

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

د. عنان محمد أبو حمور

أستاذ مشارك - قسم الإدارة العامة

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعه اليرموك - إربد

المملكة الأردنية الهاشمية

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 مجمعة 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 تفعيل 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 مستقبلية للمقارنة بين القطاع العام ضمن مستويات إدارية أخرى، وكذلك على أبعاد أخرى لجودة المعلومات.
- الكلمات المفتاحية:** جودة المعلومات، فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، الإدارة الإشرافية، مراكز الوزارات الأردنية.

المقدمة

تعد عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة أحد أهم العمليات الإدارية وترتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف المؤسسة ومستقبلها (أبو حمور والشياح، 2010). والقرار الفاعل هو القرار المتخذ بناءً على تحليل المشكلة القائمة وتشخيص العوامل المسببة للمشكلة للتمكن من تطوير البدائل المناسبة واختيار البديل الأنسب الذي يوصل للأهداف المنشودة، ولكن متخذ القرار على مختلف المستويات الإدارية يواجه صعوبات كبيرة في الحصول على المعلومات اللازمة لتطوير تلك البدائل واتخاذ القرار الصائب بسبب حالة عدم التأكد البيئي التي تواجهها المؤسسات العامة (الطاهر، 2013)،

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

وفي ظل الانفتاح الكبير الذي نشهده اليوم بفضل التطور التكنولوجي أصبح العالم قرية صغيرة مفتوحة الحدود لتدفق السلع والخدمات الأمر الذي أدى إلى توسع عمل المؤسسات وتزايد أنشطتها مما يعني أن عملية اتخاذ القرار أصبحت عملية أصعب، لذلك أصبح من الضروري استحداث نظم معلومات قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية اللازمة لمتخذي القرار والتي توضح الصورة العامة عن سير العمل في المؤسسات العامة والخاصة للقيام بالدور الإداري والتخطيط المناسب حيث أن أهمية القرار تعادل أهمية جودة المعلومات التي تم الاستناد عليها لاتخاذها (كورتل وحناش، 2015: 26).

ترتبط القرارات بجودة المعلومات ارتباطاً وثيقاً، إذ لا يمكن التعرض لإحدهما من دون الأخرى، والقرار الرشيد وإن كان يعتمد بنسبة كبيرة منه على ذكاء وإلهام متخذه، إلا أنه يستند في الأساس إلى المعلومات وجودتها التي تستند إلى معايير معينة. وتعني جودة المعلومات ما تتمتع به هذه المعلومات من مصداقية وما تحققه من منفعة للمستخدمين، وأن تخلو من التضليل، وأن تعد في ضوء مجموعة من المعايير بما يساعد على تحقيق الهدف من استخدامها (عاصم وإبراهيم، 2013)، وتعرف أيضاً على أنها مجموعة من الميزات والخصائص النوعية التي تقوم بمساعدة القيادات العليا على اتخاذ القرار في موارد الحكومة (Micha, 2009).

وتعتمد فاعلية القرار الإداري بشكل كبير على مدى جودة المعلومات التي يتخذ على أساسها. فإذا كانت المعلومات غير ملائمة أو خاطئة أو غير دقيقة، فمن الطبيعي توقع صدور قرار غير سليم، كما أنه كلما تحسنت جودة المعلومات كلما ازدادت فاعلية القرار (Tames, 2014). وتحتاج القيادات العليا الإدارية إلى المعلومات ذو الجودة العالية لأداء وظائفها بكفاءة وفعالية (Watson, Pitt & Kavan, 2010) وبناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

أهمية الدراسة

تعد جودة المعلومات بالنسبة لمتخذي القرار من القيادات الإدارية الحكومية مورداً استراتيجياً لاتخاذ قرارات فاعلة، وبدورها جاءت نظم المعلومات حيث تعتبر وسيلة لتدفق المعلومات حيث إن لها أثراً كبيراً وواضح في فعالية نظم المعلومات اللازمة للحكومة لإتمام عملية اتخاذ القرار، كما أن جودة المعلومات تعد سمة العصر الحديث وامتلاكها يعزز القرارات (Tames, 2014).

يمكن أن نجمل أهمية هذه الدراسة في الجوانب الرئيسية التالية:

- 1- الأهمية النظرية، وتمثل بالآتي: إنها 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.
- 2- الأهمية التطبيقية العملية، وتمثل بالآتي:
 - تنسجم هذه الدراسة مع توجهات القيادة السياسية العليا لتحقيق الرؤية الوطنية في الأردن، التي تعد المعرفة إحدى محاورها الحيوية، في ظل الخطط الرامية لإصلاح القطاع العام وتطويره باعتبار أن القرارات الحكومية تأتي في الأساس 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 تساهم في التعرف إلى أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، وهذا ما تعكسه الدراسة الميدانية في إنارة المعرفة المستمدة من الواقع بشأن الأسلوب الإداري المتبع في اتخاذ القرارات في القطاع العام وأثاره على فاعلية السياسات العامة. إذ أن جمع المعلومة والاستناد إلى المعرفة في حل المشاكل العامة ينشأ في الأصل عن محاولات جادة يتم تبنيها في الدوائر الحكومية.

أسئلة الدراسة

هدف 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: ما أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً للإطار النظري وللدراسات السابقة ذات العلاقة بجودة المعلومات الإدارية وأثرها، والتي تم تقسيمها إلى دراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الإنجليزية، وفيما يلي عرضاً لذلك.

عملية القرارات الإدارية وأهميتها

بالإطلاع على كثير من الأبحاث التي تناولت موضوع القرار نجد أن هناك تعاريف عديدة للقرار، وفيما يلي عرض لبعض منها: فقد عرفته (عزير، 2009، والمومني والقضاة، 2008) بأنه «مسلك معين أو محدد من بين مجموعة من البدائل لمواجهة أو تفادي احتمالات المستقبل». وفي الحديث عن عملية اتخاذ القرار، يجدر بنا التعرف إلى مفهوم اتخاذ القرار، إذ يرى (ماهر، 2007) و(عامر، 2009) و(حريم، 2014) و(Dessler, 2014) بأنه يعني «المراحل التي يتطلبها ظهور القرار إلى حيز الوجود». وتتضمن خطوات التعرف على المشكلة وتحديدها، وتحليل المشكلة وتقييمها، ووضع معايير للقياس، وجمع المعلومات والبيانات، وتقييم كل حل على حده للتوصل إلى أفضل الحلول (شهرزاد، 2010؛ العديلي، 2015؛ Abu-Hummour, 2019). ويضيف (الشامي ونيو، 2001) و(سيزلاقي ووالاس، 2011) بأنّ اتخاذ القرار هو «عملية اختيار بديل واحد من بدلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة، وفي ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة».

وكما أشار (العلوان وزيادات 2019) (Taamneh, Abu-Hummour and Al-Quroan, 2020)؛ بأنّ أهمية اتخاذ القرارات الإدارية تتجسد بكونها نقطة البداية لفعاليات ونشاطات المؤسسات، ولها دور مهم في تجميع البيانات عبر وسائل تكنولوجية متعددة. وتقسّم أهمية القرارات الإدارية إلى قسمين علمي وعملي، ومن الناحية العلمية تبرز أهميتها كونها وسيلة لاختيار المسؤولين وقدرتهم على القيام بالوظائف والمهام الموكلة إليهم، ومن الناحية العملية تكشف سلوك ومواقف المسؤولين الإداريين (عسكر، 2015؛ العديلي، 2015) و(بوشوشة وبوعشة، 2018)، وعليه يسهل مراقبتها والتحكم بها (شهرزاد، 2010؛ ماهر، 2014؛ Jern، 2009) أهمية اتخاذ القرار بالنقاط التالية:

فاعلية اتخاذ القرارات

يُعدّ اتخاذ القرار من المهام الجوهرية والحيوية للقائد الإداري (النعيمي، 2008). ومن هنا كانت الضرورة تستدعي إلقاء الضوء على مفهوم فاعلية اتخاذ القرار، إذ تعرف (أيوب، 2012) الفاعلية بأنها «الدرجة التي تحقق فيها المؤسسة الأهداف التربوية المنشودة من خلال الموارد المتوفرة لديها». ويرى الباحثون (حجاجة، 2010؛ الغزالي، 2012؛ العبوي، 2008)؛ (مهنا، 2006؛ كنعان، 2007)؛ (Nordbäck, 2011)؛ (Mukherjee and Basu, 2005) أنّ فاعلية عملية اتخاذ القرار هي «مساهمة القرارات المتخذة في إنجاز الأهداف الموضوعية» على نحو يحقق الآتي:

- **القبول Acceptance**: هي مدى اقتناع العاملين بالقرار والرغبة في تنفيذه، وشعورهم بالرضا إزاءه (حجاجة، 2010). وقبول القرار من قبل المعنيين يعني بأنّ يكون القرار الإداري مرحباً به ومقبولاً من قبل العاملين، ولا يتحقق ذلك إلا بإشراكهم في حيثياته، وزمن اتخاذ القرار وذلك بأنّ يُتخذ القرار في الوقت المناسب لحدوث المشكلة مما يسهل عملية تنفيذه (الغزالي، 2012)
- **الاستمرارية Continuity**: هي مواصلة متخذ القرار ومساعدته في البحث عن مدى دقة المعلومات أثناء مرحلة التطبيق للكشف عن مواطن الضعف وعلاجها (العبوي، 2008). كما يشير (Nordbäck, 2011) إلى أنّه إذا كان اتخاذ القرارات من أهم مسؤوليات القائد؛ فإنّ الاستمرارية تشمل مجهودات مشتركة بين القائد ومرؤوسيه. حيث يرى (مهنا، 2006) أنّ فاعلية القرار لا تعتمد على من يتخذه وكيف يتخذه، بقدر اعتمادها على متابعة تنفيذه لحل المشكلة موضوع القرار

- **التأثير Influence:** هو عملية ديناميكية يشير إلى أي تغيير في قرار الشخص أو المجموعة بسبب توقع ردود الآخرين من خلال وجود طرفين المؤثر والمستهدف (Mukherjee and Basu, 2005). ويرى (كنعان، 2007) أنّ فاعلية اتخاذ القرارات تعني «قدرة القائد الاختيار بين البدائل المتاحة على اختيار البديل الذي يحقق أقصى عائد باستخدام نفس الموارد»، فالحكم على القرار الفعّال يكون من خلال مُحكّين وفقاً لما يراه (النبه، 2011) متفقاً مع (فروم، 2003) في أن كفاءة وفاعلية للقرار يمكن قياسها من خلال معايير الجودة وقبول القرار، وهما كالآتي: الجودة في ضوء عناصر دقة المعلومات والتكاليف والإجراءات والسلامة، والقبول في إطار عناصر الاقتناع والرضا والشعور والرغبة في التنفيذ (سفيان والشرع، 2002؛ شاويدش، 2013) و (Arafat, 2017).

علاقة المعلومات الإدارية والقرارات الإدارية

فيما يتعلق بعلاقة هذين المتغيرين، تلعب البيانات دوراً أساسياً ومحورياً لمتخذي القرارات في الدول المتقدمة والدول النامية (القاضي وآخرون، 2010) (القاسم، 2004) و (النجار، 2007) (Turban, Mclean & Wetherbe, 1999). ويرى الباحثون أن البيانات مصطلح شائع استخدامه بصيغة الجمع، فهي تشمل المشاهدات التي تجمع من مصادر متنوعة داخلية وخارجية (Lamiri, 2003) و (برهان، 2010) و (خضر، 2013)، و (مجدوب ومجدوب، 2017). أما مفهوم المعلومات، فهي البيانات تم تحويلها لصيغة مفيدة ذات معنى بالنسبة إلى المتلقي لتحقيق هدف معين، وهي ذو قيمة وفائدة في صناعة القرارات (مكاوي وعلم الدين، 2000) و (هيل، 2004) و (الطيبي، 2012) و (نوري، 2012) و (المصري، 2007) و (الشرابي، 2008) و (العبد، 2015).

ومن الملاحظ أن نجاح القرارات وسلامتها يتوقف على دقة وفاعلية وسرعة نظام الاتصالات الذي ينقل البيانات والمعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات. فمثلاً دراسة (الجوازنة، 2013) التي استهدفت آراء العاملين في جامعة الشرق الأوسط الأردنية على عينة من (185) مفردة، وجدت أنّ المعلومة كانت كمية أي وصفية، تساعد متخذ القرار باتخاذ 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 بشكل والذي عزز من جودة القرارات.

ويشير (الواعر وتلياني، 2017؛ والظاهر، 2015) إلى أهمية فاعلية المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الفعالة. ففي دراسة (كراز، 2016) على عينة من (208) مفردة في مدارس الأوتورا 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 أظهرت جميع نتائج الدراسات أنّ أبعاد جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة القرار، بحيث يمكن أن تؤدي زيادة دقة المعلومات وملئتها إلى تحسين جودة القرار بشكل كبير.

كما تؤثر جودة المعلومات على أداء الموظفين (Charaibeh & Malkawi, 2013)؛ (Ali and Frangias, 2012) وإذا كان القرار مهماً على أداءهم، فمن الضروري جداً التأكد من أنّ المعلومات صحيحة، فالقرار الخاطئ مكلف سواء على مستوى الفرد أو الدولة، وخصوصاً أنه يصعب التراجع عن بعض القرارات (Ryker & Nath, 2018; Ward & Bawden, 2019).

فإذا توفرت لصانع القرار معلومات صحيحة ودقيقة في الوقت المناسب كان قراره أقرب للصحة والصواب والعكس صحيح (دره وآخرون، 2014)، 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 and Hassan, 2016) على 146 مدير بنك في البنوك الفلسطينية. وكذلك دراسة (Sarak et al., 2013) التي أكدت أنّ توافر المعلومات بكافة أشكالها يساهم في تأدية هذه المؤسسة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية في الجامعات ومعاهد التعليم العالي في مدينة قم الإيرانية.

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

يمكن تعريف قيمة المعلومات الكاملة بأنها القيمة المتوقعة للفرصة الضائعة وفي هذه الحالة يمكن القول: في ظل غياب المعلومات التامة فإن الفرد يقوم باختيار بديل يحقق العائد الذي حققه البديل الذي تمّ اختياره (العويسات، 2011). ويعرّف (Bahloul, 2011) قيمة المعلومات على أنّها زيادة ثقة وفعالية المدراء بالمعلومات المستخدمة. إذ أنّ الثقة تزداد عندما يستخرج المستخدم المعلومات بنفسه. وهناك خمس صفات أساسية للمعلومات حتى تكون ذو قيمة للمؤسسة،

وهي ملائمة المعلومات، وتوقيت 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 لأثر خصائص 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 وافقت مع دراسة (حسن، 2018) على 100 موظف من قطاع الكهرباء في والية الجزيرة في السودان والتي أظهرت وجود أثر إيجابي للمعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات الإدارية. ويؤكد (الفقي، 2012) و(Fransen, 2007)، بأن قيمة المعلومات تكون مفيدة في اتخاذ القرارات والعمليات، فكلما زادت فائدة المعلومات زادت قيمتها. وهذا ما أكدته دراسة (الوحيدي، 2018) التي طبقت على (63) مديراً في وزارة الأشغال العامة الإسكان الأردنية، والتي توصلت الدراسة إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية زيادة فاعلية نظام الرقابة على جودة القرارات

أ- ملائمة المعلومات Convenience

ترتبط الملائمة بمضمون المعلومات والذي يختص بالإجابة عن تساؤل «ماذا؟ What» ويتضمن الجوانب التالية كلائمة المعلومات ودقة المعلومات والشمول والصدق والثبات والواقعية (الشوابكة، 2017). وتعني تقديم المعلومة في الوقت المناسب (أي أن يكون لها قيمة زمنية)، وان يكون لها القدرة على التنبؤ بالمستقبل (أي أن يكون لها قيمة تنبؤية)، وأن يتم المقارنة بين تلك المعلومة مع ما تم التخطيط له فنقوم بالتصحيح (أي أن يكون لها قيمة استرجاعية) (الدهراوي، 2005). كلما كانت المعلومات أكثر ملائمة للتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسة زادت قيمتها (Houhamdi and Athamena, 2019) وأكثر ما تحتاج المؤسسة لملائمة المعلومات هو في القرارات الاستراتيجية، وهي القرارات الرئيسة التي تؤثر في المؤسسة لأوقات طويلة الأجل (الفقي، 2012).

ب- توقيت المعلومات Timing

ويُعد البُعد الزمني من أهم خصائص المعلومات المطلوبة، ويجب عن تساؤل «متى؟ When» كما ويتضمن البُعد الزمني الجوانب التالية كتوقيت المعلومات والحدثة والتكرار والفترة الزمنية (الشوابكة، 2017). وتتوقيت المعلومات يعني بأن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه (الخوالدة والحنيطي، 2008). هناك قيمة زمنية للمعلومات والعامل المهم في توقيت المعلومات هو الحاجة إلى الحصول على هذه المعلومات بصورة مبكرة يمكن معها اتخاذ قرار معين أو عدم اتخاذه ومن الضروري للمؤسسات أن تتعلم من أخطائها حتى لا تكرر (الفقي، 2012)؛ (long, 2011).

ج- دقة المعلومات Accuracy

تعني دقة المعلومات أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق. وأنه كلما زادت دقة المعلومات كلما زادت جودة المعلومات في التعبير عن الحقائق السابقة أو المستقبلية (Milton & Swieringa, 1995). وهناك العديد من الشواهد التي تدل على أن عدم دقة المعلومات لدى الإدارة هو الذي يؤدي غالباً إلى القرارات الخاطئة في الاتجاه أحياناً، وفي توقيت المعلومات في أغلب الأحيان، ولا شك أن أخطاء التخطيط دائماً هي أجسام وأفدح الأخطاء (هيل، 2004). ولذلك فإن المعلومات السليمة تؤدي إلى قرارات سليمة تؤثر إيجاباً على موارد المجتمعات وثرواتها ورفاهية أفرادها. كما تؤدي إلى الكشف عن الإمكانيات الحقيقية لتقدم المجتمعات ونموها.

د- شمولية المعلومات Comprehensive

تعني شمولية المعلومات بالبُعد الشكلي للمعلومات والذي يتعلق بكيفية تقديم المعلومات ويختص بالإجابة عن تساؤل «كيف؟ How» ويتضمن الجوانب الآتية كالتقديم والتفاصيل والوضوح والترتيب والمرونة (الشوابكة، 2017). ويقصد بشمولية المعلومات أن تغطي المعلومات جميع جوانب المشكلة التي جمعت المعلومات لأجل حلها. ويقصد بشمولية المعلومات قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة (Anderson, Henfridsson & Lindgren, 2008): (مكاوي وعلم الدين، 2000).

مشكلة الدراسة

ومن خلال استعراض الواقع يتبين أنّ هناك ضعف في استخدام المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في مراكز الوزارات الأردنية وهو ما أثبتته نتائج دراسة (العدوان، 2006) والتي أشارت إلى ضعف استخدام وتوصيل المعلومات إلى صناع القرار في المؤسسات العامة الأردنية، 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 الفعّالة، وزيادة سرعة اتخاذ القرار وكفاءتها. وترى الباحثتان أنّ قلة المعلومات ومحدودية جودتها في عملية وضع الأهداف العامة في العمل الحكومي الأردني، قد يؤثر سلبيًا على فاعلية القرارات الحكومية، 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 ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات الإدارية مجتمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية».

تتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى أربع فرضيات فرعية صفيرية، كالآتي:

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

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

الفرضية الرئيسية الصفرية 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».

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

أنموذج الدراسة

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

منهجية الدراسة

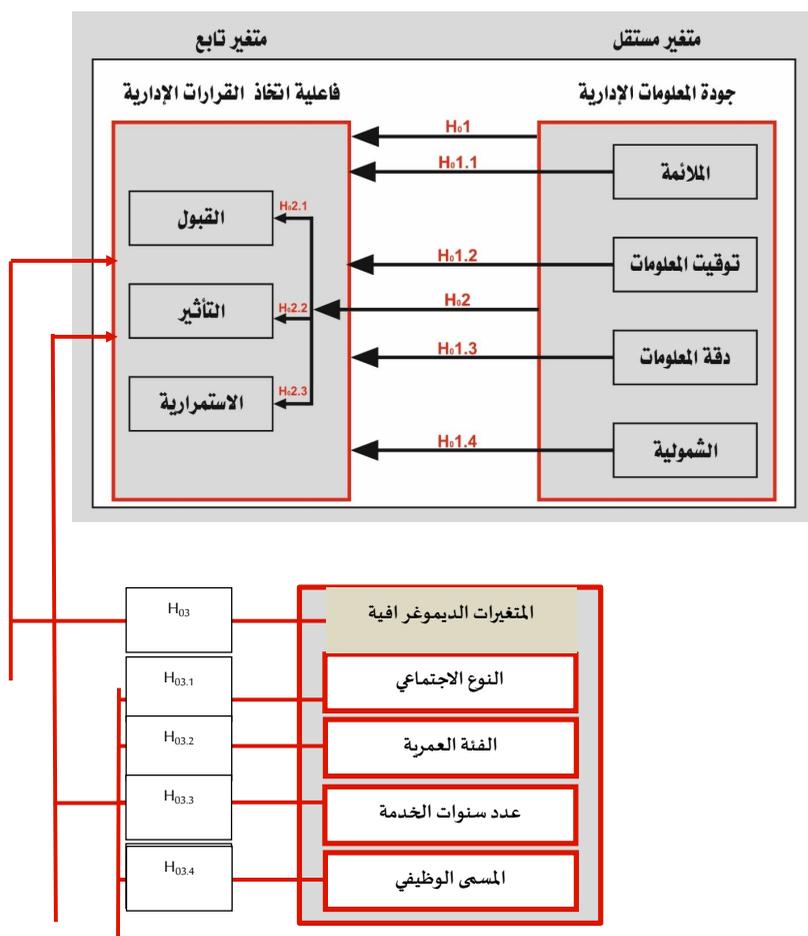
يقدم هذا الجزء منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث يحدد مجتمع الدراسة وخصائصه ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة وجمع المعلومات اللازمة للدراسة الإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبني إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

تصميم الدراسة

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، ويتفق (Sekaran, 2003; Zikmund, 2006) بأن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم لدراسة الظواهر الاجتماعية.

مجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة جميع المديرين ومساعدي المدراء ورؤساء الأقسام في الإدارة الإشرافية لدى



مراكز الوزارات الأردنية والبالغ عددهم (812)، إذ يبلغ عدد الوزارات الأردنية (24) وزارةً لعام 2020 (ديوان الخدمة المدنية، 2020)، وتم استبعاد الوزارات السيادية من الدراسة (وزارة المالية، وزارة الخارجية، وزارة الداخلية)، بسبب وجود رؤيا استراتيجية في عملها ووظيفتها تتعلق بأمن المواطن ومعيشتة وعدم الرغبة في المشاركة في الدراسة والإفصاح عن خططها وإدارتها.

عينة الدراسة

وزعت (500) استبانة ورقياً على مديري ومساعدى المدراء ورؤساء الأقسام في الإدارة الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، تم استرداد (300) منها نظراً للظروف التي تم توزيع الاستبانة فيها وهي تفشي فيروس كورونا والتي تعد الجائحة الكونية التي عصفت بأرجاء العالم أسره، لذلك 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 أن (199) استبانة صالحة لأغراض الدراسة تمثل (40%) من عدد الاستبانات الموزعة وتم استبعاد (101) استبانة 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:

- 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.

جدول رقم (1)

التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات الدراسة (ن=199)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	113	8.56
	أنثى	86	2.43
	المجموع	199	100%
الفئة العمرية	40-30 سنة	59	5.29
	50-41 سنة	100	3.50
	60-51 سنة	39	6.19
	61 سنة فأكثر	1	5.0
	المجموع	199	100%
عدد سنوات الخبرة	10-5 سنوات	33	5.16
	15-11 سنة	62	2.31
	20-16 سنة	62	2.31
	21 سنة فأكثر	42	1.21
المجموع	199	100%	
المستوى التعليمي	دبلوم متوسط فأقل	20	1.10
	بكالوريوس	120	3.60
	ماجستير	37	6.18
	دكتوراه	22	1.11
	المجموع	199	100%
المسمى الوظيفي	مدير	33	6.16
	مساعد مدير	16	8
	مدير وحدة	13	5.6
	رئيس قسم / شعبة	137	8.68
المجموع	199	100%	

- متغير الفئة العمرية: تفاوتت نسب الفئات الفئة العمرية لأفراد العينة فتبين أن (59) فردا كانت أعمارهم بين (30-40 سنة) بنسبة (29.5%)، وكان هنالك (100) شخص تتراوح أعمارهم ما بين (41-50 سنة) بنسبة (50.3%) أي أن غالبية مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية تقع أعمارهم ضمن هذه الفترة الفئة العمرية، أما بالنسبة للفئة العمرية (51-60 سنة) كان منهم (39) شخصا بنسبة (19.3%)، أما الشخص المتبقي من أفراد العينة فكان عمره أكثر من (61) عام ومثل نسبة (0.5%).

- متغير عدد سنوات الخبرة: تبين إن 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.

- متغير المستوى التعليمي: يظهر هذا المتغير أن (20) فردا يحملون شهادات دبلوم متوسط أو أقل بنسبة (10.1%)، وإن نسبة حاملي شهادة البكالوريوس كانت (60.3%) بواقع (120) فرد وهذا أعلى تكرار بين أفراد العينة، أما بالنسبة لحملة شهادة الماجستير فمثلوا حوالي (37) فردا أي (18.6%) من أفراد العينة، ويتبقى (22) فرداً يحملون شهادة الدكتوراه بنسبة (11.1%) من أفراد العينة.

- متغير المسمى الوظيفي: أنقسم أفراد العينة إلى نسب مختلفة بحسب المسمى الوظيفي فكان منهم (33) فرداً بنسبة (16.6%) مدراء، أما 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.

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) فقرات. ثانياً: فاعلية القرارات الإدارية: وتنقسم إلى ثلاثة مجالات: القبول ولها (5) فقرات، التأثير ولها (4) فقرات، الاستمرارية 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 دراسة (كراز، 2016) ودراسة (الهزيمة، 2009) ودراسة (العدوان، 2006). وتمّ تصنيف الاستجابة على أداة البحث وفق مقياس ليكرت الخماسي وعلى النحو التالي: بدرجة عالية جداً ولها (5) درجات، وبدرجة عاليةٍ ولها (4) درجات، وبدرجة متوسطة ولها (3) درجات، وبدرجة متدنية ولها درجتان، وبدرجة متدنية جداً ولها درجة واحدة.

جدول رقم (2)

المعيار الثلاثي

المستخدم في الدراسة

درجة الموافقة	المدى
منخفضة	00.1 – 33.2
متوسطة	34.2 – 66.3
عالية	67.3 – 00.5

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 (Alpha α - Cronbach) لاستخراج معامل الثبات، وذلك بهدف التأكد من التناسق الداخلي لجميع فقرات الاستبانة، ورغم من أنّ قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة (60) \leq Alpha إلا أنه بشكلٍ عام مقبولاً (Sekaran, 2003) ولذلك تشير النتائج إلى أنّ معامل الثبات لجميع الأبعاد بلغ (936.0)، وهذه النسبة عالية جداً مما يشير إلى أنّ أداة الدراسة تتصف بالثبات وصالحة للتحليل الإحصائي والبحث العلمي. وبيّن الجدول (3) نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

جدول رقم (3)

معامل الثبات لأبعاد الاستبانة

حسب مقياس كرونباخ ألفا

المتغيرات	المحاور	عدد الفقرات	قيمة α (Alpha)
أبعاد المتغير المستقل	ملائمة المعلومات	5	2.82%
	توقيت المعلومات	4	0.82%
	دقة المعلومات	4	9.85%
	شمولية المعلومات	4	4.84%
أبعاد المتغير التابع	الإجمالي	17	93.4
	القبول	5	6.80%
	التأثير	4	9.80%
	الاستمرارية	3	9.64%
	الإجمالي	12	89.7

يلاحظ من جدول (3) أنّ جميع الفقرات والأبعاد وإجمالي الاستبانة تجاوزت ألفا فيها 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 عالٍ 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	0.000
2	توقيت المعلومات	3.71	0.69	3	مرتفعة	14.51	0.000
3	دقة المعلومات	3.64	0.71	4	متوسطة	12.819	0.000
4	شمولية المعلومات	3.70	0.65	2	مرتفعة	15.378	0.000
	مقياس جودة المعلومات الإدارية ككل	72.3			مرتفعة	17.19	0.000

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. ويُعزى 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 مستوى التعلم والثقافة لدى المدراء ونوابهم ورؤساء أقسامهم ساعد في رفع مستوى

جودة المعلومات لديهم. كما تعكس هذه النتيجة حرص المدراء على التكيف مع التغييرات، فبيئة العمل في القطاع

العام الأردني بيئة قابلة للتكيف مع التغييرات التي قد تطرأ في 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).

السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية القرارات من حيث (القبول والتأثير والاستمرارية) من وجهة نظر مديري الإدارة

الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية؟

يُظهر الجدول (5) أنّ المتوسطات الحسابية لمجالات مقياس فاعلية اتخاذ القرارات والمقياس ككل تراوحت بين

(3.59-3.70) وبدرجة متوسطة. وحصل البعد رقم (2) الذي ينص على «التأثير» على المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ثم

يليه بُعد «الاستمرارية» بمتوسط حسابي (69.3) 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. ترى

الباحثان وأنّه على الرغم من وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية والمقياس ككل بمتوسط حسابي وقدره

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	67.0	3	متوسطة	12.544
2	التأثير	3.70	66.0	1	مرتفعة	15.166
3	الاستمرارية	69.3	71.0	2	مرتفعة	13.949
	مقياس فاعلية اتخاذ القرارات ككل	66.3			متوسطة	15.689

تعزو الباحثان هذه النتيجة إلى العديد من الأسباب أهمها: أنّ المعلومات المطلوبة غير متوفرة ولا يمكن الحصول عليها، وأنّ المجهود والتكلفة اللازمة للحصول على هذه المعلومات قد يكون كبيراً جداً، وأنّ المدير أو نائبه قد لا يعرف أنّ مثل هذه المعلومات متواجدة أصلاً، أو أنّ المعلومات قد توجد ولكن ليس في الشكل المراد الحصول عليه. وهذا ما أكدّه (Chan, 2009) 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 الإنشائي المفتوح في نهاية الاستبانة، فقد كانت نسبة المجيبين عليه لا تتعدى الـ 40% بواقع (77) فرداً من أصل (199) فرد، وبناءً على إجاباتهم تمّ الأخذ بعين الاعتبار الإجابات الأكثر تكراراً والتي اتفق عليها أغلب الأفراد وهي كالآتي.

- 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- القرارات الإدارية بناءً على الأدلة العلمية الناتجة عن جمع المعلومات والبحث العلمي.
- 5- تطوير آلية لتسلسل القرارات الإدارية وتعميمها وتوثيقها.

اختبار فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الصفرية 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».

يُظهر الجدول (6) أنّ 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 أنّ جودة المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج

جدول رقم (6)
معاملات الارتباط بين مجالات
جودة المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	ملازمة	توقيت	دقة	شمولية
المتغير التابع	معامِل ارتباط	0.735	0.719	0.748	0.763
فاعلية اتخاذ القرارات	الدلالة	0.00	0.000	0.000	0.000

ويعتقد أنّ زيادة فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية سوف تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وهذا ما فسره (زامل، 2000) حول حقيقة هذه العلاقة، إذ أنّ عملية اتخاذ القرارات تعتمد في كل مراحلها على ما يتوافر لدى متخذ القرار من معلومات 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. وهذا الأمر يتطلب من الإدارة ضرورة أن تبحث باستمرار عن أفضل المعلومات فيما يتعلق بالأهداف والنتائج المتوقعة للتصرفات البديلة.

وبالاستناد إلى جوهر العلاقة الطردية بين متغيري الدراسة، فإننا نجد أنه على الرغم من اتسام بعض العناصر المادية بالندرة وهو أساس اقتصادياتها، إلا أن المعلومات تتميز بالوفرة. فخلافاً للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها (القاضي وآخرون، 2010). وبذلك تتفق نتيجة الفرضية هذه مع نتائج الدراسات السابقة كدراسة العدوان (2006) وعلي (2006) والعلوان وزيادات (2019) التي أشارت إلى وجود أثر لأثر خصائص 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 واتفقت مع دراسة (حسن، 2018) و (الوحيد، 2018) ودراسة (الجوازنة، 2013) ودراسة (ناجي والديك والقط، 2011) و(عطاونة، 2012) ودراسة (كراز، 2016) و(الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى أن هناك أثر دال إحصائياً لأبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار، وأيضاً تتفق الدراسة مع دراسة (Mouzzi, 2009) و(Abumandil, 2015) و(Hassan, 2016) و(Sarak et al., 2013) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن 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 (ناجي، الديك، القط، 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 ($\alpha < 0.05$) لملائمة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية.

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 ²	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

يظهر من الجدول (7) أن قيمة F بلغت (230.7)، وبدلالة إحصائية (00.00)، 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 (0.000). لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة؛ ويستنتج أن ملائمة المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أن الزيادة في ملائمة المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. أن توفر معلومات مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام كلما كان القرار فعالاً ومحققاً لأهداف المؤسسة (الدهراوي، 2005)، وكذلك كلما كانت المعلومات أكثر ملائمة للتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسة زادت قيمتها وبالتالي قدرتها على اتخاذ قرار من شأنه تحقيق الهدف المنشود. ونظرًا لما أورد سابقاً يتوجب على الوزارات الأردنية عموماً والإدارات الإشرافية خصوصاً أن تتدارك العلاقة الطردية الموجبة بين هذين المتغيرين والعمل على تحديد ماهية المعلومات ملائمة المعلومات، ولأن تكون هذه المعلومات مهمة داخل الوزارة. إذ كثيرًا ما تحتاج الإدارات الإشرافية لملائمة المعلومات في القرارات الإدارية، فاتخاذ القرارات الإدارية دون الأخذ بالحسبان المعلومات ملائمة المعلومات يمكن أن تؤدي بالوزارة إلى كارثة حقيقية (الفاقي، 2012).

وتتحقق ملائمة المعلومات من وجهة نظر متخذ القرار عن طريق توافرها بالنوع والكم المحدد، وبالتالي تتحقق خاصية ملائمة المعلومات. فترى الباحثان أن جودة القرار الذي يتخذه المدير في الإدارة الإشرافية في مركز الوزارة في الأردن مشروطة

بنوعية المعلومات المتاحة، فكلما زادت جودتها كلما زادت ثقة المدير عند استخدامها يزيد مستوى فاعلية القرارات والذي يُعد عنصرًا مهمًا لنجاح الوزارة، أما العنصر الأخر للملائمة هو توافرها بكمية مناسبة. إنَّ كمية كافية من المعلومات تكون ضرورية لاتخاذ القرارات، ولكن يحدث أحيانا وجود كمية كبيرة من المعلومات مما يتسبب في حدوث فائض؛ وعندما يحدث ذلك فإن مراكز اتخاذ القرارات لا تستخدم المعلومات لعدم توفر الوقت الكافي لتحليل هذه المعلومات. لذا فعلى المؤسسة أن تراقب العلاقة بين إدارة جمع المعلومات وبين مراكز اتخاذ القرارات وذلك للتأكد من أنَّ 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 ($\alpha \leq 0.05$) 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	دلالة إحصائية «t»	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة «F» نتيجة الإحصائية الفرضية
توقيت المعلومات	14.52	0.000	0.719	0.719	0.517	210.9	0.000

**المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يُظهر الجدول (8) أنَّ قيمة F بلغت (210.9) وبدلالة إحصائية (00.00)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.719) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «توقيت المعلومات» والمتغير التابع وهو

فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة (R²)، (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 أنَّ توقيت المعلومات الإدارية يؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أنَّ الزيادة في توقيت المعلومات الإدارية سوف 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 أكدته (الخوالدة والحنيطي، 2008) بأنَّ تلقي المستخدم للمعلومات خلال الوقت الذي يحتاجها فيه يمكنه من تفادي تأزم المشكلة موضع الدراسة والتي يبحث في اتخاذ قرار بشأنها وأنَّ عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها بفترة طويلة يسبب من مشكلات أخرى لا يمكن تفاديها. فهناك قيمة زمنية للمعلومات يمكن معها اتخاذ قرار معين أو عدم اتخاذه ومن الضروري للمؤسسات أن تتعلم من أخطائها حتى لا تكرر (الفقي، 2012). وأكد على هذا الرأي (Long, 2011) الذي أشار إلى أنَّ توفر المعلومات مبكراً من شأنه أن يزيد من فاعلية اتخاذ القرارات.

وقد يمكن تفسير هذه العلاقة الإيجابية بين المتغيرين بأنَّ سرعة الحصول على المعلومات تعد عاملاً مهماً لاتخاذ القرار الفعّال. فيحرص المدير على اختيار المعلومات من المصادر التي توفر أعلى قيمة ممكنة من حيث توقيت المعلومات، فكلما كان مصدر المعلومات يتميز بإمكانية الحصول عليها بسرعة وسهولة أكبر كلما كان الأكثر استخداماً من قبل المدير نظراً لتأثيره الإيجابي على فاعلية قراره (الفقي، 2012).

وبذلك تتفق دراستنا مع دراسات (العدوان، 2006) و (الحسني، 2013) و (دهامشية، 2018) و (الوحيدي، 2018) 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».

يُظهر الجدول (9) أنَّ قيمة F بلغت (249.49)، وبدلالة إحصائية (00.00)، وكما بلغت قيمة (R)، (0.748) وهي تمثل معامل الارتباط بين المتغير المستقل «دقة المعلومات» والمتغير التابع وهو فاعلية اتخاذ القرارات، وبلغت قيمة

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

**المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

(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 يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة

وقبول الفرضية البديلة. ويستنتج أن دقة المعلومات الإدارية تؤثر بشكل مهم إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أن الزيادة في دقة المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وتأسيساً على النتيجة الحالية ترى الباحثان بأنه لا يمكن اتخاذ قرار ما لم تتوفر معلومات دقيقة بصدد هذا القرار أو المشكلة، فأساس اتخاذ القرارات هو توفر المعلومات الدقيقة (Ajayi et al., 2013)، (وماهر، 2014). وبذلك تتفق الدراسة مع دراسة (العدوان، 2006) و(مرشلة وصونية، 2016) و(الوحيدى، 2018) و(مouzhi، 2009) و(Sarak & Others، 2013) و(Abumandil & Hassan، 2016) و(Atta، 2017) و(Houhamdi & Athamena، 2019) حيث أشارت إلى أنه يمكن أن تؤدي زيادة دقة المعلومات واكتمالها إلى تحسين جودة القرار بشكل كبير.

النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الرابعة: «لا يوجد أثر ودلالة 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

**المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات

يظهر الجدول (10) أن قيمة F بلغت (272.27)، وبدلالة إحصائية (0.000)، 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. ويستنتج أن شمولية المعلومات الإدارية تؤثر بشكل هام إحصائياً على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن استنتاج أن الزيادة في شمولية المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى زيادة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. وبناء عليه، فكلما شملت المعلومات الجوانب التي لأجلها جمعت له، كلما كانت أكثر قدرة على مساعدة المدير في الإدارة الإشرافية على اتخاذ قرار فعال، فضلاً عن حقيقة مفادها أن الإدارة العليا تحتاج إلى معلومات شاملة ولكن الإدارة الدنيا أو الإشرافية بحاجة إلى معلومات أكثر شمولية نظراً لطبيعة المشكلات التي تتعامل معها المستويات الإدارية الأدنى. وبذلك تتفق نتيجتنا مع دراسة (العدوان، 2006) و(الخزاعلة، 2009) بأن شمولية المعلومات في المعلومات يسهم في تأدية هذه المؤسسة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية.

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

يظهر من الجدول (11) أن 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) 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)

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 ²	قيمة دلالة «F» الإحصائية	نتيجة Durbin-Watson الفرضية
ملائمة المعلومات	4.14	0.000	0.251	0.842	0.709	117.5	0.000
توقيت المعلومات	2.999	0.003	0.193	0.842	0.709	117.5	2.01
دقة المعلومات	2.72	0.007	0.316	0.842	0.709	117.5	2.01
شمولية المعلومات	4.90	0.000	0.193	0.842	0.709	117.5	2.01

***المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرارات.

وبدلالة إحصائية (0.000). وبناءً على ذلك، فقد تم رفض الفرضية الرئيسية الصفرية الثانية. فيما يتعلق بعلاقة المعلومات بعملية اتخاذ القرارات الإدارية، أكد الأدب النظري ذي العلاقة كدراسة (الواعر وتليلاني، 2017)، (الطاهر، 2015)، (Charaibeh & Malkawi, 2013) و (Ali & Frangias, 2012) أهمية المعلومات لمتخذي القرارات في الدول المتقدمة والدول النامية. وفي ضوء هذه العلاقة الإحصائية الموجبة بين المتغيرين تستنتج الباحثتان أنّ فاعلية القرار تتوقف على مدى ملائمة المعلومات وتوقيتها ودقتها وكذلك شموليتها. فمثلاً تعتمد فاعلية القرارات على مدى سرعة الوسيط الذي المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات وكذلك على المسافة التي تفصل بين مراكز المعلومات ومراكز اتخاذ القرار، أي كلما قصرت تلك المسافة كانت عملية اتخاذ القرار أكثر فاعليةً. فإذا توفرت لصانع القرار معلومات صحيحة ودقيقة وملائمة وشاملة في الوقت المناسب كان قراره أقرب للصحة والصواب والعكس صحيح فإذا كانت المعلومات خاطئة يكون القرار خاطئاً ومكلفاً أيضاً (دره وآخرون، 2014) و (Ward & Bawden, 2019; Ryker & Nath, 2018).

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 مقبولة القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية»

جدول رقم (12)

تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

لكشف أثر جودة المعلومات الإدارية مجتمعةً على مقبولة القرارات

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

**المتغير التابع: مقبولة القرارات

يُظهر الجدول (12) أن 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).

وبدلالة إحصائية (0.006)، 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 المناسب ودقة المعلومات في المعلومات) وبين فاعلية اتخاذ القرارات في مراكز الوزارات الأردنية. فإذا توافرت خصائص كملائمة المعلومات، وتوقيت المعلومات المناسب، ودقة المعلومات في المعلومات كان من شأنها أن يتخذ المدير في الإدارة الإشرافية قراراً فعالاً مما سيجري عليه ومما لاشك فيه قبول هذا القرار بين الموظفين في إدارته الدنيا وكذلك الاستحسان والاقتران من قبل المسؤولين عنه في الإدارة العليا. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة (حجاجة، 2010) و (الغزالي، 2012) واللذان أكدتا على أنّ مدى اقتناع العاملين بالقرار والرغبة في تنفيذه، وشعورهم بالرضا إزاءه، يشكل أحد التحديات التي تواجه تنفيذ القرار، إذ أنّ الصعوبات التي تجابه القرار لا تنحصر في لحظة اتخاذه، أو في صعوبة المفاضلة بين البدائل وحسب، ولكن تتعدى ذلك إلى كافة المراحل التي تلي اتخاذه، من حيث الآثار الجانبية المترتبة وقبول القرار من قبل المعنيين يعني بأنّ يكون القرار الإداري مقبولاً من قبل العاملين، ولا يتحقق ذلك إلا بإشراكهم في حيثياته.

ويُعدّ القبول من أهم وأندر الموضوعات التي تناولها العلماء والباحثون في اختصاصات مختلف من إدارة و تنظيم وحتى علم الاجتماع، فالقبول يعد ثمرة عملية الاتصال والذي بدوره يشكل عصب العملية الإدارية بأبعادها المختلفة . ففعالية الاتصال تعد من أكثر الوسائل في تحقيق الأهداف التنظيمية واتخاذ القرارات الفعالة، إذ يجب أن تتوافر للمدير القدرة على استخدام وسائل الاتصال الحديثة ضماناً لوصول البيانات والمعلومات بوضوح وبالسرعة المناسبة، كما أنه يؤثر اهتمام الموظفين فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لمشاكلهم وشكواهم داخل المؤسسة، وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين الإدارة والموظفين وبالتالي إشاعة جو تعاوني، الذي يؤدي إلى اتخاذ قرارات مشتركة ومن ثم قبولها ومن ثم تحقيق الأهداف (العربي، 2019؛ والطاهر، 2015).

ومن هنا تؤكد الباحثان على أهمية وفعالية الاتصال التنظيمي في صنع القرارات الفعالة، فما يهمنا هنا هو إمكانية تحقيق فعالية القرارات، وأقصد 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 ²	قيمة دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
ملائمة المعلومات	2.14	0.033	0.151	0.780	0.608	74.88	0.000
توقيت المعلومات	1.36	0.017	0.102	0.780	0.608	74.88	0.000
دقة المعلومات	2.37	0.019	0.194	0.780	0.608	74.88	0.000
شمولية المعلومات	5.63	0.000	0.422	0.780	0.608	74.88	0.000

**المتغير التابع: تأثير القرارات الإدارية

يُظهر 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

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 الباحثان هذه النتيجة إلى كون اتخاذ القرار من أهم استراتيجيات التفكير، فعملية اتخاذ القرار تحتاج إلى مهارة في التفكير والتحليل وتقويم الفكرة، لذا يتم تصنيف مهارة اتخاذ القرار على أنها عملية تفكير مركبة (السيد، 2014). لذلك فإن القدرة على التأثير للقرارات التي يتخذها المدير في الإدارة الإشرافية مرتفعة، إذ أنّ فرصة التنكر لمدي صحة القرار غير واردة نظراً لكون المدير إنساناً يتعرض للكثير من المشكلات التي تتطلب التفكير حتى يصل في النهاية إلى القدرة على اتخاذ القرار المناسب أو المرضي على الأقل، وبذلك يستطيع أن يصل إلى أفضل قرار من بين عدة من البدائل . وقد اتفقت الباحثتان مع ما توصل إليه الأدب النظري (Mukherjee & Basu, 2005) وكنعان (2007) والذي يشير إلى أنّ التأثير يتم من خلال قدرة القائد على اختيار البديل الذي يحقق أقصى عائد باستخدام نفس الموارد من أجل تعظيم الناتج من استخدام كمية محددة من الموارد. فالحكم على القرار الفعال يكون من خلال التأثير في الآخرين والقبول والافتناع والرضا والشعور والرغبة 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»

يُظهر 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

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 ²	قيمة F	دلالة «F»	نتيجة الإحصائية الفرضية
ملائمة المعلومات	3.804	0.000	0.307	0.698	0.487	45.85	0.000	ترفض
توقيت المعلومات	2.33	0.021	0.199					
دقة المعلومات	1.44	0.015	0.135					
شمولية المعلومات	1.736	0.038	0.149					

**المتغير التابع: استمرارية القرارات الإدارية.

المعلومات (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) 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 تحقيق الاستمرارية مرهون بالعادة بتحقيق الأهداف عامةً، فطالما أن القرار يحقق الهدف المنشود، استمرت الإدارة الإشرافية بتبنيه في ضوء النتائج المترتبة عليه. وقد تعزو الباحثتان هذه العلاقة الطردية بين المتغيرين محور الاهتمام إلى طبيعة القرارات التي يتخذها المدير في الإدارة الإشرافية. فصنع القرارات والأحكام الروتينية واقع يعايشه المدراء والموظفون في مراكز الوزارات خلال الحياة اليومية، وما يتميز به هذا النمط هو عدم قدرة الشخص على فرض رغبته في تغيير طبيعة ما يختاره، فالقرارات روتينية ومعتمدة كما هي ويتبقى على الشخص فقط التنفيذ.

وتستدل الباحثتان أيضاً بحقيقة أن عملية اتخاذ القرارات لا تنتهي بمجرد اتخاذ قرار معين فقد يترتب على القرار المتخذ مواقف معينة تستدعي اتخاذ قرارات جديدة (زامل، 2000). وتتفق الباحثتان مع (العبوي، 2008؛ Nordbäck، 2011) بأن المتابعة تحقق دقة المعلومات والواقعية لتحقيق الأهداف المنشودة، ومن ثم نجد أن المؤسسة الفعالة هي التي تتخذ القرارات الفعالة، وأن الفاعلية تعني في إحدى جوانبها القدرة على اتخاذ القرار ومتابعة تنفيذه واستمراره (مهنا، 2006) وترى الباحثتان أن نتيجة هذه الفرضية مقنعة مستدلة بالأدب النظري الذي يوضح المراحل التي يمر بها اتخاذ القرار، والذي يؤكد أن عملية الاستمرارية والمتابعة عمليات مترابطة أداًئياً ووظيفياً ولا يمكن الاستغناء عن 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 ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت قيمة (t) (1.302) وقيمة الدلالة (0.195). أي أنه تم قبول الفرضية الصفريّة الأولى، مما يعني قبول الفرضية الصفريّة 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. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العدوان، 2006)، و(الجوازنة، 2013) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية

جدول رقم (16)
تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)
لمتوسط 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

أولاً: تم قبول هذه الفرضية نظراً لعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى للفئة العمرية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية». فإن نتائج الدراسة تبين أن الفئة العمرية الأكثر تقع ما بين (41-50 سنة) بنسبة (3.50%) أي بواقع 100 شخص. أي أن غالبية مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية تقع أعمارهم ضمن هذه الفترة الفئة العمرية والتي تتوسط الفئات الفئة العمرية المذكورة في الدراسة الحالية. حيث تكون كفاءتهم ونشاطهم كباقي الفئات الفئة العمرية الأخرى ولا فرق بينها من حيث الأثر على فاعلية قراراتهم، وهذا ما يؤكد صحة الأدب النظري كدراسة (الشوابكة، 2017) وذلك لأن هذه الفئة قادرة تغييرها من الفئات العمرية على العمل والعطاء وعلى تحقيق فاعلية اتخاذ القرار.

وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العدوان، 2006)، و دراسة (الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) 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 ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير النوع الاجتماعي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

ثانياً: أثبتت نتائج اختبار فرضيات الدراسة الوارد في الفصل الرابع رفض الفرضية الرئيسية الثالثة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) 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 الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية. يمكن الإشارة إلى أن أي نظام إداري في العالم لا يخلو من تأثير المعايير الديموغرافية، إلا إن سعة ودرجة هذه التأثيرات تختلف من نظام لآخر. فمثلاً متغير عدد سنوات الخبرة قد يؤثر على مهارات متخذي القرار وقدرتهم على تحليل وتشخيص الموقف أو المشكلة وإدراك أسبابها ومؤثراتها، وكذلك تحدد مستوى مقدرتهم على التفكير والإدراك لأكثر عدد ممكن من البدائل وتحديد إيجابيات وسلبيات كل بديل والقدرة على التنبؤ بنتائجه مستقبلاً، لهذا تجد الباحثان أن من شأن هذا المتغير أن يؤثر في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز الوزارات الأردنية. فكلما زادت عدد سنوات الخدمة أو الخبرة للمدير كلما زادت مهاراته في اتخاذ القرار الفعال. وعلى مستوى متغير الخبرة أيضاً، فإن عدم اتساع نطاق المشاركة وتبادل الخبرات والآراء عند اتخاذ قرار في موقف أو مشكلة ما وكذلك عدم توافر وتحديد معايير محددة للاختيار بين البدائل المختلفة من شأنه أن يقلل من جودة وفاعلية القرار. لذلك تستنتج الباحثان تأثير العوامل الوظيفية كخبرة المدير الإشرافي عند اتخاذ القرار على فاعليته.

فإن نتائج الدراسة الحالية تبين أن 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 صنع القرارات الإدارية في إدارتهم الإشرافية وهذه النتيجة تدل على أن هذين الفئتين هم الأكثر استقراراً وظيفياً في الإدارات الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية مما يساهم بشكل فعال على قدرتهم في استخدام المعلومات المتاحة وكذلك البحث عنها إن امكن لرفع فاعلية قراراتهم وجعلها أكثر قبولاً وتأثيراً واستمرارية في إدارتهم الإشرافية. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العدوان، 2006)، (دراسة الشوابكة، 2017)، في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الجوازنة، 2013) التي أشارت إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير الخبرة على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أثبتت نتائج اختبار فرضيات الدراسة الوارد في الفصل الرابع قبول الفرضية الرئيسية الثالثة: «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 أن (20) فرد يحملون شهادات دبلوم متوسط أو أقل بنسبة (10.1%)، وإن نسبة حاملي شهادة البكالوريوس كانت (60.3%) بواقع (120) فرد وهذا أعلى مؤهل بين

أفراد العينة، أما بالنسبة لحملة شهادة الماجستير فمثلوا حوالي (37) فرد أي (18.6%) من أفراد العينة، ويتبقى (22) فرد يحملون شهادة الدكتوراه بنسبة (11.1%) من أفراد العينة.

تعزو الباحثان هذه النتيجة أنّ هذه المؤهلات العلمية محل الدراسة قادرة على استيعاب أهمية المعلومات الإدارية ومؤهلة على استخدام تلك المعلومات في قراراتهم مما يزيد من فاعليتها كل ضمن موقعه الإداري. وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (الشوابكة، 2017) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) 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 ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير المستوى التعليمي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

أما المسمى الوظيفي، بناءً على التحليل الإحصائي، تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لمتغير المسمى 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 المسمى الوظيفي فكان منهم (33) فرد بنسبة (16.6%) مدراء، أما 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 المسمى الوظيفي لهم مدير وحدة.

وتلاحظ الباحثان من هذه النتائج أن العينة من ذوي المناصب الإدارية صاحبة القرار يشاركون في استخدام المعلومات في قراراتهم والتي قد تؤثر على فاعليتها، ونلاحظ أن توافر المعلومات بين هذه المسميات الوظيفية تقلل من الخلافات الوظيفية بين المدراء ومساعدتهم في الإدارات الإشرافية مما يزيد من فاعلية القرارات التي يتخذها المدراء في هذا المستوى من الإدارات فقد تكون للخلافات والصراع بين صانعي القرارات أنفسهم وزيادة التنافر بينهم وبين رؤوسهم عائقاً في تحسين فاعلية صنع. 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 إداراتهم وأقسامهم الإدارية مما يؤثر إيجاباً على درجة القبول والتأثير والاستمرارية لقراراتهم. فكلما زاد مستوى السلطة الممنوحة للمدير زادت قدرته على مراقبة تنفيذ القرار وتقييمه ما أمكن 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 صناعه قرار فعال.

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 ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير المسمى 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 ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير المسمى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

التوصيات

أولاً - التوصيات المتعلقة بالدراسة الحالية:

- 1- ضرورة توعية مديري الإدارة الإشرافية بالحرص على متابعة القرارات التي يتخذونها لرفع مستوى القبول والتأثير والاستمرارية لها ضمن إداراتهم وأقسامهم.
- 2- استمرار الحرص على اتخاذ القرارات الإدارية بناءً على الأدلة العلمية الناتجة عن جمع المعلومات لما له من أثر إيجابي كبير على رفع فاعلية القرارات المتخذة ضمن نطاق الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، وكذلك متابعة الحرص على الحصول على التغذية الراجعة للقرارات المتخذة سابقاً لتحديد أثر القرارات بشكلٍ دوري.
- 3- ضرورة تدريب المدراء في الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية من أجل تعزيز خبراتهم الإدارية والفنية من خلال عقد الدورات التدريبية لهم في مراكز الوزارات.

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 أبعاد أخرى 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 والإفصاح عن خططها وإدارتها.
- 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 الباحثتان 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؛ والشياح، 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 الأزهري، 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 والجامعات 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 القرارين 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
- 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 قالمة، 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 43-44.
- سيزلاقي، اندرو؛ والاس مارك؛ تعريب ومراجعة: أحمد جعفر وعبد الوهاب علي. (2011). السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الشامي، لبنان؛ ونيبو، ماركو. (2001). الإدارة المبادئ الأساسية. إربد: المركز القومي للنشر.

- شوايدش، 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.
- الشرايبي، 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*، ص 313-352
- شهرزاد، 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*، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية.
- 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، الطبعة الأولى، ص 22 -
- عاصم، خلود؛ إبراهيم، 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 167-180
- 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، وجددي. (2012). *تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية*، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- العلوان، محمد؛ وزيدات، زيد. (2019). *أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية*، جامعة الحسين بن طلال، الأردن
- العويصات، جمال الدين. (2011). *الإدارة وعملية اتخاذ القرار*. دار هومة الجزائر، ص 30.
- الغزالي، عبد الكريم. (2012). *أثر القيادة التحويلية 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، معتصم. (2016). *العوامل البيئية لتنظيم 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). «مزاي طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها»، *مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع*، العدد 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.*
- مكاي، 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»، *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، إباد. (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. إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.*
- نوري، منير. (2012). *نظام المعلومات المطبق في التسيير. 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؛ وتليالي، فاطمة الزهراء. (2017). *فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.*
- الوحيدى، 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*, 3rd 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 18094538-
- 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*. 3rd 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 and Sons, Inc., N. Y.
- Simon, Herbert A. (1947). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. 1st 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*. 11th 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*, 6th 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 on 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.*