتهم الخاطئة واساليبهم التقليدية في اتخاذ القرارات إلى أساليب علمية تستند على الحجة والدليل مما يقلل من التحيزات غير المعقولة والولاءات غير المبررة عند اتخاذ القرارات.

متغير المسمى الوظيفي: أنقسم أفراد العينة إلى نسب مختلفة بحسب المسمى الوظيفي، فكان منهم (33) فرداً بنسبة (16.6%) مدراء، أمّا من يندرج تحت مسمى مساعد مدير فكان عددهم (16) بنسبة (8%) من أفراد العينة،

بينما كان العدد الأكبر أو النسبة الأعلى من فئة رئيس قسم / شعبة حيث بلغ عددهم (137) ما نسبته (68.8%) من إجمالي أفراد العينة، وما تبقى ونسبته (6.5%) وهم (13) فرداً من العينة كان المسعى الوظيفي لهم مدير وحدة. وهذه ما يفسره اختيار العينة الحالية إذ يمثل رئيس القسم حجر الزاوية بالإدارة الإشرافية فهو يمثل القسم أمام المستويات الإدارية الأخرى ويحدد العمليات الإشرافية لضمان تسيير الأعمال من خلال الإشراف العام والمباشر على الموظفين في مستوى الإدارة الإشرافية في الوزارات الأردنية.

### جدول رقم (2)

#### المعيار الثلاثي

#### المستخدم في الدراسة

درجة الموافقة	المدى
منخفضة	1.00 – 2.33
متوسطة	2.34 – 3.66
عالية	3.67 – 5.00

### أداة الدراسة

تمّ استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات حول أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بواقع (29) فقرة، موزعة كالتالي: أولاً: جودة المعلومات الإدارية: وتنقسم إلى أربعة مجالات: ملائمة المعلومات ولها (5) فقرات، وتوقيت المعلومات ولها (4) فقرات، ودقة المعلومات ولها (4) فقرات، وشمولية المعلومات ولها (4) فقرة. ثانياً: فاعلية القرارات الإدارية: وتنقسم إلى ثلاثة مجالات: القبول ولها (5) فقرات، والتأثير ولها (4) فقرات، والاستمرارية ولها (3) فقرات، بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية وهي: النوع الاجتماعي، والعمر، وعدد سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والمسعى الوظيفي. حيث استرشدت الباحثتان بالأدب النظري والدراسات السابقة لبناء أداة الدراسة وأهمها (كراز، 2016) و(الخزاعلة، 2009) و(الهزايمة، 2009) و(العدوان، 2006) و(الشبول، 2003). وتمّ تصنيف الاستجابة على أداة البحث وفق مقياس ليكرت الخماسي وعلى النحو التالي: بدرجة عالية جداً ولها (5) درجات، وبدرجة عالية ولها (4) درجات، وبدرجة متوسطة ولها (3) درجات، وبدرجة متدنية ولها درجتان، وبدرجة متدنية جداً ولها درجة واحدة.

### صدق الأداة

تمّ تحكيم الأداة من قبل (6) محكمين من أساتذة الإدارة العامة وإدارة الأعمال في الجامعات الأردنية للحصول على الصدق الظاهري (Face Validity) وذلك للتأكد من مناسبة كل فقرة فيها، وصحة صياغتها اللغوية، والتأكد من مناسبة التدرج المستخدم للاستجابة على الفقرات وكان موقفهم بإجراء تعديلات بسيطة عليها.

### ثبات الأداة

تمّ استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach- $\alpha$  Alpha) لاستخراج معامل الثبات، وذلك بهدف التأكد من التناسق الداخلي لجميع فقرات الاستبانة، وعلى الرغم من أنّ قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة ( $\alpha \geq 60$ ) إلا أنه بشكل عام أمراً مقبول (Sekaran, 2003) ولذلك تشير النتائج إلى أنّ معامل الثبات لجميع الأبعاد بلغ (0.936) وهذه النسبة عالية جداً مما يشير إلى أنّ أداة الدراسة تتصف بالثبات وصالحه للتحليل الإحصائي والبحث العلمي. والجدول (3) يبيّن نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

### جدول رقم (3)

#### معامل الثبات لأبعاد الاستبانة حسب مقياس كرونباخ ألفا

المتغيرات	المحاور	عدد الفقرات	قيمة $\alpha$ (Alpha)
أبعاد المتغير المستقل	ملائمة المعلومات	5	82.2%
	توقيت المعلومات	4	82.0%
	دقة المعلومات	4	85.9%
أبعاد المتغير التابع	شمولية المعلومات	4	84.4%
	الإجمالي	17	93.4%
	القبول	5	80.6%
أبعاد المتغير التابع	التأثير	4	80.9%
	الاستمرارية	3	64.9%
	الإجمالي	12	89.7%

يلاحظ من الجدول (3) أنّ جميع الفقرات والأبعاد وإجمالي الاستبانة تجاوزت ألفا فيما الحد المطلوب للتأكد من ثبات الاستبانة، مما يعني أنّ الاستبانة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي. وقد بلغت قيمة ألفا لإجمالي فقرات أبعاد المتغير المستقل (جودة المعلومات الإدارية) (93.4)، وبلغت قيمة ألفا لإجمالي فقرات أبعاد المتغير التابع (فاعلية اتخاذ القرارات) (89.7)، وهي نسب ثبات عالية تقترب من واحد صحيح، مما يدل على اتساق داخلي عالي جداً بين فقرات الاستبانة.

### المعالجة الإحصائية

تمّ استخدام برنامج (SPSS) لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وفقراتها، ومعامل كرونباخ ألفا (Cronbach 'Alpa) لاستخراج ثبات أدوات الدراسة، واختبار (One sample t-test): فحص أثر المتغيرات الديموغرافية على متوسطات استجابة أفراد العينة لفقرات ومجالات

الاستبانة، واختبار (One way ANOVA)، ومعاملات الارتباط: (Correlation Coefficient- pearson)، وتحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، لاختبار الفرضيات.

## التحليل الإحصائي وتفسير النتائج

تمّ تخصيص هذا الجزء للإجابة عن الأسئلة الواردة في الدراسة، وفيما يلي عرض لهذه التفاصيل:

**السؤال الأول: ما مستوى جودة المعلومات الإدارية من حيث (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟**

للإجابة عن السؤال الأول، تمّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مقياس جودة

المعلومات الإدارية، كما هو الآتي:

### جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مقياس جودة المعلومات الإدارية والمقياس ككل (ن=199)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	قيمة T الدلالة
1	ملائمة المعلومات	3.84	0.64	1	مرتفعة	18.61
2	توقيت المعلومات	3.71	0.69	3	مرتفعة	14.51
3	دقة المعلومات	3.64	0.71	4	متوسطة	12.819
4	شمولية المعلومات	3.70	0.65	2	مرتفعة	15.378
0.000	مقياس جودة المعلومات الإدارية ككل	3.72			مرتفعة	17.19

يظهر من الجدول (4) أنّ المتوسطات الحسابية لمجالات مقياس جودة المعلومات الإدارية والمقياس ككل تراوحت بين (3.64-3.84) وبدرجة مرتفعة. وحصل مجال «ملائمة المعلومات» على المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، وجاء مجال «دقة المعلومات» في المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجالات مقياس جودة المعلومات ككل (3.72) وبدرجة مرتفعة. قد تعزو الباحثان هذه النتيجة إلى إدراك مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية بأهمية

المعلومات في بيئة العمل، فهناك معلومات يحتاجها المدراء لمساعدتهم في تنفيذ الواجبات والمهام الإدارية، وهذا ما فسره (Turban, Mclean & Wetherbe, 1999) بأنّ هناك معلومات يعتمد عليها الأفراد لأداء ولحل المشكلات في المؤسسات المختلفة. ويعزى ارتفاع المستوى التعليمي لمديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، وفقاً لما أظهرته نتائج التحليل الوارد في الفصل الرابع، فإنّ نسبة حاملي شهادة البكالوريوس كانت (60.3%) بواقع (120) فرد وهذا أعلى تكرار بين أفراد العينة، أمّا نسبة حاملي شهادة الماجستير فمثلوا حوالي (37) فرد أي (18.6%) من أفراد العينة، ويتبقى (22) فرد يحملون شهادة الدكتوراه بنسبة (11.1%) من أفراد العينة وهو مستوى تعليمي عالٍ في القطاع العام الأردني. وعليه، فإنّ فقد ساعد مستوى التعلم والثقافة لدى المديرين ونوابهم ورؤساء اقسامهم في رفع مستوى جودة المعلومات لديهم. وتعكس هذه النتيجة أيضاً استعداد المدراء للتكيف مع التغيير، حيث إنّ بيئة العمل في القطاع العام الأردني قابلة للتكيف مع التغييرات المحتملة داخل وخارج القطاع العام الأردني. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية والتي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية مع دراسة (العدوان، 2006)، و(الخزاعلة، 2009)، و(عطاونة، 2012)، و(الشوابكة، 2017) ودراسة (تيناوي، 2019) وكذلك دراسة (Bani Hani & Awad, 2016) و(Allahawiah, Abu Rumman, Hisham & Nawaiseh, 2020).

**السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية القرارات من حيث (القبول والتأثير والاستمرارية) من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟**

### جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مقياس فاعلية اتخاذ القرارات والمقياس ككل (ن=199)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	قيمة t الدلالة
1	القبول	3.59	0.67	3	متوسطة	12.544
2	التأثير	3.70	0.66	1	مرتفعة	15.166
3	الاستمرارية	3.69	0.71	2	مرتفعة	13.949
0.000	مقياس فاعلية اتخاذ القرارات ككل	3.66			متوسطة	15.689

يظهر جدول (5) أنّ المتوسطات الحسابية لمجالات مقياس فاعلية اتخاذ القرارات والمقياس ككل تراوحت بين (3.59-3.70) بدرجة متوسطة. وحصل بُعد (2) الذي ينص على «التأثير» على المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ثم يليه بُعد «الاستمرارية» بمتوسط حسابي (3.69) وبدرجة مرتفعة، ثم جاء آخرها بُعد «القبول» بمتوسط حسابي (3.59) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجالات مقياس فاعلية اتخاذ القرارات ككل (3.66) وبدرجة متوسطة.

تري الباحثتان أنه رغم وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية والمقياس ككل بمتوسط حسابي وقدره (3.72) كما أكدته النتيجة السابقة إلا أن فاعلية اتخاذ القرارات (القبول والتأثير والاستمرارية) جاءت متوسطة بوسط حسابي وقدره (3.66). قد تعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى طبيعة عمل القطاع العام روتيني وبيروقراطي، فهناك قوانين وتشريعات تحكم عملية اتخاذ القرارات قد لا تسمح لمديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية باختيار الحل الأمثل للمشكلات، مما قد يؤدي إلى معلومات أقل بسبب توافرها بكمية غير مناسبة أحياناً. وقد تعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى العديد من الأسباب أهمها: أن المعلومات المطلوبة غير متوفرة ولا يمكن الحصول عليها، وتعاضم المجهود والتكلفة للحصول على المعلومات، وعدم معرفة المدير أو نائبه عن وفرة المعلومات أصلاً في الوزارة، أو أن المعلومات قد توجد، ولكن ليس في الشكل المراد الحصول عليه.

وقد تُعزى هذه النتيجة أيضاً إلى طبيعة المشكلات التي تواجه مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. فغالبا ما يتعاملون مع مشكلات شبه هيكلية وتكون معلوماتهم المتاحة في هذه الحالة معلومات داخلية أو خارجية، رسمية وغير رسمية كما ونوعاً مما يؤثر على فاعلية قراراتهم. فضلاً عن حجم الإدارة ضمن هذه المستوى، إذ يتكون هذا المستوى من عدد كبير من الأفراد مقارنة مع المستويات الإدارية العليا وأن المهارات المطلوبة في اتخاذ القرارات مهارات تقنية أكثر من كونها معرفية في بيئة متغيرة مما يعيق من انسياب المعلومات بين الأفراد واستخدامها من قبل الإدارة الإشرافية. وهذا ما أكدته (Chan, 2009) (Alter, 2017) في دراسته أيضاً. وقد اختلفت نتيجة دراستنا مع دراسة (العدوان، 2006) التي أكدت وجود مستوى مرتفع لفاعلية القرارات في المؤسسات العامة الأردنية.

### السؤال الثالث المفتوح: والذي ينص على «برأيك كيف يمكن تفعيل جودة القرارات الإدارية في القطاع العام الأردني»؟

أما بالنسبة للسؤال الانشائي المفتوح في نهاية الاستبانة فقد كانت نسبة المجيبين عليه لا تتعدى 40% بواقع (77) فرداً من أصل (199) فرد، وبناءً على إجاباتهم تم الأخذ بعين الاعتبار الإجابات الأكثر تكراراً والتي اتفق عليها أغلب الأفراد، وهي:

- 1- الحصول على التغذية الراجعة في تحديد أثر القرارات المتخذة.
- 2- عدم تجاهل تفعيل وظائف الإدارة الأساسية (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة) بالشكل الذي يخدم العملية الإدارية والتسلسل في اتخاذ القرارات الإدارية.
- 3- تفعيل دور المشاركة في القرارات بشكل أكبر بين الإشرافيين والموظفين.
- 4- اتخاذ القرارات الإدارية بناءً على الأدلة العلمية الناشئة عن عمليتي البحث والتقصي العلمي.
- 5- تطوير آلية لتسلسل القرارات الإدارية وتعميمها وتوثيقها.

يلاحظ من الإجابات على السؤال المفتوح حرص عينة الدراسة على الحصول على التغذية الراجعة عن القرارات المتخذة من أجل تفعيل جودة القرارات الإدارية في القطاع العام الأردني. وهذا مؤشر على العلاقة التعاونية في طبيعة العمل الإشرافي لدى مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. فالتغذية الراجعة لا تأخذ شكلاً فردياً، بل جماعياً يتحاور فيه أطراف العلاقة. فنلاحظ حرص أفراد عينة الدراسة على الحصول على ملاحظات ومعلومات مستمرة ليتم توجيه عمل الوزارة نحو الأفضل.

### اختبار فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الصفيرية الأولى: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية».

#### جدول رقم (6)

معاملات الارتباط بين مجالات

جودة المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	ملائمة المعلومات	توقيت المعلومات	دقة المعلومات	شمولية المعلومات
فاعلية اتخاذ القرارات	معامل ارتباط	0.735	0.719	0.748	0.763
الدلالة		0.00	0.000	0.000	0.000

يُظهر جدول (6) أن معاملات الارتباط بين جودة المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات تراوحت ما بين (0.719-0.763)، وجميعها قيم موجبة ومرتفعة ودالة إحصائياً وتشير إلى ارتباط موجب بين جودة المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات وبذلك ترفض الفرضية الرئيسية الأولى؛ ويستنتج أن جودة المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية،

ويمكن استنتاج أنّ الزيادة في جودة المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وهذا ما فسره (زامل، 2000؛ عباس، 2018؛ فقها، 2021) حول حقيقة هذه العلاقة، إذ تعتمد عملية اتخاذ القرارات في كل مراحلها على المعلومات المتاحة لمتخذي القرار مع العلم بأنّ درجة جودة المعلومات المتوافرة لمتخذ القرار لها تأثير كبير على درجة جودة القرار الذي يتخذه. فكلما زادت درجة جودة تلك المعلومات كان متخذ القرار في وضع أفضل. لهذا السبب، يحتاج المديرون إلى البحث باستمرار عن أفضل المعلومات حول الأهداف والنتائج المتوقعة للإجراءات البديلة. وتؤكد هذه النتيجة حقيقة مفادها أنّ نوعية المعلومات المتاحة تعزز من قدرة متخذ القرار في تخطيطه لحالة اللاتأكد والتي تتضمن عنصر المفاجأة بحيث تطلع متخذ القرار بأمور لم يكن ليعرفها قبل حصوله على تلك المعلومات فيتجنب التهديدات ويقتنص الفرص خصوصاً لدى الإشرافيين الذين يتعاملون مع الأنشطة اليومية قصيرة الأجل ذات الطبيعة الروتينية والفنية، فيتخذ قراراً فنياً بالدرجة الأولى يهدف إلى ضمان تنفيذ البرامج بكفاءة وفعالية وتكون المعلومات المطلوبة عند هذا المستوى الإداري مفصلة ودقيقة على أساس يومي واسبوعي (Pilepic & Simunic, 2009).

واستناداً إلى طبيعة العلاقة الطردية المباشرة بين متغيري الدراسة، يمكن الملاحظة أنّه على الرغم أنّ العناصر المادية تتسم بالندرة وهو أساس طبيعتها الاقتصادية، إلا أنّ المعلومات تتميز بالوفرة. وعلى عكس الموارد المادية التي تنضب بالاستهلاك فإنّ موارد المعلومات لا تتأثر بالاستهلاك (أيوب، القاضي وآخرون، 2010). وبذلك تتفق نتيجة الفرضية هذه مع نتائج الدراسات السابقة كدراسة العدوان (2006) وعلي (2006) وBani Hani & Awad (2016) والعلوان وزيادات (2019) و(تيناوي، 2019) و(فقها، 2021) و(Allahawiah, Abu Rumman, Hisham & Nawaiseh, 2020) التي أشارت إلى وجود أثر لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وأنّ هنالك علاقة ذو دلالة إحصائية ما بين خصائص المعلومات (الملاءمة، وتوقيت المعلومات، ودقة المعلومات، وشمولية المعلومات، والوضوح، والمرونة، وسهولة الحصول على المعلومات) وبين فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة الأردنية. كما وافقت مع دراسة (حسن، 2018) و(الوحيدي، 2018) ودراسة (الجوازنة، 2013) ودراسة (ناجي والديك والقط، 2011) و(عطاونة، 2012) ودراسة (كراز، 2016) و(الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى أنّ هناك أثر دال إحصائياً لأبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار، وأيضاً تتفق الدراسة مع دراسة (Mouzhi, 2009) و (Popovic & Jaklic, 2009) (Milos, 2015) و (Abumandil & Hassan, 2016) و (Sarak & et al., 2013) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أنّ توافر خصائص دقة المعلومات، وتوقيت المعلومات، والثقة، وشمولية المعلومات، والاعتمادية في نظام المعلومات الإدارية في المؤسسات، يسهم في تأدية هذه المؤسسة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية. بينما لا تتفق الدراسة مع دراسة (أيوب، 2012) و(ناجي والديك والقط، 2011) و(Houhamdi & Athamena, 2019) التي أشارت إلى عدم وجود أثر لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

**النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لملائمة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.**

يظهر من جدول (7) أنّ قيمة F بلغت (230.7)، وبدلالة إحصائية (0.001)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.735) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «ملائمة المعلومات» والمتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة (R2)، (0.709) والتي تمثل نسبة تفسير الاختلافات في المتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات الناتج عن التغير في مجال ملائمة المعلومات، حيث بلغت قيمة (t)، (15.192)، وبدلالة إحصائية (0.001). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة؛ ويستنتج أنّ ملائمة المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أنّه كلما زادت ملائمة المعلومات زادت فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وإذا توفرت المعلومات

المناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام يمكن اتخاذ قرارات أكثر فاعلية لتحقيق الأهداف (قريطم، 2016؛ الدهراوي، 2005)، كلما كانت المعلومات المتعلقة بالتكنولوجيا المستخدمة في المنظمة أكثر ملائمة، زادت قيمتها وبالتالي القدرة على اتخاذ القرار الذي تحقق الهدف المنشود.

#### جدول رقم (7)

#### تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للكشف أثر ملائمة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
ملائمة المعلومات	15.192	0.000	0.735	0.735	0.709	230.7	0.000

\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

وفي ضوء ما سبق، يتوجب على الوزارات الأردنية عموماً والادارات الإشرافية خصوصاً أن تتدارك العلاقة الطردية الموجبة بين هذين المتغيرين والعمل على تحديد المعلومات الملائمة للقرارات. حيث تحتاج الإدارات الإشرافية في كثير من الأحيان إلى ملائمة المعلومات وتكييفها مع القرارات الإدارية، فاتخاذ القرارات الإدارية دون النظر بملائمة المعلومات يمكن أن تؤدي بالوزارة إلى كارثة حقيقية (الفقي، 2012؛ تيناوي، 2019). كما يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار مدى ملائمة القرارات ومستوى الإدارة. فما يلائم الإدارة العليا، فقد لا يلائم الإدارة الوسطى والدنيا. فغالباً ما تجد الإدارة العليا نفسها مقيدةً بمجموعة من القوانين والتي قد تحرمها من مجموعة من البدائل المتاحة أو يعيقها من استخدامها نظراً لعدم وملاءمتها لذلك المستوى الإداري، في حين نجد أنّ متخذ القرار في الإدارة الوسطى والدنيا مقيداً بالأنظمة واللوائح التي من شأنها أن تحد من اختياره لما هو ملائم لأخذه عدة عوامل بعين الاعتبار عند اتخاذ قرارا ما (تيناوي، 2019؛ فقه، 2015؛ العبد، 2021)

وتتحقق ملائمة المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار عن خلال توافر نوع وكم محدد من المعلومات، وبالتالي تتحقق خاصية ملائمة المعلومات. فترى الباحثان أنّ جودة القرار الذي يتخذه المدير في الإدارة الإشرافية في مركز الوزارة في الأردن تعتمد على نوعية المعلومات المتوفرة، وذلك لأنه كلما زادت جودتها كلما زادت ثقة المدير في استخدامها وارتفع مستوى فاعلية القرارات وهو عامل مهم في نجاح الوزارة، أما العنصر الأخر للملائمة هو توافرها بكمية مناسبة. بحيث يتطلب القرار كمية كافية من المعلومات لاتخاذ القرارات، ولكن في بعض الأحيان يكون هناك كمية كبيرة من المعلومات مما يتسبب في حدوث فائض؛ وعندما يحدث ذلك فإن متخذ القرار لا يستخدم المعلومات لعدم وجود الوقت الكافي لتحليل هذه المعلومات، لذلك تحتاج المؤسسة إلى مراقبة العلاقة بين إدارة جمع المعلومات وبين مراكز اتخاذ القرارات لضمان أنّ الكمية المناسبة من المعلومات متوافرة (Long, 2011؛ والفقي، 2012). وبذلك تتفق الدراسة مع دراسة (العدوان، 2006) و (Mouzhi, 2000) و (Abumandil & Hassan, 2016) حيث أكدت وجود علاقة ارتباطية بين ملاءمة المعلومات المحاسبية وصنع القرار في المؤسسات الجزائرية لدى أفراد العينة.

**النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثانية: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) لتوقيت المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»**

#### جدول رقم (8)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للكشف أثر توقيت المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار

المتغير المستقل	قيمة t	إحصائية «t»	دلالة	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
توقيت المعلومات	14.52	0.000	0.000	0.719	0.719	0.517	210.9	0.000

\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يُظهر جدول (8) أنّ قيمة F بلغت (210.9) وبدلالة إحصائية (0.00)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.719) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «توقيت المعلومات» والمتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>)، (0.517) والتي تمثل نسبة تفسير

الاختلافات في المتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات الناتج عن التغير في مجال توقيت المعلومات، حيث بلغت قيمة (t)، (14.52)، وبدلالة إحصائية (0.000). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة؛ ويستنتج أنّ توقيت المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن الاستنتاج أنّ الزيادة في توقيت المعلومات الإدارية تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. ويعلل بذلك بأن تلقي المعلومات في الوقت المناسب للمدير الإشرافي في الوزارة الأردنية من شأنه أن يعزز من فاعلية قراره الإداري، وهذا ما أكده (الخوالدة والحنيطي، 2008؛ تيناوي، 2019) بأن استخدام المعلومات في الوقت المناسب يسمح له بتفادي تأزم المشكلة موضوع الدراسة، كما أنّ نقص المعلومات لمتخذ القرارات يسمح للمدير بالتسبب من مشكلات أخرى لا مفر منها. وأكد على هذا الرأي (الفقي، 2012)؛ (Long, 2011) الذي أشار إلى العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، بأن سرعة الحصول على المعلومات هي عامل مهم لاتخاذ القرار الفعال. فيحرص المديرون على اختيار المعلومات من المصادر التي توفر أفضل قيمة ممكنة من حيث توقيت المعلومات، فكلما كان مصدر المعلومات أسرع للحصول عليها كلما كان الأكثر استخداماً من قبل المدير نظراً لتأثيره الإيجابي على فاعلية قراره. وبذلك تتفق دراستنا مع (العدوان، 2006) و (الحسني، 2013) و (دهامشية، 2018) و (الوحيد، 2018) و (تيناوي، 2019) و (Sarak & Others, 2013) و (Abumandil & Hassan, 2016) و (Atta, 2017)

النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثالثة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدقة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية».

جدول رقم (9)  
تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)

للكشف أثر دقة المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة $\beta$	قيمة R	قيمة $R^2$	قيمة F	دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
دقة المعلومات	15.79	0.000	0.748	0.748	0.560	249.49	0.000	ترفض

\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يظهر الجدول (9) أنّ قيمة F بلغت (249.49)، وبدلالة إحصائية (0.00)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.748) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «دقة المعلومات» والمتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة (R2)، (0.560) والتي تمثل نسبة تفسير الاختلافات في المتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات الناتج عن التغير في مجال دقة المعلومات، حيث بلغت قيمة (t)، (15.79)، وبدلالة إحصائية (0.000)، لذلك تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة. وخلص إلى أنّ دقة المعلومات الإدارية لها تأثير بشكلٍ مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين دقة المعلومات الإدارية مما يؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وتأسيساً على النتيجة الحالية ترى الباحثتان بأن مديري الإدارة الإشرافية لا يستطيعون اتخاذ قرار ما لم تتوفر معلومات دقيقة بصدد المشكلة، فأساس اتخاذ القرارات هو توفر المعلومات الدقيقة (Ajayi and Omirin, 2013)، و(ماهر، 2014). وبذلك تتفق الدراسة مع دراسة (العدوان، 2006) و(مرشلة، 2016) و(الوحيد، 2018) و(موزحي، 2009) و(Sarak & Others, 2013) و(Abumandil and Hassan, 2016) و(Atta, 2017) و(Houhamdi & Athamena, 2019)، حيث أشارت إلى أنه يمكن أن تؤدي زيادة دقة المعلومات واكتمالها إلى تحسين جودة القرار بشكلٍ كبير.

النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الرابعة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لشمولية المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»

جدول رقم (10)

تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للكشف أثر شمولية المعلومات على فاعلية اتخاذ القرار

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة $\beta$	قيمة R	قيمة $R^2$	قيمة F	دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
شمولية المعلومات	16.5	0.000	0.763	0.763	0.581	272.27	0.000	ترفض

\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يظهر الجدول (10) أنّ قيمة F بلغت (272.27)، وبدلالة إحصائية (0.00)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.763) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «شمولية المعلومات» والمتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة (R2)، (0.581) والتي تمثل نسبة تفسير الاختلافات في المتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات الناتج عن التغير في مجال شمولية المعلومات، حيث بلغت قيمة (t)، (16.5)، وبدلالة إحصائية (0.000)، لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة. وخلص إلى أنّ شمولية المعلومات الإدارية تؤثر بشكلٍ كبير إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أنّ الزيادة في شمولية المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى تحسين فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. لذلك، كلما تم تضمين المزيد من المعلومات في الجوانب التي يتم معالجتها، زادت قدرتها في مساعدة المديرين في الإدارة الإشرافية على اتخاذ قرار فعال، بالإضافة إلى حقيقة أنّ الإدارة العليا تحتاج إلى معلومات شاملة بينما الإدارة الإشرافية إلى معلومات أكثر شموليةً بسبب طبيعة المشكلات التي تعالجها المستويات الإدارية الأدنى. وبذلك تتفق نتيجتنا مع دراسة (العدوان، 2006) و(الخزاعلة، 2009) و(مكاوي وعلم الدين، 2000) و(الساعدي، 2006) و(الشوابكة، 2017) و(Anderson, Henfridsson & Lindgren, 2008) و(Popovic & Jaklic, 2009) بأنّ شمولية المعلومات في المعلومات يساهم في تأدية هذه المؤسسة لأنشطتها بكفاءةٍ وفاعلية.

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعةً في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية».

يظهر من جدول (11) أنّ قيمة (F) بلغت (117.5) وبدلالة إحصائية (0.000)، وكما بلغت قيمة (R) (0.842) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع فاعلية اتخاذ القرارات. وبلغت قيمة (t) لمجال ملائمة المعلومات (4.14)

## جدول رقم (11)

## تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

للكشف عن أثر مجالات جودة المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات

المتغيرات المستقلة	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة F	دلالة «F» Durbin- الإحصائية	نتيجة الفرضية
ملائمة المعلومات	4.14	0.000	0.251	0.842	0.709	117.5	0.000	2.01
توقيت المعلومات	2.999	0.003	0.193	0.842	0.709	117.5	0.000	2.01
دقة المعلومات	2.72	0.007	0.316	0.842	0.709	117.5	0.000	2.01
شمولية المعلومات	4.90	0.000	0.193	0.842	0.709	117.5	0.000	2.01

\*\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات.

وبدلالة إحصائية (0.000)، وبلغت قيمة (t) لمجال توقيت المعلومات (2.999) وبدلالة إحصائية (0.003)، وبلغت قيمة (t) لمجال دقة المعلومات (2.72) وبدلالة إحصائية (0.007)، وبلغت قيمة (t) لمجال شمولية المعلومات (4.90) وبدلالة إحصائية (0.000). وبناءً على ذلك، فقد تمّ رفض الفرضية الرئيسية الصفيرية الثانية. فيما يتعلق بعلاقة المعلومات بعملية اتخاذ القرارات الإدارية، أكد الأدب النظري ذي العلاقة كدراسة (الواعر وتلياني، 2017)، (الطاهر، 2013، Charaibeh & Malkawi، 2015) و (Ali & Frangias، 2012) أهمية المعلومات لتخذي القرارات في الدول المتقدمة والدول النامية. وفي ضوء هذه العلاقة الإحصائية الموجبة بين المتغيرين تستنتج الباحثتان أنّ فاعلية القرار تعتمد على مدى ملائمة المعلومات وتوقيتها ودقتها وكذلك شموليتها. على سبيل المثال، تعتمد فاعلية القرارات على سرعة الوسيط الذي يوفر المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات والمسافة الواقعة بين مراكز المعلومات ومراكز اتخاذ القرار، أي كلما كانت المسافة أقصر كلما أصبحت عملية اتخاذ القرار أكثر فاعليةً. فإذا تمّ تزويد متخذي القرار بمعلومات صحيحة ودقيقة وملائمة وشاملة في الوقت المناسب كلما كان قراره صائباً والعكس صحيح. فإذا كانت المعلومات خاطئة يكون القرار خاطئاً ومكلفاً أيضاً (دره وآخرون، 2014) و (Ryker & Nath، 2018; Ward & Bawden، 2019). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنّ ملائمة المعلومات وتوقيتها ودقتها وكذلك شموليتها يزيد من فاعلية القرارات، فكلما توافرت تلك المعلومات كلما اقترب متخذ القرار من حالة التأكد، وبالتالي اقترب من حالة اتخاذ القرار العقلاني أو الرشيد. وكلما كانت المعلومات أكثر انتظاماً وسهولةً وشموليةً ودقةً، كلما اقتربت من حالة التأكد التام وتبيد عوامل الشك بشكلٍ قطعي، وبالتالي زادت فاعلية القرارات مما يزيد من قبول المرؤوسين له (تيناوي، 2019؛ فقها، 2021).

النتائج المتعلقة باختبار عن الفرضية الفرعية الأولى: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعةً في مقبولية القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»

## جدول رقم (12)

## تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

للكشف عن أثر جودة المعلومات الإدارية مجتمعةً على مقبولية القرارات

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة F	دلالة «F»	نتيجة الفرضية
ملائمة المعلومات	2.87	0.005	0.005	0.775	0.601	72.76	0.000	0.000
توقيت المعلومات	2.77	0.006	0.006	0.775	0.601	72.76	0.000	0.000
دقة المعلومات	2.24	0.026	0.026	0.775	0.601	72.76	0.000	0.000
شمولية المعلومات	3.71	0.000	0.000	0.775	0.601	72.76	0.000	0.000

\*\*المتغير التابع: مقبولية القرارات

يظهر الجدول (12) أنّ قيمة (F) بلغت (72.76) وبدلالة إحصائية (0.000)، وكما بلغت قيمة (R) (0.775) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع مقبولة القرارات. وبلغت قيمة (t) لمجال ملائمة المعلومات (2.87) وبدلالة إحصائية (0.005)، وبلغت قيمة (t) لمجال توقيت المعلومات (2.77) وبدلالة إحصائية (0.006)، وبلغت قيمة (t) لمجال دقة المعلومات (2.24) وبدلالة إحصائية (0.026)، وبلغت قيمة (t) لمجال شمولية المعلومات (3.71) وبدلالة إحصائية (0.000). وبلغت قيمة (t) لمجال دقة المعلومات (2.24) وبدلالة إحصائية (0.024)، وبلغت قيمة (t) لمجال شمولية المعلومات (3.71) وبدلالة إحصائية (0.000). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى. وتفسر الباحثتان هذه النتيجة من خلال تبني ما توصلت إليه الدراسة الحالية والتي أشارت إلى وجود أثر لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وأنّ هنالك علاقة ذو دلالة إحصائية ما بين خصائص المعلومات (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات في المعلومات) وبين فاعلية اتخاذ القرارات في مراكز الوزارات الأردنية. فإن كانت هناك خصائص كملائمة المعلومات، وتوقيت المعلومات المناسب، ودقة المعلومات في المعلومات فإن مدير الإدارة الإشرافية سيتخذ قراراً فعلاً والذي سيقبل بلا شك بين موظفي إدارته الدنيا وكذلك سيغلب الاستحسان والموافقة والاقتران من قبل مسؤولي الإدارة العليا. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة (حجاجة، 2010) و (الغزالي، 2012) واللذان أكدتا بأنه لا تقتصر الصعوبات التي



يواجهها متخذي القرار في لحظة اتخاذها، أو المفاضلة بين البدائل وحسب، بل تتجاوزها إلى كافة المراحل التي تلي اتخاذها، مما يشكل أحد التحديات التي يواجهها متخذي القرار حيث لا يتحقق ذلك إلا من خلال إشراكهم في حيثياته.

ويُعتبر القبول من أهم الموضوعات النادرة التي يتناولها العلماء والباحثون في مختلف المجالات الإدارية وحتى علم الاجتماع، فالقبول يعد ثمرة عملية الاتصال ويشكل عصب العملية الإدارية بأبعادها المختلفة. وبعد الاتصال الفعال من أكثر الوسائل فعالية لتحقيق الأهداف التنظيمية واتخاذ القرارات الفعالة، إذ يجب أن يكون لدى المديرين القدرة على استخدام وسائل الاتصال الحديثة لضمان وصول المعلومات بشكل واضح وسريع، كما أنه يثير اهتمام الموظفين فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لمشاكلهم وشكاويهم داخل المؤسسة، وتساهم هذه العملية في خلق نوع من العلاقة الإيجابية والتعاون بين الإدارة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مشتركة وقبولها ومن ثم تحقيق الأهداف (Barros, 2020) والعربي، و(2019 والطاهر، 2015). ومن هنا تؤكد الباحثتان على أهمية وفعالية الاتصال التنظيمي في صنع القرارات الفعالة، فما يهمنا هنا هو إمكانية تحقيق فعالية القرارات، ونقصد هنا بفعالية القرار أن يكون فعالاً في جميع الاتجاهات ويحقق التأثير المطلوب والاستمرارية والقبول والتنفيذ المشترك.

**النتائج المتعلقة باختبار عن الفرضية الفرعية الثانية: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في تأثير القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»**

جدول رقم (13)

تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

لكشف أثر جودة المعلومات الإدارية مجتمعة على تأثير القرارات الإدارية

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة دلالة «F»	نتيجة الفرضية الإحصائية
ملائمة المعلومات	2.14	0.033	0.151				
توقيت المعلومات	1.36	0.017	0.102				
دقة المعلومات	2.37	0.019	0.194				
شمولية المعلومات	5.63	0.000	0.422	0.780	0.608	74.88	0.000

\*\*المتغير التابع: تأثير القرارات الإدارية

يظهر الجدول (13) أن قيمة

(F) بلغت (74.88) وبدلالة إحصائية

(0.000)، وكما بلغت قيمة (R)

(0.780) وهي تمثل معامل الارتباط

بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

تأثير القرارات. وبلغت قيمة (t) لمجال

ملائمة المعلومات (2.14) وبدلالة

إحصائية (0.033)، وبلغت قيمة

(t) لمجال توقيت المعلومات (1.36)

وبدلالة إحصائية (0.017)، وبلغت

قيمة (t) لمجال دقة المعلومات (2.37) وبدلالة إحصائية (0.019)، وبلغت قيمة (t) لمجال شمولية المعلومات (5.63)

وبدلالة إحصائية (0.000). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة. وقد تعزو الباحثتان

هذه النتيجة إلى كون اتخاذ القرار من أهم استراتيجيات التفكير، ويتم تصنيف عملية اتخاذ القرار إلى مهارات فكرية

وتحليلية، تتطلب الكثير من التفكير والتحليل وتقييم الأفكار (السيد، 2014). لذلك فإن قدرة التأثير للقرارات التي

يتخذها المدير في الإدارة الإشرافية مرتفعة جداً، إذ أن إبطال صحة القرار غير واردة نظراً لكون المدير انساناً قد يتعرض

للكثير من المشكلات التي تتطلب التفكير كي يتخذ القرار المناسب أو المرضي على الأقل، وبذلك يستطيع أن يصل إلى

أفضل قرار من بين البدائل المتاحة. وقد اتفقت الباحثتان مع ما توصل إليه الأدب النظري (Mukherjee & Basu, 2005)

وكنعان (2007) والذي يشير إلى أن التأثير يعتمد على قدرة القائد على اختيار البديل الأفضل لتحقيق أقصى عائد ضمن

الموارد المحدودة. إذ يتم الحكم على القرار الفعال من خلال التأثير على الآخرين والقبول والافتناع والرضا ورغبتهم في

التنفيذ (النبية، 2011).

**النتائج المتعلقة باختبار عن الفرضية الفرعية الثالثة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في استمرارية القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»**

يظهر الجدول (14) أن قيمة (F) بلغت (45.85) وبدلالة إحصائية (0.000)، وكما بلغت قيمة (R) (0.698) وهي تمثل

معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استمرارية القرارات الإدارية. وبلغت قيمة (t) لمجال ملائمة المعلومات

(0.0804) وبدلالة إحصائية (0.000)، وبلغت قيمة (t) لمجال توقيت المعلومات (2.33) وبدلالة إحصائية (0.021)، وبلغت

قيمة (t) لمجال دقة المعلومات (1.44) وبدلالة إحصائية (0.015)، وبلغت قيمة (t) لمجال شمولية المعلومات (1.736)

جدول رقم (14)

تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

لكشف أثر جودة المعلومات الإدارية مجتمعة على استمرارية القرارات الإدارية

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة دلالة «F»	نتيجة اختبار الفرضية الإحصائية
ملائمة المعلومات	3.804	0.000	0.307	0.698	0.487	45.85	0.000
توقيت المعلومات	2.33	0.021	0.199				ترفض
دقة المعلومات	1.44	0.015	0.135				
شمولية المعلومات	1.736	0.038	0.149				

\*\*المتغير التابع: استمرارية القرارات الإدارية.

وبدلالة إحصائية (0.038). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة. وبالتالي يتم رفض جميع فرضيات الدراسة الفرعية، والفرضية الرئيسية، وقبول الفرضية الرئيسية البديلة. وترى الباحثتان أن الاستمرارية مرهونة بالعادة بتحقيق الأهداف عامة، فطالما أن القرار يحقق الهدف المنشود، استمرت الإدارة الإشرافية

في اعتماده في ضوء النتائج المترتبة. وقد تعزو الباحثتان هذه العلاقة الطردية بين المتغيرين محمور الاهتمام إلى طبيعة القرارات التي يتخذها المدير في الإدارة الإشرافية. أن اتخاذ القرارات الروتينية هو واقع يعايشه المدراء والموظفون في مراكز الوزارات خلال الحياة اليومية، وما يميز به هذا النمط هو عدم قدرة الشخص على فرض الرغبة في تغيير طبيعة ما يختاره، فالقرارات روتينية ومعتمدة عليها ويتبقى على الشخص فقط تنفيذها. وتستدل الباحثتان أيضاً بحقيقة أكد عليها (زامل، 2000) مفادها أن عملية اتخاذ القرارات لا تتوقف بمجرد اتخاذ قرار معين فقد يترتب على القرار المتخذ مواقف معينة تتطلب اتخاذ قرارات جديدة. وتتفق الباحثتان مع دراستي (العبوي، 2008)؛ (Nordbäck, 2011) بأن المتابعة تحقق دقة المعلومات وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة، ومن ثم نجد أن المؤسسة الفعالة تتخذ القرارات الفعالة وتتابع تنفيذها واستمراريتها، فالفاعلية تؤكد على قدرة متخذ القرار على متابعة استمرارية القرارات المتخذة (مهنا، 2006) وترى الباحثتان أن نتيجة هذه الفرضية مقنعة مستدله بالأدب النظري الذي يوضح المراحل التي يمر بها اتخاذ القرار، والذي يؤكد أن عملية الاستمرارية والمتابعة عمليات مترابطة من الناحية الأدائية والوظيفية ولا يمكن الاستغناء أو تجاوز أحد هذه المراحل، فكل منها يؤثر في الآخر ويتأثر به، لذلك ظهرت علاقة موجبة وطرديّة بين المتغيرين.

نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات المبحوثين نحو مستوى فاعلية تعزى لخصائصهم الديموغرافية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية».

لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للمتغيرات المتعددة الخيارات (النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخدمة والمسعى الوظيفي)، واختبار (T) للعينات المستقلة لمتغير النوع الاجتماعي، على الفرضيات الفرعية الخمسة.

جدول رقم (15)

تحليل (t) للعينات المستقلة لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير المستقل	قيمة (t)	الدلالة
النوع الاجتماعي	1.302	0.195

\*\*\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يبين الجدول (15) عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة (t) (1.302) وقيمة الدلالة (0.195). أي أنه تم قبول الفرضية الصفرية الأولى، مما يعني قبول الفرضية الصفرية الفرعية الخامسة. وجدت الدراسة أن المتغيرات التي تتعلق بصانع القرار نفسه كمتغير النوع الاجتماعي وقت اتخاذ القرار واختيار البديل الأنسب لم يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات

الأردنية. لذلك تستنتج الباحثتان عدم تأثير العوامل الشخصية أو التكوينية النفسي والاجتماعي للشخص عند اتخاذ القرار على فاعليته. وتشير هذه النتيجة إلى حقيقة مفادها أن النوع الاجتماعي للمدير وكذلك شخصيته لم تؤثر على فاعلية قراراته. إذ أن النوع الاجتماعي لم يغير بالظروف، فلم يميل متخذ القرار مثلاً إلى تأجيل قراره أو اغفاله لاختيار أحد البدائل. بل على العكس أثبتت هذه النتيجة أن هناك تجانساً واتفاقاً بين أغلب أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وأن جميع الأسئلة كانت مشبعة ولم تترشح فقرات ضعيفة. وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الشوابكة، 2017) و(تيناوي، 2019) و(فهما، 2021) التي أشارت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العدوان، 2006)، و(الجوازنة، 2013) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

فيما يتعلق بمتغير الفئة العمرية، تمّ قبول هذه الفرضية نظراً لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) تعزى للفئة العمرية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية». وعليه، يتم قبول الفرضية والتي تنص على «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في اتجاهات المبحوثين نحو مستوى فاعلية تعزى لمتغير الفئة العمرية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية». فإنّ نتائج الدراسة تبين أن الفئة العمرية الأكثر تقع ما بين (41-50 سنة) بنسبة (50.3%) أي بواقع 100 شخص. أي أنّ غالبية مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية تقع أعمارهم ضمن هذه الفئة العمرية والتي تتوسط الفئات العمرية المذكورة في الدراسة الحالية، إذ أنّ كفاءتهم ونشاطهم هي نفسها كما هو الحال في الفئات العمرية الأخرى وليس هناك فرق بينها من حيث التأثير على فاعلية قراراتهم. فضلاً عن أنّ هناك تجانساً واتفاقاً بين أغلب أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وأنّ جميع الأسئلة كانت مشبعة ولم تترشح فقرات ضعيفة. فإنّ ترتيب الأبعاد الفرعية لمتغيرات الدراسة قد جاء متشابهاً. إذ أنّ هناك تقارباً بين أفراد عينة الدراسة يعكس وجود قناعات متقاربة من حيث أهميتها من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. وهذا ما يؤكد صحة الأدب النظري كدراسة (الشوابكة، 2017) وذلك لأنّ هذه الفئة قادرة كغيرها من الفئات العمرية على العمل والعطاء وعلى تحقيق فاعلية اتخاذ القرار. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العدوان، 2006)، ودراسة (الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير الفئة العمرية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الجوازنة، 2013) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة، اثبتت نتائج اختبار فرضيات الدراسة رفض الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص على: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخدمة على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية». إذ تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير عدد سنوات الخدمة على فاعلية اتخاذ القرارات. يمكن الإشارة إلى أن أي نظام إداري عالمي لا يخلو من تأثير المعايير الديموغرافية، إلا إنّ درجة هذه التأثيرات تختلف من نظام لآخر. فعلى سبيل المثال، لا يؤثر متغير عدد سنوات الخبرة على مهارات متخذي القرار وقدرتهم على تحليل وتشخيص المشكلة وإدراك أسبابها ومؤثراتها، بل وكذلك على مستوى مقدرتهم على التفكير والإدراك لأكثر عدد ممكن من البدائل وتقييمها والقدرة على التنبؤ بنتائجها مستقبلاً، لهذا تجد الباحثان أنّ من شأن هذا المتغير أن يؤثر على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية. فكلما زادت عدد سنوات الخدمة او الخبرة للمدير كلما زادت مهاراته في اتخاذ القرار الفعال. وعلى مستوى متغير الخبرة أيضاً، فإنّ الافتقار للمشاركة وتبادل الخبرات والأراء في اتخاذ القرارات في موقف ما وكذلك عدم توافر وتحديد معايير محددة للاختيار بين البدائل المختلفة من شأنه أن يقلل من جودة وفاعلية اتخاذ القرار. لذلك تستنتج الباحثان تأثير العوامل الوظيفية كخبرة المدير الإشرافي عند اتخاذ القرار على فاعليته.

فإنّ نتائج الدراسة الحالية تبين أنّ الفئة العمرية الأكثر تكراراً كانت ممن تتراوح سنوات خدمتهم من (11-20) سنة بنسبة (62.4%)، حيث تساوت الفترة (11-15) والفترة (16-20) في التكرار والنسبة، ففي الفئات الأكثر خبرة والقادرة على تحقيق الفاعلية في اتخاذ القرارات الإدارية في إدارتهم الإشرافية وهذه النتيجة تدل على أنّ هذين الفئتين هم الأكثر استقراراً وظيفياً في الإدارات الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية والمساهمة في استخدام المعلومات المتاحة بشكل فعال لرفع فاعلية قراراتهم وجعلها أكثر قبولاً وتأثيراً واستمرارية في إدارتهم الإشرافية. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العدوان، 2006)، ودراسة (الشوابكة، 2017)، في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الجوازنة، 2013) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير الخبرة على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية

جدول رقم (16)  
تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)  
لنموذج مقياس الفاعلية ككل تبعاً  
لمتغيرات الدراسة الديموغرافية

المتغير المستقل	قيمة (f)	الدلالة
الفئة العمرية	1.017	0.386
عدد سنوات الخدمة	3.105	0.028
المستوى التعليمي	0.098	0.961
المسمى الوظيفي	1.195	0.313

\*\*\*المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، اثبتت نتائج اختبار فرضيات الدراسة قبول الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص على: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية». إذ أظهرت النتائج

عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المستوى التعليمي على فاعلية اتخاذ القرارات. وفقاً للنتائج المتعلقة بأفراد عينة الدراسة، فقد أظهرت نتائج التحليل لأفراد العينة لمتغير المؤهل الوظيفي أنّ (20) فرداً يحملون شهادات دبلوم متوسط أو أقل بنسبة (10.1%)، وإنّ نسبة حاملي شهادة البكالوريوس كانت (60.3%) بواقع (120) فرد وهذا أعلى مؤهل بين أفراد العينة، أمّا بالنسبة لحملة شهادة الماجستير فمثّلوا حوالي (37) فرداً أي (18.6%) من أفراد العينة، ويتبقى (22) فرداً يحملون شهادة الدكتوراه بنسبة (11.1%) من أفراد العينة. تعزو الباحثان هذه النتيجة أنّ هذه المؤهلات العلمية محل الدراسة قادرة على فهم أهمية المعلومات الإدارية ومؤهلة لاستخدام تلك المعلومات في اتخاذ قراراتها مما يزيد من فاعليتها كل ضمن موقعه الإداري. وقد تفسر هذه النتيجة إلى اقتناع مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية بغض النظر عن مستواهم التعليمي بأنّ كفاءة العنصر البشري لن تأت إلا من خلال إيمانهم بأهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية. وبهذا تعتقد الباحثان أنّ مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية يؤدون دوراً كبيراً في تحقيق أبعاد جودة المعلومات المتمثلة بـ (ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) ليتماشى مع التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات ومعايير الرقابة والأداء.

كما قد تعزز هذه النتيجة إلى المناخ التنظيمي السائد في الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية ومدى مناسبته لقيام نظم معلومات فاعلة ومتطورة تؤدي دوراً فاعلاً وإيجابياً في رفع جودة المعلومات المتاحة للمديرين في الإدارة الإشرافية. وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المستوى التعليمي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العدوان، 2006)، التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المستوى التعليمي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

أما المسى الوظيفي، بناءً على التحليل الإحصائي، أثبتت نتائج اختبار فرضيات الدراسة قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير المسى الوظيفي، على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية. إذ تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لمتغير المسى الوظيفي، حيث بلغت قيمة (f) (3.105) وبدلالة إحصائية (0.313)، فقد بينت نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة انقسام أفراد العينة إلى نسب مختلفة بحسب المسى الوظيفي فكان منهم (33) فرداً بنسبة (16.6%) مدرء، أمّا من يندرج تحت مسى مساعد مدير فكان عددهم (16) بنسبة (8%) من أفراد العينة، بينما كان العدد الأكبر أو النسبة الأعلى من فئة رئيس قسم/شعبة حيث بلغ عددهم (137) ما نسبته (68.8%) من إجمالي أفراد العينة، وما تبقى ونسبته (6.5%) وهم (13) فرداً من العينة كان المسى الوظيفي لهم مدير وحدة. وتشير هذه النتيجة أنّ هناك تجانسا واتفاقا بين أغلب أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، فهناك تقارباً بين مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية والذي يعكس أنّهم يعتمدون على معلومات ذات جودة عالية فيكون لزاماً عليهم اتخاذ قرار صحيح. وتلاحظ الباحثان من هذه النتائج أنّ العينة من ذوي المناصب الإدارية صاحبة القرار تشارك في استخدام المعلومات في قراراتهم والتي قد تؤثر على فاعليتها، ونلاحظ أنّ وفرة المعلومات بين هذه المسميات الوظيفية تقلل من الخلافات الوظيفية بين المدرء ومساعدتهم في الإدارات الإشرافية مما يزيد من فاعلية القرارات التي يتخذها المدرء في هذا المستوى الإداري. إذ تكون الصراعات الوظيفية بين صانعي القرارات سلباً في زيادة التنافر بينهم وبين مرؤوسهم مما يعيق فاعلية صنع القرار. هذا وتعزو الباحثان أيضاً غياب علاقة إحصائية بين المتغيرين إلى ماهية الفئات الوظيفية محل الدراسة الحالية، إذ لم تشمل عينتنا للموظفين مثلاً والتي تقتصر طبيعة عملها على تقديم المعلومة لمركز صنع القرار أو تنفيذ القرار، فلو شملت العينة الحالية فئة الموظفين لأحدث ذلك فرقاً إحصائياً ما.

وعليه، تتمتع جميع الفئات المدروسة بمستوى معين من الرقابة والتقييم للأداء الإداري داخل الأقسام الإدارية مما يؤثر بشكل إيجابي على درجة قبول القرارات وتأثيرها واستمراريتها. فكلما ارتفع مستوى السلطة الممنوحة للمدير كلما زادت القدرة على مراقبة تنفيذ القرارات وتقييمها قد الإمكان، مما يساهم في فاعلية القرارات الإدارية وهذا ما توفره تلك المسميات الوظيفية لأفرادها مما أدى إلى غياب تلك الأثرات الإحصائية بين هذه الفئات الوظيفية في مقدرتهم على استخدام المعلومات المتاحة في صناعات القرارات الفعالة. وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (الجبوري، 2016) والشوابكة، (2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المسى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العدوان، 2006) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتغير المسى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

## التوصيات

### أولاً - التوصيات المتعلقة بالدراسة الحالية:

- 1- ضرورة رفع مستوى الوعي لدى مديري الإدارة الإشرافية ومتابعة القرارات التي يتخذونها لرفع مستوى القبول والتأثير والاستمرارية ضمن نطاق الادارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- 2- استمرارية الحرص على اتخاذ القرارات الإدارية بناءً على الأدلة العلمية لضمان رفع فاعلية القرارات المتخذة، وكذلك متابعة الحصول على التغذية الراجعة للقرارات التي سبق اتخاذها لتحديد أثر القرارات بشكلٍ دوري ضمن نطاق الادارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.
- 3- الحرص على عقد الدورات التدريبية لتدريب المدراء في الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية لتعزيز خبراتهم الإدارية والفنية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- 4- استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية في الاقسام التي تعتمد أنظمة المعلومات لرفع فاعلية القرارات .

### ثانياً - التوصيات المتعلقة بإجراء دراسات مستقبلية:

- 1- إجراء دراسات مستقبلية للمقارنة بين القطاع العام والخاص حول العلاقة بين جودة المعلومات وفاعلية القرارات الإدارية ضمن مستويات إدارية أخرى.
- 2- إجراء دراسات مستقبلية لتسليط الضوء على الأبعاد الأخرى لجودة المعلومات لمعرفة تأثيرها على فاعلية القرارات.

## حدود الدراسة

تحدد تفسير وتعميم نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

- الحدود المكانية: تكوّن المحدد المكاني من مجتمع مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الحكومية الأردنية
- الحدود الزمانية: اقتصرت هذه الدراسة على مسح آراء مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الحكومية الأردنية وذلك خلال الأشهر (5,6,7,8) عام 2020.
- الحدود الإجرائية (الموضوعية): اقتصرت على استجابة المبحوثين على فقرات أداة الدراسة بالإضافة إلى ما يتكون من الأدب النظري، وتحدد تفسير وتعميم نتائج الدراسة أيضاً بالخصائص الشخصية والوظيفية (الصدق والثبات) للأداة المستخدمة لجمع البيانات في الدراسة.

## محددات الدراسة

واجهت الباحثان عدد من المحددات أثناء إجراء هذه الدراسة، والتي تمثلت بالآتي:

- 1- استبعاد الوزارات السيادية من عينة الدراسة والمتمثلة بوزارة المالية، ووزارة الخارجية، ووزارة الداخلية، بسبب وجود رؤيا استراتيجية في عملها ووظيفتها تتعلق بأمن المواطن ومعيشته وعدم الرغبة في المشاركة في الدراسة والافصاح عن خططها وادارتها.
- 2- صعوبة الظروف التي أجريت بها الدراسة، فنظراً للظروف التي تم توزيع الاستبانة فيها وهي تفشي فيروس كورونا والتي تعد الجائحة الكونية التي عصفت بأرجاء العالم أسره فقد تعذر على الباحثان مواصلة جمع واسترداد الاستبانات الموزعة في مراكز الوزارات نظراً لظروف الحظر الشامل والجزئي التي خضعت له محافظات المملكة عموماً ومحافظه إربد في شمال المملكة خصوصاً كون الباحثان تقطنان في محافظة إربد، ومن ضمن الاستبانات المستردة تبين أنّ (199) استبانة صالحة لأغراض الدراسة تمثل (40%) من عدد الاستبانات الموزعة وتمّ استبعاد (101) استبانة من عدد الاستبانات الموزعة بسبب عدم كفاية المعلومات الواردة فيها.

## المراجع

## أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبو حمّور، عنان؛ والشباب، أحمد. (2010). مفاهيم إدارية معاصرة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- أيوب، حنان. (2012). درجة فاعلية المدراء في قيادة التغيير اللازمة للتطوير الإداري في المدارس الحكومية الأساسية في فلسطين من وجهات نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- برهان، محمد. (2010). أنظمة المعلومات الإدارية، القاهرة: الشركة العربية للتسويق والتوريدات.
- بوشوشة، هبة؛ وبوعشة، مبارك. (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- بوضياف، نوال. (2008). التقويم الذاتي لعمل المدير ودوره في عملية اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- الجبوري، ظاهر. (2016). اتخاذ القرارات الإدارية وعلاقته ببعض المتغيرات الاجتماعية: دراسة اجتماعية ميدانية في معمل نسيج الحلة وقديفة الحلة. جامعة بابل، كلية الآداب، العراق
- الجوازنة، أسيل. (2013). أثر نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في جامعة الشرق الأوسط الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الزعيم الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، السودان.
- حجاجة، علي. (2010). اتخاذ القرارات الإدارية. دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 21.
- حريم، حسين. (2014). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- الحميضي، عبد العزيز. (2007). عملية صنع القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، السعودية.
- الحوراني، نوال. (2013). مقارنة بين كيفية اتخاذ القرار بين المدراء والمديرات: دراسة حالة على برنامج التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولي، غزة، الجامعة الإسلامية - غزة.
- الخزاعلة، خلف. (2009). أثر جودة المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في شركة الخطوط الملكية الأردنية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة ال البيت، الأردن
- خضر، أحمد. (2013). إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة. جامعة الأزهر، مصر
- الخوالدة، رياض؛ والحنيطي، محمد. (2008). «أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية»، مجلة دراسات - العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، ص ص 320-342.
- دره، عبد الباري؛ والمدهون، موسى؛ والجزراوي، إبراهيم محمد. (2014). الإدارة الحديثة: المفاهيم والعمليات/ منهج علمي تحليلي، المركز العربي للخدمات الطلابية، الأردن - عمان.
- دهامشية، عبد الرحمان. (2018). مساهمة نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى الموظفين: دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية قلمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. الدهراوي، كمال الدين. (2005). نظم المعلومات المحاسبية. الإسكندرية: الدار الجامعية، مصر، ط 2.
- زامل، أحمد. (2000). المحاسبة الإدارية مع تطبيقات بالحاسب الآلي، الجزء الأول، معهد الإدارة العامة الرياض.
- سفيان، سليمان؛ والشرع، مجيد. (2002). المحاسبة الإدارية: اتخاذ قرارات ورقابة. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 44-43.
- سيزلاقي، اندرو؛ والاس مارك؛ تعريب ومراجعة: أحمد جعفر وعبد الوهاب علي. (2011). السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الشامي، لبنان؛ ونينو، ماركو. (2001). الإدارة المبادئ الأساسية. إربد: المركز القومي للنشر.
- شوايش، محمد. (2013). الإدارة الحديثة: مفاهيم ووظائف وتطبيقات، دار الفرقان، عمان.
- الشبول، محمد. (2003). أثر المعلومات وأنظمة المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات في قطاع الاتصالات في الأردن، جامعة اليرموك.
- الشراي، فؤاد. (2008). نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، ص 64.
- الشوابكة، عدنان (2017) دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 51، المجلد 2017، ص 313-352

- شهزاد، محمد شهاب موسى. (2010). *القدرة على اتخاذ القرار*، الطبعة الأولى، الأردن، دار صفاء للنشر و التوزيع.
- الطاهر، أسمهان ماجد. الخفاف، مها مهدي. (2013م). *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية*. ط 2. دار وائل للنشر، الأردن.
- الطاهر، محمد علي. (2015). *أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال*، بحث ماجستير، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
- الطيطي، خضر. (2012). *إدارة تكنولوجيا المعلومات*، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص 22.
- عاصم، خلود؛ وإبراهيم، محمد. (2013). «دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية»، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العراق.
- عامر، طارق. (2009). «نظريات صنع القرار ومهاراته في الإدارة التعليمية وطرق مواجهة مشكلاته: تصور مقترح»، *الملتقى الدولي لصنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية*، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر، جامعة مسيلة، يومي 14 و15 أبريل، ص 04.
- العبد، جلال. (2015). *استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية*. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- العدوان، شاكر. (2006). *أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية*. عمان، الأردن
- العديلي، ناصر. (2015). *السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن*. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العربي، بن داود. (2019). «المشاركة في اتخاذ القرارات والعلاقات الإنسانية من ركائز الاتصال الفعال في المؤسسة»، *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، مجلد 6، عدد 16، ص ص 180-167
- عزيرو، راشدة. (2009). «المشاركة في عملية صنع القرار وسبل تفعيلها»، *الملتقى الدولي لصنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية*، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة مسيلة، الجزائر، يومي 14 و15 أبريل 2009 ص 2
- عسكر، سمير. (2015). *أصول الإدارة*. ط 3. دبي: دار القلم للنشر والتوزيع.
- عطاونة، وجدي. (2012). *تحليل و اقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية*، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- العلوان، محمد؛ وزيادات، زيد. (2019). *أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية*، جامعة الحسين بن طلال، الأردن
- العويسات، جمال الدين. (2011). *الإدارة وعملية اتخاذ القرار*. دار هومة الجزائر، ص 30.
- الغزالي، عبد الكريم. (2012). *أثر القيادة التحولية على فاعلية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية*، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- الفقي، عبد الإله. (2012). *نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار*. دار الثقافة للنشر، عمان.
- القاسم، عبد الرزاق. (2004). *تحليل وتصميم نظم المعلومات*. دار الثقافة للنشر.
- قريطم، محمد. (2016). *اتخاذ القرارات الاستثمارية مع التطبيق على خطط التنمية الوطنية*، المملكة العربية السعودية، جدة: مركز النشر العربي.
- كراز، معنصم. (2016). *العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات وتم تطبيق هذه الدراسة على مدارس الأونروا في قطاع غزة*، الجامعة الإسلامية، غزة.
- كورتل، فريد؛ وحناش حبيبة. (2015). *نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات*، سكيكدة الجزائر، دار النشر والتوزيع، ط 2، ص 26.
- ماهر، أحمد. (2007). *اتخاذ القرار ما بين العلم والابتكار*. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 22.
- ماهر، أحمد. (2014). *الإدارة المبادئ والمهارات*. الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 280.
- مجدوب، نوال؛ ومجدوب، خيرة. (2017). «مزايا طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها»، *مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع*، ع 1، الجزائر.
- مرشلة، صونية. (2016). *تأثير جودة المعلومة في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية*. جامعة 8 ماي 1945. الجزائر.
- المصري، أحمد. (2007). *الإدارة الحديثة والاتصالات والمعلومات والقرارات*. مؤسسة الشباب الجامعية، مصر، ص 205.
- مكاوي، حسن؛ وعلم الدين، محمود. (2000). *تكنولوجيا المعلومات والاتصال*. مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، ص 18.

- مهنا، إبراهيم. (2006). *العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية*. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- المومني، خالد؛ والقضاة، محمد. (2008). «فاعلية عملية اتخاذ القرار لدى مديرات رياض الأطفال في إقليم شمال الأردن»، *الأردن، مجلة العلوم الإنسانية*، العدد 36، ص 3
- ناجي، عدي؛ والديك، محمد؛ والقط، أحمد. (2011). *مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية*، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية.
- النبيه، إياد. (2011). *فاعلية اتخاذ القرار وعلاقتها بالأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة*. رسالة ماجستير، الإسلامية غزة، فلسطين.
- النجار، فايز. (2007). *نظم المعلومات الإدارية*. ط 2. دار الحامد للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.
- النعيمي، صلاح (2008). *المدير القائد والمفكر الاستراتيجي: فن ومهارات التفاعل مع الآخرين*. إثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- نوري، منير. (2012). *نظام المعلومات المطبق في التسير*. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 64.
- الهزايمة، أحمد. (2009). «دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة في محافظة اربد»، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، مجلد 25، العدد 1.
- هيل، مايكل. (2004). *أثر المعلومات في المجتمع دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها*، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، ص 25.
- الواعر، بشرى؛ وتليالتي، فاطمة الزهراء. (2017). *فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات*، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- الوحيددي، محمد. (2018). *دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الأردن*، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، السودان.
- ياغي، محمد. (2010). *اتخاذ القرارات التنظيمية*. ط 2. عمان، دار وائل للنشر.

#### ثانياً - مراجع باللغة الانجليزية

- Abu-Hummour, A. (2019) "Inclusiveness of Jordanian women in local decision-making process: opportunities and threats", *Journal of Public Affairs*, 19 (4), e1928.
- Abumandil, M. & Hassan, S. (2016). "Information quality and decision-making effectiveness: A study of banks in Palestine", *International Review of Management and Marketing*, 6 (S7), 127-132.
- Ajayi, I. A. and Omirin, F. F. (2013). "The use of management information system (MIS) in decision making in the South-West Nigerian universities", *Educational Research and Reviews*, 2 (5), 109-116.
- Ali, K. and Frangias, S. (2011). "Measuring the effect of management factors on the performance of dairy manufacturing companies in Golestan Province", *Unpublished Thesis*, Golestan Province, Iran.
- Alter, S. (2017). *Information Systems Management Perspective*, 3<sup>rd</sup> ed., Addison-Wesley Educational Publisher, USA.
- Anderson, M.; Lindgren, R. and Henfridsson, O. (2008). "Architectural knowledge in inter-organizational IT innovation", *The Journal of Strategic Information Systems*, 17 (1), 19-38.
- Arafat, M. (2017). "Evaluation of managerial requirements toward utilization of decision support systems (DSS) In Palestinian (PM) in The Gaza Strip", *Unpublished Thesis*, Islamic University, Gaza, Palestine.
- Atta, M. (2017). "The effect of usability and information quality on decision support information system (DSS)", *Arts Social Sci. Journal*, 8 (257). doi:10.4172/2151-6200.1000257
- Bahloul, M. (2011). The role of marketing information system technology in the decision making process case Study: The banking sector in Gaza Strip, *Unpublished Thesis*, Islamic University of Gaza.
- Barros, G. (2020). "Herbert A. Simon and the concept of rationality: Boundaries and procedures", *Brazilian Journal of Political Economy*, 30 (3)- *On-line version*, ISSN 1809-4538
- Chan, H. (2009). "The roles of user motivation to perform a task and decision support system (DSS) effectiveness and efficiency in DSS use", *Computers in Human Behavior*, 25 (1), January.



- Charaibeh, S. and Malkawi, N. (2013). "The impact of MIS on the performance of governmental organizations", *International Journal of Business & Social Science*, 4 (17), 101-109.
- Dessler, G. (2014). *Management: Principles and Practices for Tomorrow's Leaders*. 3<sup>rd</sup> ed., Pearson, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Fransen, T. (2007). Management information system, or struggle: An analysis of the MIS of ABN AMRO private banking Asia, *Unpublished Thesis*, in International Management.
- Houhamdi, Z. and Athamena, B. (2019). "Impacts of information quality on decision-making", *Global Business and Economics Review*, 21 (1), 26–42.
- Jern, A. (2009). "On introducing information systems in organizations", *Unpublished Thesis*, Helsinki University of Technology.
- Jiang, J.; Motwani, J. and Larson, L. (2017). "Computer attitudes of marketing, manager: An empirical analysis", *Journal of Computer Information Systems*, 37 (4): 44-47.
- Lamiri, A. (2003). *Management De L'information* (Redressement Et Mise à Niveau Des Entreprises), Office Des Publications Universitaires, Alger.
- Long, L., (2011), *Management Information Systems Information*. Prentice-Hall, International, Inc, USA.
- Micha, C. (2009). *Qualité de l'information comptable, L'Encyclopédie de Comptabilité, Contrôle de Gestion et Audit, Economica*, Paris, 2ème édition.
- Milos, M. (2015). "The role of information management in decision making and business success", *Unpublished Thesis*, Faculty of Business Economics and Entrepreneurship.
- Milton, R. & Swieringa R. (1995). "Perceptions of initial uncertainty as a determined of information value", *Journal of Accounting Research*, 19 (1), 109-119.
- Mouzhi, G. (2009). "Information quality assessment and effects on inventory decision-Making", *Unpublished Dissertation*, School of Computing Dublin City University.
- Mukherjee, S. & Basu, S. (2005). *Organization and management and Business Communication*, New Age International (P), Ansari Road, Daryaganj, New Delhi.
- Nordbäck, E. (2011). "Decision-making in virtual teams: Role of interaction and technology", *Unpublished Thesis*, School of Science, Aalto University
- Pilepic, L. & Simunic, M (2009). "Applying information technology to business decision making in the hotel enterprises", *Unpublished Thesis*, University of Rijeka.
- Ryker, R. & Nath, R. (2018). "User satisfaction determinants: The role of hardware and procedural components", *Journal of Computer Information Systems*, 38 (2), 44-48.
- Sarak, M.; Bafrouei, K. and Mahmoudi, S. (2013). *An investigation into the effects of applying management information systems (MIS) on manager decision making in universities: Case study at Universities & Higher Education Institutes in the city of Qom*, Qom Province, Iran
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. John Wiley & Sons, Inc., N. Y.
- Simon, Herbert A. (1947). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. 1<sup>st</sup> ed., New York: Macmillan.
- Taamneh, M.; Abu-Hummour, A. and Alquraan, N. (2020). "Local decision-making within the concept of governance in Jordan", *Middle East Journal of Management*, 7( 2), 109-130.
- Tames, B. (2014). *Introduction to Information System*. 11<sup>th</sup> ed., McGraw-Hill, Inc.
- Turban, E.; Mclean, E. and Wetherbe, J. (1999). *Information Technology Management*. John Willy & Sons, INC, USA.
- Ward, M. and Bawden, D. (2019). "User sensitive implementation of training for information systems", *International Journal of Information Management*, 7 (1), 55-71.
- Watson, R.; Pitt, L. and Kavan, B. (2010). "Measuring in formation systems quality, lessons from two longitudinal case studies", *MIS Quarterly*, 22 ( 1), 61-79.
- Zikmund, W. (2006). *Business Research Methods*. 6<sup>th</sup> ed., San Diego: The Dryden Press.

## Impact of Information Quality on the Effectiveness of Managerial Decision-Making: A Field Study from the Supervisory Management Perspective in the Centers of Jordanian Ministries

Dr. Anan M. Abu-Hummour

anan.abuhummour@yu.edu.jo

Sara A. Abu-Hamda

sara2121986@gmail.com

Public Administration Department

Faculty of Economic and Administrative Sciences

Yarmouk University, Irbid, Jordan

### ABSTRACT

This study aimed at identifying the effect of the quality of information on the effectiveness of administrative decision-making in the supervisory departments of Jordanian ministries' centers, where the infernal and descriptive analyses were utilized using a questionnaire to collect data from the study sample, which consisted of 199 director, assistant director, unit head, and department head who were selected by using convenience sampling method from the Jordanian ministries' centers. The findings of the analysis resulted in the following:

- The presence of a high level of the dimensions of the quality of administrative information individually (appropriateness of information, timeliness of information, accuracy of information and comprehensiveness of information) and as a whole, with an arithmetic average of (3.72), while the arithmetic average of the dimensions of the measure of effectiveness of decision-making (acceptance, influence, and continuity) as a whole (3.66) and a medium degree.
- The study showed a high positive impact ( $R^2=0.709$ ) with statistical significance for the quality of administrative information (appropriateness of information, timeliness of information, accuracy of information and comprehensiveness of information) on the effectiveness of administrative decision-making, as well as there was a statistically significant impact at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) for the quality of management information combined with the effectiveness of managerial decision-making (acceptance, influence and continuity).
- With regard to demographic variables, the results revealed that there were no statistically significant differences at ( $\alpha \leq 0.05$ ) attributable to the variables of gender, age group, educational level and job title on the effectiveness of administrative decision-making, while statistically significant differences were found at ( $\alpha \leq 0.05$ ) referred to years of experience on the effectiveness of administrative decision-making in Jordanian ministries' centers.
- Based on the answers to the open question, the study sample member indicated the researcher recommends the necessity of activating the participatory role in making decisions more closely between supervisors and employees, and making decisions. Administrative based on the scientific evidence resulting from collecting, research and scientific information, and developing a mechanism for sequencing, disseminating and documenting administrative decisions.

In the light of the research findings, the research recommends conducting future studies to compare between both public and private sectors regarding this investigated relationship with different variables.

**Keywords:** *Quality of Information, Relevance of Information, Timeliness of Information, Accuracy of Information, Comprehensiveness of Information, Effectiveness of Administrative Decision-making, Acceptance, Influence, Continuity, Supervisory Management, Centers of Jordanian Ministries.*