الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
جامعة دمشق
كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

مشروع بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان:

دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

(دراسة ميدانية على مديري شركات القطاع العام.)

The Role of Information Literacy Dimensions in Improvement Efficiency of Making Decisions Administrative.

(A Field Study on Managers in the Public Sector Companies.)

إعداد الطالبة: ساندرا إبراهيم.
إشراف الدكتور: حيدر عبد الله.

العام الدراسي: 2020 م
1441هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل ربي زدني علماً"

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى قمري

إلى من يضيء لي دربي

إلى قدوتي وملجأي وسري

والدي الحبيب

غسان

إلى شمسي

إلى من أفنت روحها لي

إلى قوتي وثقتي وعاطفتي

والدتي الحبيبة

ميادة

إلى وردتي

إلى شريكة عمري وذكرياتي وحياتي

أختي الغالية

أليسار

إلى شمعتي

إلى سندي وجبري وطاقتي

أخي الغالي

خضر

أهدي جهدي المتواضع هذا...

شكر وتقدير

يطيب لي في البداية أن أخص بوافر الشكر وعظيم الامتنان للدكتور المشرف:

د. حيدر عبد الله.

لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، ولما قدمه من نصح وإرشاد طيلة فترة البحث.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للسادة أعضاء لجنة المناقشة، وهم:

د. زكوان قريط.

د. غذوان علي.

لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى السادة المحكمين لأداة الدراسة، لما قدموه من مقترحات قيمة ونصح وإرشاد كان له بالغ النفع والفائدة في إثراء وإغناء الرسالة.

ولا يفوتني في هذا المقام تقديم بالغ الشكر والاحترام للأساتذة ومدرسي برنامج الماجستير الذين مهدوا لي طريق العلم.

الباحثة

ساندرا غسان إبراهيم

ملخص الدراسة

- هدفت الدراسة إلى التعرّف على دور أبعاد الوعي المعلوماتي (الوعي التقني، الوعي بمصادر المعلومات، الوعي باستخدام المعلومات، الوعي بأهمية المعلومات، الوعي بالتعلم المستمر والوعي بأمن المعلومات) في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية لدى المدراء في شركات القطاع العام، كذلك بيان أثر المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، المسمى الوظيفي) على متوسطات تقديرات المدراء للعلاقة بين أبعاد الوعي المعلوماتي وبين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

- وبغية تحقيق الأهداف المرجوة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة الاستبانة كأداة للدراسة، حيث اشتملت على (60) مفردة.

- وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (5) شركات عامة تمثل مجتمع الدراسة كمرحلة أولى، ثم تم سحب عينة عشوائية طبقية من الشركات الخمسة كمرحلة ثانية، حيث تم توزيع (100) استبانة وتم استرداد(88) منها، بنسبة استرداد (88%).

- وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية من خلال إجراء تحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. وجود علاقة طردية بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي المعلوماتي بأبعاده المختلفة كلما انعكس إيجاباً على اتخاذ القرارات الإدارية.
2. أن بعد الوعي بالتعلم المستمر هو أكثر الأبعاد تأثيراً على قرارات متخذها في حال اجتمعت كافة أبعاد الوعي المعلوماتي لديه، لما له من أهمية بالغة في مواكبة كل ما هو جديد ومعاصر ويتناسب مع الظروف البيئية المحيطة بمتخذ القرار.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى الجنس والعمر وسنوات الخدمة.
4. إن للمستوى التعليمي دور في تقبل أبعاد الوعي المعلوماتي (الوعي باستخدام المعلومات، الوعي بالتعلم المستمر، الوعي بأمن المعلومات) وإدراك كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
5. إن للوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات خصوصية تتطلب وعي أكثر يعتمد على حساسية المسمى الوظيفي وخصوصيته.

- كما أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام بأبعاد الوعي المعلوماتي وتفعيل دورها في الشركات والمؤسسات وعدم الاكتفاء في تدريس الوعي المعلوماتي كمقرر نظري في المدارس والجامعات.

Abstract

- The study aims to explore the role of information literacy dimensions (technical awareness, awareness of information sources, awareness of the use information, awareness of the importance of information, awareness of continuous learning, information security awareness) in improvement efficiency of making decision administrative on managers in the public sector companies. Also, demonstrating the impact of demographic variables (gender, age, qualification, years of service, job title) on the average estimates of the managers of the relationship between the dimensions of information literacy and improvement efficiency of making decisions administrative.
- To achieve the aimed objectives, the researcher used the descriptive analytical method, using the questionnaire as a tool of study, which include (60) items.
- The study was applied on a sample from the society of the study which included (5) public companies as a first stage, then a stratified random sample was drawn from the five companies as a second stage.
- (100) questionnaires were distributed and (88) were retrieved at a retrieval rate of (88%)
- Data analysis was undertaken by using multiple and simple regression analyses, the study came out with the following results:
  1. There is a direct relationship between the dimensions of information literacy and the efficiency of making decision administrative, when the information literacy increases with various dimensions, the decision making administrative will be more positivity.
  2. Awareness of continuous learning is the most influential dimension on the decisions that make it, because of its great importance in keeping up with everything new, contemporary and commensurate with the environmental conditions surrounding the decision-maker.
  3. There are no statistically significant differences between the averages of the respondents' opinions about information literacy due to gender, age and years of service.

4. The educational level has a role in accepting the dimensions of information literacy (awareness of information use, awareness of continuous learning, awareness of information security) and understanding the efficiency of decision-making administrative.
5. The awareness of information security and the efficiency of making decisions has a specificity that requires more awareness which depends on the sensitivity and specificity of the job title.

- The researcher also recommended the need to pay attention to the dimensions of information literacy and to activate its role in companies and institutions, In addition to not only teaching information awareness as a theoretical course in schools and universities.

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
الاهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
ملخص الدراسة	ت
Abstract	ث
فهرس الموضوعات	ح
فهرس الجداول	د
فهرس الأشكال	ر
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	1
المقدمة.	1
الدراسات السابقة.	1
الدراسات العربية.	2
الدراسات الأجنبية.	3
تعقيب على الدراسات السابقة.	8
أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.	8
مشكلة البحث.	9
أهمية البحث.	9
الأهمية العلمية.	9
الأهمية العملية.	10
أهداف البحث.	10
متغيرات البحث.	10
نموذج البحث.	11
فرضيات البحث.	11
تصميم البحث.	12
منهجية البحث.	12
مجتمع البحث.	12
عينة البحث.	12
مصدر البيانات.	12
وسيلة جمع البيانات.	12

حدود البحث.	13
مصطلحات البحث.	13
الفصل الثاني: الوعي المعلوماتي	15
المبحث الأول: المعلومات:	15
أولاً: مفاهيم ومصطلحات.	15
ثانياً: خصائص المعلومات.	15
ثالثاً: أنواع المعلومات.	16
رابعاً: سلوكيات البحث عن المعلومات.	17
خامساً: معوقات البحث عن المعلومات.	17
المبحث الثاني: مدخل إلى الوعي المعلوماتي:	18
أولاً: لمحة تاريخية لتطور مفهوم الوعي المعلوماتي.	18
ثانياً: مفهوم الوعي المعلوماتي.	19
ثالثاً: مستويات الوعي المعلوماتي.	20
رابعاً: أهداف الوعي المعلوماتي.	21
خامساً: مهارات الوعي المعلوماتي.	21
سادساً: معوقات الوعي المعلوماتي.	22
المبحث الثالث: أبعاد الوعي المعلوماتي:	22
أولاً: الوعي التقني.	22
ثانياً: الوعي بمصادر المعلومات.	23
ثالثاً: الوعي باستخدام المعلومات.	23
رابعاً: الوعي بأهمية المعلومات.	23
خامساً: الوعي بالتعلم المستمر.	23
سادساً: الوعي بأمن المعلومات.	24
المبحث الرابع: قياس الوعي المعلوماتي.	24
نموذج Big 6 لقياس الوعي المعلوماتي.	24
نموذج The Seven Pillars Models لقياس الوعي المعلوماتي.	25
نموذج E8(Empowering Eight) لقياس الوعي المعلوماتي.	26
الفصل الثالث: كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	28
المبحث الأول: اتخاذ القرار:	28
أولاً: مفهوم اتخاذ القرار.	28
ثانياً: أنواع القرارات.	29
ثالثاً: خصائص اتخاذ القرار.	31
رابعاً: أنماط اتخاذ القرار	32
المبحث الثاني: نظريات اتخاذ القرار.	34

أولاً: النظرية التقليدية الكلاسيكية.	34
ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية.	35
ثالثاً: النظرية السلوكية.	35
رابعاً: النظرية الحديثة.	36
المبحث الثالث: كفاءة اتخاذ القرارات.	37
أولاً: مراحل اتخاذ القرار.	38
ثانياً: خطوات اتخاذ القرار.	39
ثالثاً: معوقات اتخاذ القرار.	42
الفصل الرابع: دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.	44
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	48
المبحث الأول: تحليل البيانات:	48
أولاً: منهج الدراسة.	48
ثانياً: مجتمع الدراسة.	48
ثالثاً: عينة الدراسة.	48
رابعاً: مصادر الدراسة.	48
خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	49
سادساً: أداة الدراسة.	49
سابعاً: خصائص عينة الدراسة.	50
ثامناً: صدق وثبات الاستبيان.	52
تاسعاً: تطبيق أداة الدراسة.	58
عاشراً: تحليل عبارات الاستبيان	64
المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة	74
الفصل السادس: النتائج والتوصيات	81
أولاً: نتائج الدراسة.	81
ثانياً: مقترحات الدراسة	83
المراجع	84
الملاحق	91

فهرس الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
1	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	50
2	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	51
3	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	51

4	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية	52
5	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي	52
6	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي التقني والدرجة الكلية	53
7	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي بمصادر المعلومات والدرجة الكلية	53
8	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي باستخدام المعلومات والدرجة الكلية	54
9	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي بأهمية والدرجة الكلية	54
10	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي بالتعلم المستمر والدرجة الكلية	55
11	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الوعي بأمن المعلومات والدرجة الكلية	55
12	كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	56
13	الصدق البنائي لمجالات الدراسة	57
14	معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	57
15	اختبار التوزيع الطبيعي – one – sample Kolmogrove – smirnov test	58
16	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الأول (الوعي التقني)	58
17	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات)	59
18	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات)	60
19	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات)	61
20	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر)	61
21	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد السادس (الوعي بأمن المعلومات)	62
22	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	63
23	المحكم المعتمد في الدراسة	64
24	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الأول (الوعي التقني)	65

25	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات)	66
26	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات)	67
27	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات)	68
28	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر المعلومات)	69
29	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد السادس (الوعي بأمن المعلومات)	70
30	المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق لعبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	72
31	معامل الارتباط بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	74
32	معامل الارتباط بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	75
33	معامل الارتباط بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	75
34	معامل الارتباط بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	75
35	معامل الارتباط بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	76
36	معامل الارتباط بين الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	76
37	معامل الارتباط بين الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	77
38	نتائج اختبار مان وتني لعينتين مستقلتين – متغير الجنس	77
39	نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير العمر	78
40	نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير المستوى التعليمي	78
41	نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية	79
42	نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير المسمى الوظيفي	80

فهرس الأشكال

اسم الشكل	الصفحة
نموذج Big 6 لقياس الوعي المعلوماتي	24
نموذج الركائز السبعة The Seven Pillars Models لقياس الوعي المعلوماتي	26
نموذج E8(Empowering Eight) لقياس الوعي المعلوماتي	27
مصفوفة الكفاءة والفعالية	38

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة:

المعلومات هي أساس المعرفة، لا غنى عنها اليوم في كل نواحي النشاط الإنساني. فهي تُشكّل إحدى الركائز الأساسية والضرورية لحياة الإنسان الشخصية والعلمية. وتدخل كعنصر أساسي في إنجاز جميع الأعمال اليومية للإنسان المعاصر. وليس هناك علم أو تقدم علمي إلا عن طريق توافر المعلومات. فنحن اليوم نواجه ثورة جديدة ومهمة , ألا وهي "ثورة المعلومات", وقد أصبحت مشكلة تواجه الباحثين والعلماء وجميع أفراد المجتمع بلا استثناء, الأمر الذي تطلب بناء مجتمع معلوماتي بمهارات معلوماتية يسير جنباً إلى جنب مع ما يطلبه الاندماج في هذا العصر المعلوماتي والرقمي ويضمن البقاء فيه, حيث أصبحت المنظمات تعيش في بيئة تمتاز بدرجة كبيرة من عدم التأكد, وأصبحت المعلومات التي تخص المحيط الخارجي أو الداخلي كثيرة ومتجددة بشكل سريع, ومورداً اقتصادياً مهماً, ومقياساً للتقدم ومفتاحاً لنجاح المنظمات, وبتطوير التقنيات وثورة الاتصالات وما أفرزته من شبكات وخاصة الانترنت, تأثرت دورة المعلومات بشكل كلي, فتغيرت على أثرها طبيعة المعلومات ومصادرها وطرق الحصول عليها وسلوكيات البحث عنها والاستفادة منها, الأمر الذي فرض ضرورة إتقان واكتساب مهارات التعامل مع هذه المستجدات لتأسيس فكر معلوماتي بين أفراد المجتمع ليصبحوا مؤهلين لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية والوصول لمصادرها واستثمارها الاستثمار الأمثل. وأصبح الوعي المعلوماتي يمثل حجر الزاوية في تطوير مهارات التعلم الذاتي والمستمر في حياة الإنسان , فهو القدرة أو المهارة على تحديد الاحتياجات المعلوماتية وكيفية تلبيتها واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها، وذلك لتتمكن الأجيال القادمة من امتلاك المهارات المعلوماتية اللازمة لجعلهم مستخدمين جيدين لتقنيات الاتصالات والمعلومات وواعين ومقومين لفعالية وكفاءة المعلومات التي يحصلون عليها واستخدامها بالشكل الأمثل في اتخاذ القرارات التي تعتمد بشكل كبير على مدى توفر المعلومات ونوعها وشموليتها ودرجة تحليلها وترجمتها. وبذلك أصبح الوعي المعلوماتي يمثل مفهوم واسعا وقضية العالم بأسره حيث أن اتخاذ القرارات الذي يعد جوهر العملية الإدارية يحتاج الى معلومات دقيقة وصحيحة وفي الوقت المناسب لتنجح عملية اتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية, فهي عملية اختيار أفضل بديل بين البدائل المتاحة لتحقيق الهدف، ويحتاج ذلك إلى مجهود كبير، حيث تعد اتخاذ القرارات عملية فكرية تعني في أبسط معانيها اختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق هدف محدد أو مواجهة موقف معين أو حل مشكلة بذاتها، فإنه يتعين جمع المعلومات الخاصة بهذا الموقف أو بشأن هذه المشكلة ليتمكن متخذ القرار من اختيار أفضل البدائل المتوفرة لتحقيق الهدف بأقل تكلفة ممكنة.

وبناء على ما سبق ونظراً لأهمية الوعي المعلوماتي واتخاذ القرارات الإدارية، فأنه يتم تناول هذين الموضوعين من أجل التحقق من الدور الذي يضطلع به الوعي المعلوماتي وأبعاده في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

الدراسات السابقة:

انطلاقاً من أهمية الوعي المعلوماتي وضرورة العمل على محو الأمية المعلوماتية ونشر ثقافة الوعي المعلوماتي، جاءت العديد من الدراسات العربية والأجنبية لتلقي الضوء على هذا الموضوع، نذكر منها:

الدراسات العربية:

1- دراسة (اسماعيل و صالح، 2017) بعنوان: "دور الوعي المعلوماتي في إقامة البنية التحتية لتقانة المعلومات – دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من منظمات الأعمال العاملة في مدينة دهوك". هدفت الدراسة الى التعرف على دور الوعي المعلوماتي وأبعاده في إقامة البنية التحتية لتقانة المعلومات، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود مستويات جيدة من الوعي المعلوماتي لدى إدارات المنظمات المدروسة وكذلك مستويات جيدة من توفر البنية التحتية لتقانة المعلومات في تلك المنظمات، وتم التوصل الى ذلك من خلال وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الوعي المعلوماتي وبين البنية التحتية لتقانة المعلومات بالإضافة لعلاقة التأثير المعنوية بينهما.

2- دراسة (فرج و الابرشي، 2016) بعنوان: "قياس الوعي المعلوماتي لأعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة / الرصافة وفق معايير كفاءة الوعي المعلوماتي". يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الوعي المعلوماتي لأعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة / الرصافة والمهارات البحثية التي يمتلكها أعضاء الهيئة التدريسية، حيث اعتمد الباحث المنهج المسحي كمنهج للدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصل الباحثان الى جملة من الاستنتاجات منها: أن مهارات الوعي المعلوماتي لأعضاء الهيئة التدريسية تمثلت في القدرة على إعداد البحوث حيث اقتصر استخدام مصادر المعلومات على الكتب والدوريات والرسائل الجامعية.

3- دراسة (إيمان عبد الفتاح، 2016) بعنوان: "مستوى الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية". هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الوعي المعلوماتي في المجتمع الاكاديمي من خلال دراسة ميدانية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة البلقاء التطبيقية, حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات, وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الوعي المعلوماتي لدى أعضاء الهيئة التدريسية جاء بمستوى متوسط,كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح رتبة أستاذ وللكليات العلمية, وأن أفضل المقترحات لتنمية أعضاء هيئة التدريس معلوماتياً هو تفعيل دور الجامعة لرفع مستوى الوعي المعلوماتي لدى كوادرها.

4- دراسة (حيدر و وقاف، 2015) بعنوان: "واقع الوعي المعلوماتي في جامعة تشرين – دراسة ميدانية على عينة من طلبة المرحلة الجامعية الأولى". يهدف البحث إلى دراسة واقع البنية التحتية للمعلومات في جامعة تشرين ودراسة الوعي المعلوماتي لطلبة المرحلة الجامعية الأولى, حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على المعاينة العشوائية الطبقية والتوزيع المتناسب, وتوصل الباحث الى أن مستوى الوعي المعلوماتي وفعالية استخدام المعلومات لدى طلبة المرحلة الجامعية الأولى في جامعة تشرين بشكل عام هو مستوى مرتفع إلا ان هنالك تفاوت محدود في هذا المستوى ينسب إلى عدد اللغات الأجنبية التي يتقنها الطالب, بالإضافة لوجود تفاوت في مستوى الوعي المعلوماتي للطلبة بين كلية وأخرى من كليات جامعة تشرين ينسب إلى التفاوت في البنية التحتية للمعلومات بين كلية وأخرى.

5- دراسة (وفاء البياتي، 2015) بعنوان: "الوعي المعلوماتي للمجتمع الأكاديمي في جامعة بغداد: دراسة تطبيقية". يهدف البحث إلى بيان وإيضاح المقصود بالوعي المعلوماتي وأهميته خصوصاً ونحن نعيش في عصر تقني يواجه الكثير من التحديات, حيث تم استخدام المنهج المسحي للحصول على البيانات والمعلومات التي تحدد مهارات ومظاهر الوعي المعلوماتي لدى الكوادر التعليمية من أساتذة وباحثين عاملين في جامعة بغداد, وتوصلت الباحثة إلى

جملة من الاستنتاجات منها: وجود تأثير إيجابي لأعضاء الهيئات التدريسية في رفع مستوى مهارات الوعي المعلوماتي من خلال تنفيذ العديد من الأبحاث العلمية المتميزة والحديثة بمختلف التخصصات والمستويات التعليمية.

6- دراسة (هتهات محمد، 2015) بعنوان: "سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلى المعلومات في البيئة الرقمية: الأساتذة الباحثون بجامعتي الجلفة والأغواط أنموذجاً". هدفت الدراسة إلى معرفة سلوك الباحثين عن المعلومات لدى الأساتذة الباحثين وسبل استخدامهم للمعلومات, لما للأمر من أهمية بالغة في تلبية احتياجاتهم من المعلومات بكل فعالية, حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي, كما اعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات, ومن النتائج التي توصل إليها الباحث بأن هناك العديد من العراقيل التي تواجه الأساتذة الباحثين أثناء بحثهم عن المعلومات في البيئة الرقمية وأكبر هذه العراقيل هو عدم توفر شبكة انترنت عالية التدفق وهو من المعوقات التكنولوجية التي تحول دون وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها.

7- دراسة (لازم، 2014) بعنوان: "قياس الوعي المعلوماتي لطلبة الجامعة المستنصرية". هدف البحث إلى التعرف على الوعي المعلوماتي بين صفوف الطلبة الجامعيين ومعرفة الفروق بين التخصصات العلمية والإنسانية في الوعي المعلوماتي، واستخدم الباحث منهج دراسة الحالة، واعتمد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصل الباحث إلى أن أفراد العينة يتمتعون بوعي معلوماتي بالإضافة إلى تفوق التخصص العلمي على التخصص الإنساني في مستوى الوعي المعلوماتي.

8- دراسة (الحايك، 2014) بعنوان: "تعزيز محو الأمية الرقمية من خلال أدوات الويب: مدونة نسيج نموذج دراسي". تناقش الدراسة مفهوم الوعي الرقمي ومهاراته وبرامجه في ظل البيئة الرقمية التفاعلية الذي عزز من تواجده التطور الهائل في تطبيقات الويب, وتم استخدام الاستبانة الالكترونية كأداة بحث ميدانية يمكن من خلالها جمع المعلومات حول موضوع الدراسة بالإضافة إلى المقابلات الافتراضية وتحليل الويب كأداة قياس سلوك مستخدمي موقع معين, ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأن الهواتف الذكية هي الأجهزة الأكثر استخداماً للتواصل والأمور الشخصية, كما أن البريد الالكتروني هو التطبيق الذي يتصدر قائمة التطبيقات الرقمية من حيث الاستخدام سواء كان في مجال العمل أو التعليم أو التواصل أو الأمور الشخصية.

<u>الدراسات الأجنبية:</u>

1- دراسة (Bapte, 2019) بعنوان :

"Information Literacy Instruction: Determining the place of library professionals"

جاء هذا المقال لاستعراض الوعي المعلوماتي وفق المنظور الأكاديمي الحالي، حيث يشير المقال إلى أن النتيجة المتوقعة للوعي المعلوماتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال التعاون بين محترفي المكتبات وأعضاء الهيئة التدريسية، وتم تسليط الضوء على النماذج الحالية لتعليم الوعي المعلوماتي بالإضافة لعرض موجز عن محتوى الوعي المعلوماتي، حيث أن الوعي المعلوماتي هو المطلب الأساسي للتعلم مدى الحياة، وأوصت الدراسة بضرورة حث الحكومات الدولية والوطنية والمحلية على وضع سياسات واستراتيجيات للمعلومات مع التركيز على التقييم ووضع معايير مناسبة تساهم في تفعيل دور المعلومات بمختلف جوانب الحياة.

2- دراسة :(Carbajo, O.Jefferson, & L Stierholz, 2019)

"Keeping It Real: Information Literacy, Numeracy, and Economic Data"

جاءت هذه الدراسة لتصف الاستراتيجية التربوية الهادفة لتطوير مهارات الوعي المعلوماتي كماً ونوعاً، وهي استراتيجية مناسبة لكل من المدارس الثانوية والكليات التمهيدية، حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة تطوير استراتيجيات فعالة للبحث عن البيانات عبر الانترنت التي بدورها تساهم في عملية إنشاء المعلومات، كما أن إنشاء المزيد من الوحدات التعليمية للتعرف على البيانات وإنشاءها واستخدامها وإعادة استخدامها سيعود بالفائدة لكل من المعلمين والطلاب.

3- دراسة (MeGuinnes & Fulton, 2019) بعنوان:

"Digital Literacy in Higher Education: A Case Study of Student Engagement With E-Tutorials Using Blended Learning."

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير مجموعة من البرامج التعليمية الالكترونية للمهارات الرقمية التفاعلية لتضمينها في الدورات الجامعية والدراسات العليا، كما هدفت لتقييم تجربة الطلاب والتفاعل مع البرامج التعليمية الالكترونية والتعبير عن مواقفهم العامة تجاه التعلم عبر الانترنت, وقد تم اعتماد الاستبانة الالكترونية كأداة للدراسة والتي ضمت 23 سؤال مفتوح ومغلق, وزّعت الاستبانة على ستة وثمانون طالب وطالبة, وتوصلت الدراسة إلى أن إمكانية الوصول إلى الدروس التعليمية وسهولة استخدامها وتصميمها ومدتها تعتبر فعالة من حيث مشاركة المستخدم, وقد تم التعرف على العديد من التحديات التكنولوجية منها (عدم توافق المتصفح, ضعف جودة الصوت, قضايا اتصال الانترنت العامة التي عطلت تعلمهم), وعبّر الطلاب عن التمتع بالتعلم الذي توفره البرامج التعليمية الالكترونية وعن تفضيلهم لبنية تعليمية مختلطة مع مزيج من مناهج التعلم التكميلية.

4- دراسة (Wong & Yuen, 2018)بعنوان:

"The InfoLit Project (2015-2018): A Collaboration Among Eight University Libraries In Hong Kong."

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمشروع (InfoLit (2015-2018 الذي يعد مشروع تعاوني بين ثماني جامعات وهو ممول من لجنة المنح الجامعية في هونغ كونغ، وجاء هذا المشروع لتعزيز الوعي وتسهيل التدريس ونشر الوعي المعلوماتي من أجل استخدام المعلومات بطريقة تحليلية وإبداعية حكيمة، فقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة للدراسة وتم جمع البيانات على مرحلتين (الأولى عام 2015 والثانية عام 2018) وقد تم أخذ عينات طبقية للتأكد من أن العينة تعكس نسبة السكان إلى الطلاب الذين يدرسون مختلف المجالات التعليمية, حيث تمكن المشروع من بناء قاعدة معرفية للاحتياجات التعليمية لدى الطلاب من خلال البحوث النوعية والكمية الذي بدوره ساهم في تصميم المناهج التعليمية التي يمكن إدراجها في أنشطة التعليم الجامعي، بالإضافة إلى تعزيز الدورات التدريبية ذات الصلة بالوعي المعلوماتي.

5- دراسة (Naveed & Rafique, 2018) بعنوان:

"Information Literacy in the Workplace: A Case of Scientists from Pakistan"

جاءت هذه الدراسة للإضاءة على أهمية الوعي المعلوماتي في مكان العمل, وذلك لما لها من مزايا في تحسين القرارات من خلال إكسابها الكفاءة والفعالية, حيث هدفت الدراسة إلى التحقق من الوعي المعلوماتي لدى العلماء والباحثين في المجلس الباكستاني للبحوث العلمية، وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على 121 عالم لجمع البيانات وتم اعتماد المنهج

الوصفي التحليلي, وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت بأن العلماء لم يخضعوا لأي تدريب مرتبط بالوعي المعلوماتي خلال مسيرتهم المهنية بالرغم من تفضيلهم لبرامج التدريب قصيرة المدى وباعتبارهم مؤهلين لاستخدام أدوات البحث وموارد المعلومات, الأمر الذي أدى إلى انخفاض الإبداع والابتكار لدى هؤلاء العلماء بناءً عليه أوصت الدراسة بضرورة محو الأمية المعلوماتية وأتباع برنامج تعليم محدد لنشر الوعي المعلوماتي لدى العلماء في مكان العمل.

6- دراسة (Bolek, Kokles, Romanova, & Zelina, 2018) بعنوان:

"Information Literacy of Managers: Models and Factors".

أشارت هذه الدراسة إلى دور الوعي المعلوماتي في التعامل مع القدرة البشرية في مجتمع المعلومات بكفاءة وفعالية, الأمر الذي يتطلب فهم الوعي المعلوماتي بشكل أبعد من مجرد مهارات وقدرات معلوماتية وخاصة لدى المدراء ومتخذي القرار, حيث هدفت الدراسة إلى تقييم الوعي المعلوماتي لدى مدراء الأعمال في الجمهورية السلوفاكية وذلك من خلال استبيانات وزعت على 200 مدير ، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي, وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تكثيف الدراسات المرتبطة بالوعي المعلوماتي لدى المدراء واعتماد نموذج لمحو الأمية المعلوماتية يساهم في رفع مستواهم والسمو به.

7- دراسة (Herakova, Bonnet, & Congdon Jr., 2017) بعنوان:

" Centering Information Literacy (as) Skills and Civic Engagement in the Basic Communication Course: An Integrated Course Library Collaboration"

ركزت هذه الدراسة على العمليات التي تسعى إلى تطوير معرفة المعلومات وتعزيز كل من القدرات في الوصول إلى المعلومات وتقييمها للثقة بها، وأشارت هذه الدراسة إلى عدم وجود استمرارية عبر الدورات والفصول الدراسية التي من شأنها أن تسمح للطلاب بتحصيل المعرفة والخبرات، حيث أوصت هذه الدراسة بضرورة محو الأمية المعلوماتية كممارسة تطبيقية وعلمية، وتعاون كل من المعلمين وأمناء المكتبات والمسؤولين لتوسيع المعاني والممارسات داخل الحرم الجامعي.

8- دراسة (Rose-Wiles, Glenn, & Stiskal, 2017)بعنوان:

"Enhancing information literacy using Bernard Lonergans Generalized Empirical Method: A three-year case study in a first year biology course".

هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز محو الأمية المعلوماتية باستخدام البرنامج التجريبي المعمم الذي وضعه الكاهن والفيلسوف الكندي برنارد لونيرجان Bernard Lonergans وهو من اهم مفكري القرن العشرين والذي اهتم بدراسة السلوك الإنساني، حيث يقدم هذا البرنامج مجموعة من التعليمات التي تشرح كيفية التقدم بطريقة ديناميكية تتضمن الخبرة والفهم والتحكم والعمل، حيث تم استخدام دراسة الحالة لطلاب السنة الأولى في كلية الأحياء لمدة ثلاثة سنوات وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب الذين خضعوا للدراسة أصبح لديهم فهم أفضل لمحو الأمية المعلوماتية وأصبحوا يكتبون تقارير مخبرية أفضل من سابقاتها, حيث يرى الباحثون بأن الأسلوب التجريبي المعمم الذي تم تطبيقه هو أداة قيّمة لإحداث تغيير إيجابي في الوعي المعلوماتي لدى كل من الطلاب والمدرسين على حد سواء.

9- دراسة (Willson, 2017) بعنوان:

"Information behavior during transitions and liminal periods: Experiences of inclusion and exclusion"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المعلومات لدى الأكاديميين في انتقالهم من المرحلة الأكاديمية بوصفهم طلاب دكتوراه إلى المرحلة المهنية بوصفهم عضو فعال في المجتمع, حيث أجريت هذه الدراسة على مجموعة من الأكاديميين, 15 منهم من كندا, و15 منهم من استراليا واستمرت الدراسة لمدة من 5 إلى 7 أشهر, واعتمدت على المقابلة كأداة لجمع البيانات, وتوصلت الدراسة إلى أن الأكاديميين يعملون على التغلب على المشكلات التي تواجههم من خلال إنشاء علاقات جماعية تسمح لهم بجمع المعلومات واستخدامها في مقارنة تجاربهم والتباين بينهم.

10- دراسة (Bruce, Demasson, Hughes, Lupton, & Maybee, 2017) بعنوان:

"Information literacy and informed learning Conceptual innovations for IL research practice future"

هدفت هذه الدراسة إلى ضرورة العمل على محو الأمية المعلوماتية وذلك من خلال إتباع النهج العلائقي، حيث أشارت إلى أهمية هذا النهج في التعلم المستمر والدائم، وتم أعداد هذه الدراسة من قبل مجموعة من الباحثين الموجودين في دول مختلفة (استراليا، السويد، الولايات المتحدة ...) وامتدت الدراسة لفترة تتراوح بين 7 – 17 سنة، حيث يقدم هذا النهج العمليات التمكينية والبنية التحتية الداعمة للتكيف الفائق وخلق المعرفة باستخدام المعلومات للتعلم وسط الظروف المتغيرة ديناميكياً.

11- دراسة (Schaub, Cadena, Bravender, & Kierkus, 2017) بعنوان:

"The Language of Information Literacy: Do Students Understand?"

هدفت الدراسة إلى تحليل فهم الطلاب الجامعيين لأربعة عشر مصطلح تستخدم عادة في الوعي المعلوماتي، وقد تم التوصل إلى أن بعض المصطلحات الأقل فهماً من قبل الطلاب هي المصطلحات الأكثر شيوعاً في المهام البحثية والمناهج التي أنشأها أعضاء هيئة التدريس، حيث أوصت الدراسة إلى ضرورة دمج محتوى الوعي المعلوماتي ومهارات التفكير الناقد في المناهج الجامعية وتوفير لغة المنهج والمعاجم في شكل مطبوع ورقمي لإدراجها في المقرر.

12- دراسة (Arguelles, 2016) بعنوان:

"Curriculum-Integrated Information Literacy (CIIL) in a Community College Nursing Program: A practical Model"

هدفت هذه الدراسة إلى دمج الوعي المعلوماتي في المنهاج الدراسي وتشجيع عملية التعاون من أجل استخدام مصادر المعلومات في عملية التعلم وخاصة التعلم الذاتي، وتم تطبيق الدراسة في كلية التمريض في أمريكا، وتوصلت الدراسة إلى أن برنامج الوعي المعلوماتي في المكتبات غير كافي ولا يساعد الطلاب على التعلم الذاتي، كما أوصت الدراسة بضرورة استخدام الطلاب للمعلومات بفعالية والتي بدورها ستسهم في زيادة فعالية نشاطاتهم الأكاديمية في بناء قاعدة لديهم للتعلم الذاتي.

13- دراسة (Tang & Chaw, 2016) بعنوان:

"Digital Literacy: A Prerequisite for Effective Learning in a Blended Learning Environment?"

هدف البحث الى دراسة العلاقة بين التعلم الفعال و الوعي الرقمي , حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من الطلاب الذين يدرسون في بيئة تعليمية مختلطة في جامعة محلية من خلال استبيان الكتروني تم توزيعه عليهم , وأكدت الدراسة على أهمية محو الأمية الرقمية، حيث أنها لا تتعلق باستخدام التكنولوجيا نفسها وإنما تتعداها إلى كيفية العثور على المعلومات من الويب والقدرة على فهم وتجميع المعلومات من مصادر رقمية مختلفة، فإن محو الأمية الرقمية ينطوي على إتقان الأفكار، وأوصت الدراسة بضرورة تكييف القراءة والكتابة الرقمية مع التعلم الالكتروني وذلك لجعل إدارة المعلومات أكثر كفاءة وفعالية.

14- دراسة (M. Zapalska, et al., 2016) بعنوان:

"Information Literacy strategy: A case study of the management department at the U.S. coast guard academy"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات الوعي المعلوماتي التي تعمل على تطوير مهارات الوعي المعلوماتي وتم تطبيق الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية في أكاديمية The US Coast Guard Academy (CGA) - قسم الإدارة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق استراتيجيات الوعي المعلوماتي لدى الطلاب يزيد من فرصة التعلم الذاتي لديهم وتحسين مهارات التفكير النقدي الخاصة بهم.

15- دراسة (Steinerova, Information literacy studies and human information behaviour, 2016) بعنوان:

"Information literacy studies and human information behaviour"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد السياقات وأنماط محو الأمية المعلوماتية والسلوك المعلوماتي وذلك من خلال إجراء دراسات خاصة لسلوك المعلومات من الطلاب والمديرين وطلاب الدكتوراه والباحثين في سلوفاكيا والتركيز على مفاهيم التعلم المستمر وثقافة المعلومات، حيث تمكنت هذه الدراسة من تقديم نموذج لمحو الأمية المعلوماتية لطلاب الدكتوراه معتمدة على ثلاثة أنماط لاستخدام المعلومات (تفاعلية، متسلسلة، تطورية).

16- دراسة (Hicks & Lloyd, 2016) بعنوان:

"It Takes a Community to Build a Framework: Information Literacy within Intercultural Settings".

جاءت هذه الدراسة في محاولة لنشر الوعي المعلوماتي وذلك من خلال التركيز على الثقافة ودورها في محو الأمية المعلوماتية، حيث أن محو الأمية المعلوماتية يتطلب تشكيل وسيلة للنظر في تنوع مجتمعات المعلومات اليوم والعمل على التكيف مع هذه الفروقات مما يساعد في وضع ممارسات لمحو الأمية المعلوماتية في قلب الحياة الاجتماعية.

17- دراسة (Huysmans, 2016) بعنوان:

"Research for cult committee-promoting media and information literacy in libraries"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المكتبات العامة في تعزيز المعرفة والمهارات والمواقف اللازمة للمشاركة بشكل نقدي مع وسائل الإعلام والمعلومات, من خلال ربط مفاهيم وممارسات محو الأمية الإعلامية المتطورة مع ممارسات محو الأمية المعلوماتية, وتوصلت الدراسة إلى ضرورة دعم المكتبات العامة سياسياً واقتصادياً لتحويلها إلى مراكز تعليمية مجتمعية مع ساعات عمل طويلة وفريق عمل محترف والعمل على التعاون مع المنظمات الدولية الأخرى ومع منظمات المكتبات من أجل وضع إطار مفاهيمي موحد للإعلام ومحو الأمية المعلوماتية بما في ذلك المهارات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

18- دراسة (Saunders, et al., 2015) بعنوان:

"Information Behaviors and Information Literacy Skills of LIS students: An international perspective".

جاءت هذه الدراسة للإشارة إلى سلوكيات المعلومات والمشكلات التي ترافق البحث عن المعلومات كتحديد المواصفات التي تعتمد بشكل كبير على محركات البحث وصعوبة تقييم مصادر الويب بالإضافة إلى القلق بشأن تحديد ما يشكل الانتحال والاقتباس، حيث أجريت هذه الدراسة في معهد Library and Information Science (LIS) in Latin American Library schools, وأوصت بضرورة بناء مهارات محو الأمية المعلوماتية اللازمة لإضافة قيمة للبحث وتقديم الدعم للطلاب اللذين لا تتطابق مهاراتهم في محو الأمية المعلوماتية والسلوكيات أو المعارف الأساسية مع التوقعات المحلية.

<u>تعقيب على الدراسات السابقة:</u>

من العرض السابق للدراسات تبين أن موضوع الوعي المعلوماتي قد حظي بقدر كبير من اهتمام الباحثين في المجتمعات العربية والأجنبية، لما له من دور فاعل في بناء مجتمع معلوماتي يسير جنباً إلى جنب مع متطلبات الاندماج في هذا العصر المعلوماتي والرقمي ويضمن البقاء فيه، وهذا ما يؤهله لأن يكون محوراً مهماً للدراسة الحالية.

<u>أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:</u>

- أغلب الدراسات تركز على الوعي المعلوماتي في قطاع التعليم (الجامعات، المعاهد، المدارس...)، حيث أن عينة البحث هم (أكاديميون، أساتذة الجامعات، الطلاب)، أما بحثنا هذا فيتناول الوعي المعلوماتي في إطار العمل الإداري واتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسات ذات طابع اقتصادي وليس تعليمي أكاديمي.
- هذا البحث يتناول موضوعي الوعي المعلوماتي واتخاذ القرارات الإدارية ودراسة العلاقة بينهما، حيث أنها لم يتم دراسة هذه العلاقة في المجال المهني وانما تم التركيز على دراستها في المجال الأكاديمي التعليمي على حد علم الباحثة.
- عدم وجود دراسات حول هذا الموضوع في سورية على حد علم الباحثة.

مشكلة البحث:

أن عملية اتخاذ القرار تلعب دوراً حيوياً وفعالاً في القيام بكافة العمليات الإدارية بما فيها تجميع المعلومات والبيانات اللازمة للوظيفة الإدارية, فهي جوهر الوظيفة الإدارية, ووسيلة علمية وفنية حتمية ناجحة لرسم المخططات ووضع السياسات والاستراتيجيات العامة وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها, فاتخاذ القرار هو عبارة عن اختيار أحسن البدائل المتاحة بعد تحليل وتقييم النتائج والقيم المترتبة عن كل بديل, ومن أجل أن يتم تحقيق الأهداف المرجوة واختيار القرارات الصائبة للإدارة لابد من توفير الكفاءة اللازمة لدى متخذي القرارات, وانطلاقاً من الحركة النشطة التي يشهدها العصر الراهن المتمثلة في الحجم الهائل لمصادر المعلومات التقليدية والالكترونية التي تتدفق في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات من خلال وسائط تقنية مختلفة, الأمر الذي يتطلب توفر الوعي المعلوماتي المناسب لدى المدراء، والإحاطة التامة بأبعاد الوعي المعلوماتي وذلك للتعامل مع المعلومات ومصادرها وتوظيفها بالشكل الأمثل الذي يمكنهم من اتخاذ القرارات الإدارية بكفاءة وفعالية.

وبناء عليه يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الرئيس الآتي:

- ما دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما درجة توفر أبعاد الوعي المعلوماتي لدى المديرين في شركات القطاع العام؟
- ما دور الوعي التقني في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما دور الوعي بمصادر المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما دور الوعي باستخدام المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما دور الوعي بأهمية المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما دور الوعي بالتعلم المستمر في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ما دور الوعي بأمن المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية؟

أهمية البحث:

إن الموضوع الذي تعالجه وتتبناه هذه الدراسة، كفيل بصبغ الكثير من الأهمية عليها، ويمكننا في هذا الإطار إبراز هذه الأهمية كالتالي:

- **الأهمية العلمية:**

1- إن المتغيرين اللذين يشكلان لب هذه الدراسة، وهما (الوعي المعلوماتي واتخاذ القرارات الإدارية) من الموضوعات الهامة والحيوية في الفكر الإداري، وخاصة موضوع الوعي المعلوماتي الذي لم يتم تناوله بشكل وافي وواسع في مجال الإدارة على حد علم الباحثة.

2- قد تكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للأكاديميين والباحثين في العلاقة ما بين أبعاد الوعي المعلوماتي واتخاذ القرارات الإدارية، خصوصاً أن الدراسات العربية والمحلية في هذا المجال قليلة.

3- ومن الممكن أن تشكل هذه الدراسة مرجعاً مهماً للأكاديميين والباحثين في موضوع أبعاد الوعي المعلوماتي، خصوصاً بعد إضافة بعد جديد ومهم لأبعاد الوعي المعلوماتي، ألا وهو بعد الوعي بأمن المعلومات.

4- تأمل الباحثة أن تضيف هذه الدراسة شيئاً جديداً إلى المعرفة والبحث العلمي من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، كما تأمل في أن توجه أنظار الباحثين إلى الأهمية الكبرى لتوظيف أبعاد الوعي المعلوماتي في اتخاذ القرارات الإدارية.

- **الأهمية العملية:**

1- تقديم جملة من التوصيات الهامة من خلال نتائج الدراسة من شأنها الارتقاء بمستوى أبعاد الوعي المعلوماتي في شركات القطاع العام، والذي سينعكس إيجاباً على كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
2- من الممكن أن تشكل التوصيات والنتائج النابعة من هذه الدراسة مرجعاً علمياً هاماً لأصحاب القرار في شركات القطاع العام، من أجل توظيف أبعاد الوعي المعلوماتي في عمليات اتخاذ القرار.
3- على حد علم الباحثة، فإن هذه الدراسة من أوائل الدراسات المحلية التي تدرس علاقة أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على:

1. درجة توفر أبعاد الوعي المعلوماتي لدى المديرين في شركات القطاع العام.
2. دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي التقني في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي بمصادر المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي باستخدام المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي بأهمية المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي بالتعلم المستمر في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
   - دور الوعي بأمن المعلومات في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

متغيرات البحث:

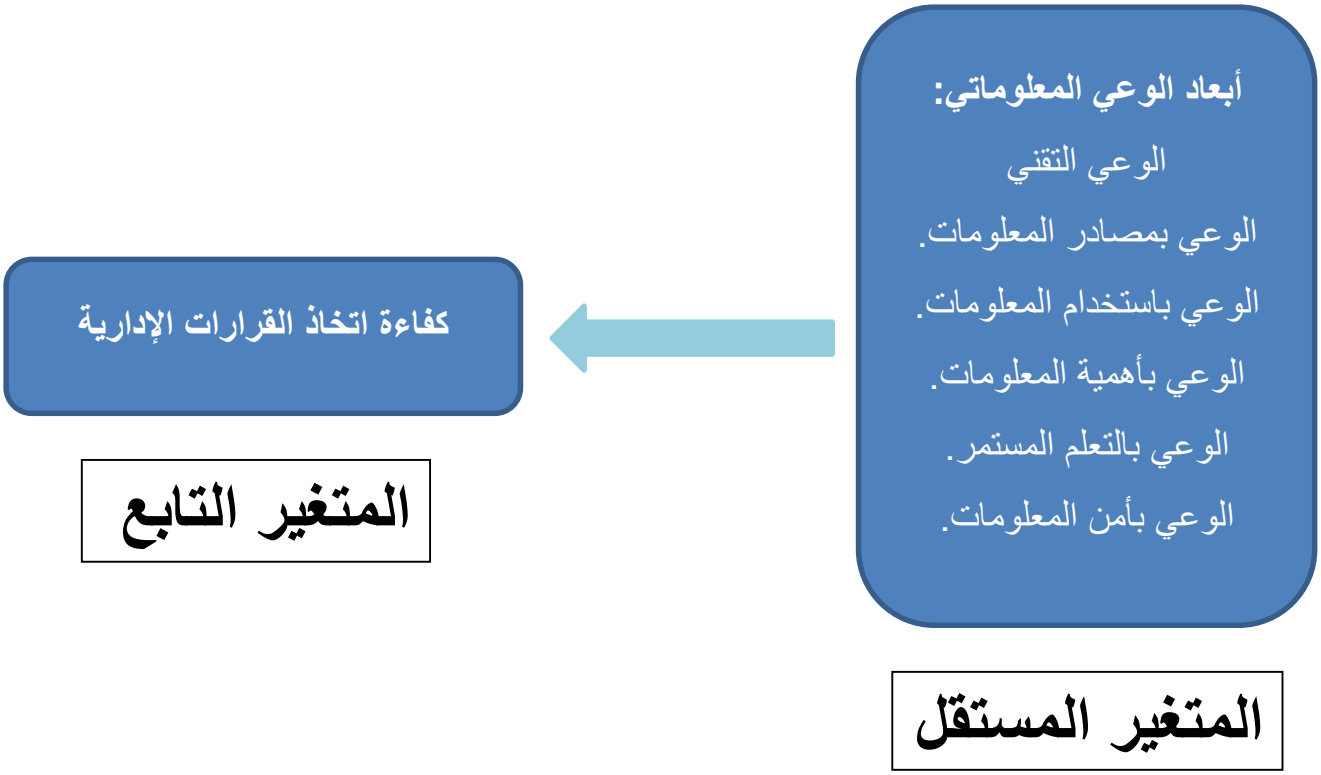
يمكن تقسيم متغيرات البحث على الشكل التالي:

المتغير المستقل: أبعاد الوعي المعلوماتي.

- ✓ الوعي التقني.
- ✓ الوعي بمصادر المعلومات.
- ✓ الوعي باستخدام المعلومات.
- ✓ الوعي بأهمية المعلومات.
- ✓ الوعي بالتعلم المستمر.
- ✓ الوعي بأمن المعلومات.

المتغير التابع: كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

نموذج البحث:



فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، المسمى الوظيفي).

تصميم البحث:

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية, ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة, حيث أن هذا المنهج يركز على وصف دقيق لظاهرة أو موضوع محدد, ومن خصائصه أنه لا يقف عند حدود الظاهرة موضوع البحث (غرايبة، دهمش، الحسن، عبدالله، و أبو جبارة، 2002), ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فيحلل, ويفسر, ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة, وتسهم في تطوير واقع الظاهرة المقصودة, والوقوف على أهم إيجابياتها وسلبياتها ومحاولة تحسين السلبيات وتطوير الايجابيات المتعلقة بالظاهرة قيد الدراسة.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من مديري شركات القطاع العام في مدينة دمشق والتي استمرت في ممارسة نشاطاتها حتى تاريخه.

عينة البحث:

تم اعتماد أسلوب عينة متعددة المراحل مع المعاينة الطبقية، حيث تم اختيار عينة مكونة من 5 شركات (الشركة الطبية العربية-تاميكو، شركة ألبان دمشق، الشركة العامة للنقل الداخلي، شركة الكهرباء، الشركة العربية المتحدة للصناعة-الدبس) من أصل 30 شركة تمثل مجتمع الشركات كمرحلة أولى، ثم تم سحب عينة عشوائية طبقية من الشركات الخمسة كمرحلة ثانية بحجم 88 مفردة.

مصدر البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من المصادر لجمع البيانات، وهي:

1- المصادر الثانوية: وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبات، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة، ومنها: الكتب، المقالات، الدراسات والرسائل الجامعية.
2- المصادر الأولية: وتتمثل بجمع المعلومات من مصادرها بوساطة استبانة مخصصة لهذه الغاية وتحليل هذه المعلومات للإجابة عن الأسئلة واختبار صحة فرضيات الدراسة.

وسيلة جمع البيانات:

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات العربية والمحلية، تم تطوير استبانة لقياس دور ابعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات.

حدود البحث:

ينحصر البحث في الحدود التالية:

1- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من شركات القطاع العام وعددها (5 شركات).
2- الحدود الزمانية: تم تطبيق مفردات الدراسة خلال شهر آذار ونيسان من العام 2020
3- الحدود البشرية: الموظفين في المناصب الإدارية العليا (مدير عام، مدير إداري، معاون مدير) والوسطى (رئيس دائرة، رئيس قسم).
4- الحدود الموضوعية: تقتصر على العلاقة بين أبعاد الوعي المعلوماتي واتخاذ القرارات الإدارية.

مصطلحات البحث:

الوعي المعلوماتي: عرفته منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم UNESCO (2003) بأنه معرفة الشخص باحتياجاته من المعلومات وقدرته على تحديد المعلومات ومكانها وتقييمها وتنظيمها ومعالجتها وخلقها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزء أساسي من حقوق الإنسان الأساسية في التعلم مدى الحياة.

الوعي التقني: القدرة على فهم واستخدام تقانة المعلومات الحالية والتي تشمل على أجهزة وبرمجيات الحاسوب والوسائط المتعددة ذات العلاقة بالتعليم والحياة المهنية (Shapiro & Hughes, 1996).

الوعي بمصادر المعلومات: القدرة على فهم شكل، وتشكيل، وتحديد مكان، وأساليب الوصول إلى مصادر المعلومات، خاصة المتاحة يومياً عن طريق موارد المعلومات الشبكية، أو فهم كيف تكون المعلومة مبنية ومنتجة اجتماعياً (Shapiro & Hughes, 1996).

الوعي باستخدام المعلومات: استخدام المعلومات بفاعلية لتحقيق أهداف خاصة معينة وفهم القضايا الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي تحيط باستخدام المعلومات والوصول إلى المعلومات واستخدامها بأخلاقية وقانونية كما عرفتها. ALA (American Library Association) (اسماعيل و صالح، 2017).

الوعي بأهمية المعلومات: السعي الفاعل إلى المعلومات وخيار الاطلاع على الموارد المعلوماتية وتقييم واختيار المعلومات (Bundy,2004).

الوعي بالتعلم المستمر: يشير التعلم المستمر إلى عملية مستمرة تحفز وتمكن الأفراد من الحصول على المعرفة والقيم والمهارات والفهم الذي يحتاجونه خلال حياتهم وتطبيقها بثقة وابتكارية ومتعة في جميع الأدوار والظروف والبيئات (خوشمان، 2017).

الوعي بأمن المعلومات: ويعرف بأنه حماية البيانات من الكشف المقصود أو غير المقصود للأشخاص غير المصرح بهم، أو التعديلات غير المسموح بها، أو من تدمير هذه البيانات (L. Ball, M. Ramim, & Levy, Examining users personal information sharing awareness, habits, and practices in social networking sites and e-learning systems, 2015).

اتخاذ القرار: الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين أو هو عملية المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بينها (العتيبي ف.، 2004).

الفصل الثاني

الوعي المعلوماتي

المبحث الأول: المعلومات:

في ظل هذا الفيض المعلوماتي الهائل الذي يتزايد يوماً بعد يوم، أصبحت المعلومات تمثل رصيداً وثروة قومية للدول لا تقل أهمية عن الثروات الطبيعية والبشرية، حيث أننا نعيش اليوم ثورة معلومات هائلة في شتى نواحي الحياة لم يشهدها العالم من قبل، الأمر الذي أكسب المعلومات أهمية بالغة وجعلها تندرج في معادلة ضروريات الحياة، وذلك تبعاً لدورها الأساسي في اتخاذ القرارات على مختلف الأصعدة.

أولاً: مفاهيم ومصطلحات:

- تبعاً لأهمية المعلومات ودورها الحاسم في الجوانب الحياتية المختلفة، لابد من الإشارة إلى جملة من المصطلحات ذات الصلة الوثيقة بالمعلومات، فالمعلومات هي عبارة عن بيانات تم معالجتها.
- حيث تعرف **البيانات Data** (العتيبي، 2004) بأنها حقائق أولية تم الحصول عليها ولكنها لا تعطي الدلالة الكافية والمؤشر الذي يصح على أساسه أن يتخذ قرار بشأن موقف ما بحد ذاته، لذلك لابد من معالجة هذه البيانات وتحريرها بصورة مفيدة بحيث يمكن أن تحول إلى معلومات، أي أن للبيانات وظيفة معينة يمكن تمثيلها بتوليد المعلومات.
- **فالمعلومات Information** (Kennerley & Mason, 2008)هي المخرجات الأساسية للبيانات، فهي تنتج عنها بعد معالجتها وتنظيمها لتضيف للمتلقي معرفة قيّمة، بمعنى آخر المعلومات هي السياق الذي يتم فيه أخذ البيانات، في حين أن تراكم هذه المعلومات ينتج عنه **المعرفة Knowledge** التي يمكن تعريفها بأنها عبارة عن مزيج من القدرات والمهارات والكفاءات والخبرات، في حين أن القدرة على استخدام هذه المعرفة بما تحتويه من قيم تعرف على انها **حكمة Wisdom** (Top, 2015).
- وفي خضم ثورة المعلومات بما فيها من فيض معلوماتي ومعرفي نجد أننا أمام **مجتمع معلوماتي** يسعى أفراده إلى استحداث المعلومات والمعارف والوصول إليها واستخدامها ومشاركتها مع الآخرين من أجل تحقيق التنمية، وهذا بدوره أدى إلى ظهور **الحاجة المعلوماتية** (محمد، 2015) وقد عرفها Deer 1985 بأنها الحالة التي تستخدم فيها معلومات محددة لإنجاز هدف معلوماتي مقبول، حيث ينبغي توافر حالتين للدلالة على وجود حاجة معلوماتية وهما: 1- أن يتوافر هدف معلوماتي، 2- أن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها إلى تحقيق الهدف.
- وعلى الرغم من الإشارة إلى الحاجة المعلوماتية بعدة تعاريف إلى أنها تبقى دوماً تعبر عن وجود نقص وفجوة في الحالة المعرفية لدى الباحث عن المعلومة ويرغب في إشباعها دوماً، وهذا ما يحتم علينا ضرورة الإلمام بأهمية المعلومات والسعي الدائم لاستخدامها بالشكل الأمثل والذي يثمر عنه أفضل النتائج.

ثانياً: خصائص المعلومات الجيدة:

تتمثل هذه الخصائص بما يلي:

1- الصحة / الدقة :Accuracy وهي درجة خلو المعلومات من أخطاء النقل أو الحساب الناتجة عن التعامل مع كميات كبيرة من البيانات النصية أو الرقمية، حيث أن عدم توافر المعلومات، أفضل بكثير من أن تكون المعلومات خاطئة أو مضللة وذلك لما يترتب عليها من آثار سلبية في عملية اتخاذ القرار (عريف، 2008).
2- التوقيت :Timely هنالك قيمة زمنية للمعلومات، فلا قيمة للمعلومات الدقيقة إذا لم تصل في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات، وعليه فإن سهولة وسرعة الحصول على المعلومات شرط أساسي من شروط المعلومات الجيدة (الحوراني، 2013).
3- الملاءمة / المطابقة Appropriateness: هي تلك المعلومات التي توافق أو تطابق احتياجات متخذ القرار (الحوراني، 2013).
4- الشمول :Comprehensiveness أي أن تحتوي المعلومات المتوفرة على الحقائق الأساسية التي يحتاجها المدير لاتخاذ القرارات، والتي بدورها يجب أن تكون مختصرة (العتيبي، 2004).
5- الوضوح Clarity: أي أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض وأن تعطي المعنى المراد دون لبس أو إبهام وأن تكون متناسقة ومتكاملة مع بعضها دون وجود تعارض أو تناقض (العتيبي، 2004).
6- عدم التحيز Freedom From Bias: أي غياب النية في التعديل، أو تحريف المعلومات بقصد التأثير على متخذ القرار أو لتحقيق أغراض خاصة (عريف، 2008).
7- سهولة الحصول على المعلومات Accessibility: وتعبر عن درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة (عريف، 2008).
8- قابلية القياس :Measurability تشير هذه الخاصية إلى طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظام المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر (الحوراني، 2013).
9- التأكد Verifiability: أي أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء، مما يجعل مصدر الحصول عليها دائماً محل ثقة المستفيدين (العتيبي، 2004).

ثالثاً: أنواع المعلومات:

بشكل عام يمكن تصنيف المعلومات وفقاً للمعايير الآتية:

1. تصنيف المعلومات حسب المصدر: وفق هذا المعيار يتم تصنيف المعلومات إلى **معلومات داخلية** يكون مصدرها من داخل المؤسسة، وتعكس الحقائق المتصلة بالأحداث والوقائع المتعلقة بسير العمل في مختلف وظائف المنظمة والذي يعرف بتدفق المعلومات داخل المنظمة. **ومعلومات خارجية** وهي المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من مصادر خارجية أي من البيئة المحيطة بها والتي تعكس الأحداث والوقائع التي تجري في تلك البيئة (مراد، 2010).
2. تصنيف المعلومات حسب المستوى الإداري: حيث تنقسم الإدارة في الغالب إلى ثلاثة مستويات إدارية وكل مستوى يستخدم نوع خاص من المعلومات، فالإدارة الاستراتيجية (الإدارة العليا) تستخدم **المعلومات الاستراتيجية** التي تغطي فترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً وتكون عادة ذات طبيعة عامة وملخصة وتمثل الاتجاه العام، والإدارة التكتيكية (الوسطى) تستخدم **المعلومات التكتيكية** التي تغطي فترة زمنية متوسطة، وتتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ استراتيجية معينة، أما الإدارة التشغيلية (التنفيذية) تستخدم **المعلومات التنفيذية** التي تتعلق بالعمليات اليومية التي تتم داخل المؤسسة، وهي معلومات تفصيلية ودقيقة ومستمرة (صباح، 2013).

3. تصنيف المعلومات حسب درجة الرسمية: حيث نميز هنا بين **المعلومات الرسمية** التي تصدر عن نظم أو جهات رسمية تشتمل على التشريعات والقوانين والتعليمات، وهناك **معلومات غير رسمية** ليس لها مصدر رسمي وتتمثل في الأداء والانطباعات والأقوال وما شابه ذلك.
4. تصنيف حسب درجة التغير: فهناك **معلومات ثابتة** لا تتغير كأسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم، وقد تكون **معلومات متغيرة** مثل عناوين السكن، الحالة الاجتماعية، الوظيفة (عريف، 2008).

رابعاً: سلوكيات البحث عن المعلومات:

- إن السعي إلى اكتساب **ثقافة المعلومات** التي يمكن تعريفها بأنها النظرة الشمولية لدى الأفراد وسلوكهم المعرفي في السياقات الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية (Steinerova, Information literacy studies and human information behaviour, 2016)، يوجب علينا التركيز على سلوكيات البحث عن المعلومات بالإضافة إلى الفهم المعرفي، حيث يتم التركيز على الإبداع والتفكير النقدي كجزء أساسي من ثقافة المعلومات والتعلم مدى الحياة.
- فقد عرّف علماء النفس والعلوم الإنسانية **السلوك** بالمجمل بأنه: (ذلك النشاط الذي يقوم به الكائن الحي نتيجة لعلاقاته بظروف بيئية معينة، حيث يحاول باستمرار التطوير والتعديل في هذه الظروف حتى يتحقق له البقاء وإشباع حاجاته).
- وبناءً عليه يمكن تعريف **سلوك المعلومات** بأنه مجمل السلوكيات البشرية المرتبطة بمصادر وقنوات المعلومات، كما يتضمن البحث عن المعلومات وادارتها واستخدامها سواء كانت هذه المعلومات مؤثرة أو متأثرة بالعوامل المختلفة المحيطة بها والتي يحددها من يتعامل معها (Wilson T. D., 2000)
- وبذلك نجد بأن **سلوك البحث عن المعلومات** يعد عملية سلوكية معقدة وذلك لوجود عدة سلوكيات تتمثل في سلوك السعي للمعلومات التي تؤثر في العملية السلوكية وتحفز الباحث للبحث عن معلومات محددة من مصدر معين (Saunders, et al., 2015).
- وأن هذه السلوكيات بالمجمل تشير إلى ضرورة توفر الطرق والأنشطة والأساليب لدى طالب المعلومة وذلك لإشباع رغباته المعلوماتية، مهما كان مصدر هذه المعلومة مع الإشارة إلى إمكانية اللجوء إلى التكنولوجيا الحديثة باعتبارها عنصر أساسي من عناصر البحث سعياً للوصول إلى الهدف المنشود.

خامساً: معوقات البحث عن المعلومات:

هناك عدة عوامل تؤثر في سلوك البحث عن المعلومات، تتمثل بالعوامل الشخصية والمستويات التعليمية والعوامل النفسية والاجتماعية بالإضافة إلى الخبرة والمهنة والتكلفة واللغة والثقافة والتكنولوجيا. وهناك عدة أسباب تعيق عملية البحث عن المعلومات تتلخص بما يلي :(Reddy, Jansen, & Spence, 2010)

1) تعقيد الحاجة إلى المعلومات: حيث تؤدي مشاكل المعلومات المعقدة في كثير من الأحيان والمتمثلة في تعقد وتشعب الأجزاء والعناصر المكونة للمعلومة، إلى حدوث تأخير في الحصول عليها.
2) عدم القدرة على الوصول الى المعلومات بشكل مباشر وفوري: فقد يصعب الوصول إلى المعلومات بسهولة وهذا بدوره يؤدي إلى الحصول على معلومات غير مفيدة إذا لم يتمكن الباحث من الوصول اليها في الوقت المناسب.
3) قلة الخبرة: وتحدث عندما لا يكون للفرد معرفة مسبقة في كيفية التعامل مع المعلومات والبحث عنها، الأمر الذي يعيق عملية البحث.
4) مصادر المعلومات المتفرقة: حيث أن المعلومات تتواجد في أماكن متعددة ومشتتة يصعب الوصول إليها بيسر.

لذلك لابد من التعامل مع هذه الأسباب بطريقة علمية تساهم في الحد من أثارها السلبية وتساعد في الحصول على المعلومات القيمة.

المبحث الثاني: مدخل إلى الوعي المعلوماتي:

نظراً للتغيرات والتطورات الحاصلة في القرن الحالي، نجد أن مجال المعلومات أصبح أكثر تشابكاً وتعقيداً وذلك بسبب تنوع مصادر المعلومات بالإضافة إلى تعدد قنوات الاتصال، الأمر الذي فرض ضرورة توفر الوعي المعلوماتي لدى متخذ القرار وتعزيزه وتحسينه، حيث أن المعلومات هي مفتاح لنجاح الشركات والمنظمات على اختلاف أنواعها ومجالات اختصاصها.

أولاً: لمحة تاريخية لتطور مفهوم الوعي المعلوماتي:

- ينسب مصطلح الوعي المعلوماتي لبول زركوسكي Paul G. Zurkowsk الذي يعد رئيساً لجمعية صناعة المعلومات، حيث رأى بأن الأشخاص الذين يعتمدون على مصادر المعلومات في عملهم لديهم وعي معلوماتي، فهم يتعلمون ليصبح لديهم مهارات وتقنيات من أجل استخدام أدوات المعلومات الواسعة والمتنوعة بالإضافة لمصادر المعلومات في إيجاد حلول لمشكلاتهم (Stebbing, Shelley, Warnes, & McMaster, 2019).
- ثم جاء ويليام ديمو William Demo عام 1986 وطور تعريف الوعي المعلوماتي فوصفه بأنه القدرة على البحث وتقييم المعلومات التي نحتاجها بفعالية (Bolek, Kokles, Romanova, & Zelina, 2018). وقد بذلت الكثير من الجهود لتكوين مفهوم أفضل يوضح العلاقة بين محو الأمية المعلوماتية وغيره من مهارات وأشكال الأمية الأخرى كالأمية الوظيفية والأمية الثقافية والأمية الرقمية.
- فجاء الحدث الأبرز في تطوير مفهوم الوعي المعلوماتي هو إنشاء اللجنة الرئاسية للوعي المعلوماتي بجمعية المكتبات الأمريكية عام 1989 التي أوصت بضرورة تنمية الإحساس بالمسؤولية لدى المواطن تجاه اكتسابه للمعرفة وتعميق بصيرته من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات والتقنيات المرتبطة بها, كما أوصت بغرس حب التعلم ومتعة البحث وبهجة الاكتشاف بهدف الوصول بالفرد إلى مرحلة الاستقلال الذاتي، كما سهّلت اللجنة نمو البنى التحتية المهنية التي جعلت الوعي المعلوماتي محوراً للهوية المكتبية الأكاديمية من خلال تطوير الطاولات المستديرة المهنية والمجلات وفرق العمل والمؤتمرات (Drabinski & Tewell, 2019).
- وفي عام 1999 اقترحت اللجنة الدائمة للمكتبات الوطنية والجامعية في المملكة المتحدة (SCONUL) الركائز السبعة للوعي المعلومات من أجل تطوير الأفكار وتحفيز النقاش لتحسين مهارات الطلاب، ومنذ ذلك الحين طورت العديد من الدول الأخرى معايير الوعي المعلوماتي. وفي عام 2000 قام مجلس أمناء المكتبات بالجامعة الأسترالية The Council of Australian University Librarians (CAUL) المكون من ممثلين من مختلف الجامعات الأسترالية ونيوزيلندا وقطاع التعليم التقني والتعليم الإضافيTechnical and Further Education (TAFE)ومنظمات أخرى ذات صلة بمراجعة معايير الوعي المعلوماتي، وفي عام 2003 تم تنقيح المعايير بشكل أكبر بناءً على توصيات وخبرات الأكاديميين وأمناء المكتبات اللذين استخدموا مجموعة معايير CAUL الأصلية.
- كما نظّم الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات the International Federation of Library (IFIA) Associations ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) ورشة عمل إقليمية حول الوعي المعلوماتي ونتج عنها ضرورة تطوير تعليم الوعي المعلوماتي (Majid, Yun-Ke, Nu Aye, Win Khine, & Yu Wai, 2015). وفي عام 2009 وقع أرنولد شوارزنيفر رئيس ولاية كاليفورنيا الأمريكية الأمر الإداري بإنشاء المجلس

القيادي لمحو الأمية الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي بدوره أدى إلى نشأة اللجنة الاستشارية الرقمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ومع إعلان الرئيس الأمريكي باراك أوباما عام 2009 بأن شهر أكتوبر هو الشهر الوطني لمحو الأمية المعلوماتية ارتفع الوعي المعلوماتي إلى الوعي الوطني في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أكد على ضرورة تعلم المهارات اللازمة للحصول على المعلومات وتقييمها بدلاً من مجرد امتلاك البيانات لنتمكن من فصل الحقيقة عن غيرها في خضم ذلك الكم الهائل من المعلومات المتاحة على الانترنت (البياتي، 2015).
- وبذلك نجد بأن الوعي المعلوماتي أضحى وسيلة لتكوين جيل مثقف معلوماتياً قادر على تحقيق التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية للمجتمع المعاصر، حيث يتداخل الوعي المعلوماتي مع التفكير النقدي والتفكير التحليلي كمتطلب أساسي للأشخاص الفاعلين في مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة.

ثانياً: مفهوم الوعي المعلوماتي:

- اجتهد الكتّاب العرب في إيجاد مقابل عربي دقيق لمصطلح Information Literacy إذ يترجمه البعض إلى (محو الأمية المعلوماتية) والبعض الآخر إلى (الوعي المعلوماتي)، ومنهم من يعرفها ب (المعرفة المعلوماتية)، حيث تعددت التعاريف الخاصة بالوعي المعلوماتي تبعاً لتعدد المهتمين بهذا الموضوع، فهناك تعاريف صادرة عن منظمات وهيئات معلوماتية، وتعاريف صادرة عن باحثين أفراد، ولكنها جميعاً تنبثق من التعريف الوارد عن اللجنة الرئاسية للوعي المعلوماتي بجمعية المكتبات الأمريكية ALA في تقريرها النهائي عام 1989م.
- فقد عرفت هذه اللجنة الوعي المعلوماتي بأنه القابلية لاكتشاف المعلومة حين يحتاجها الفرد وأن تكون لديه القابلية لتحديد مكانها وتقييمها والاستعمال الفعال للمعلومة متى تم الاحتياج لها (لازم، 2014).
- وبيّنت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (UNESCO) في إعلان براغ تعريف مفهوم الوعي المعلوماتي ضمن التعلم مدى الحياة ليعني تحديد الحاجات والاهتمامات المعلوماتية والقدرة على تحديد مكانها وتقييمها وتنظيمها وخلقها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزء أساسي من حقوق الإنسان للتعلم مدى الحياة (Armstrong, et al., 2005).
- في حين عرف المجلس الأسترالي لأمناء المكتبات الجامعية Council of Australian University Librarians الوعي المعلوماتي بأنه مجموعة القدرات التي تتطلب من الأفراد فهم وتحديد متى يحتاجون للمعلومات وتحديد مكان المعلومات المطلوبة واستخدامها وتقييمها بكفاءة (فرج و الابرشي، 2016).
- أما قاموس المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science عرف الوعي المعلوماتي بأنه اكتساب مهارة الوصول للمعلومات التي يحتاجها الفرد وفهم كيفية تنظيم مصادر المعلومات في المكتبات وإعداد المعلومات وأدوات البحث الالكترونية واستخدام التقنية في عمليات البحث وتقييم المعلومات والاستفادة منها بفاعلية وفهم للبنى التحتية للتقنية التي تعد أساس نقل المعلومات وتأثير العوامل الاجتماعية والسياسية والثقافية على ذلك (M. Reitz, 2002).
- وفي تعريفات لبعض الباحثين في مجال الوعي المعلوماتي، ذكرت باتريشيا **Patricia** عام 1989 بأن الوعي المعلوماتي هو القدرات المرتبطة بتجميع المعلومات وانتقائها بطريقة مستقلة وصحيحة، فضلاً عن القدرة على الوصول للمعلومات وتقديمها بفاعلية للاستجابة لاحتياجات معينة، والذي يعني باختصار الوصول إلى مرحلة الاستقلالية والتعلم الذاتي. (جوهري و العمودي، 2009).
- في حين عرّف الباحث أحمد أنور بدر الوعي المعلوماتي في مقالته محو الأمية المعلوماتية والدخول إلى القرن الحادي والعشرين عام 1996 بالمعنى الواسع بأنه رفع مستوى الأفراد أو المؤسسات في مواجهة الانفجار المعرفي

والاتصالات وكيفية معاونة الأفراد والجماعات على تحديد البيانات والوثائق والوصول إليها واستخدامها بفهم واستيعاب في حل المشكلات واتخاذ القرارات (مها محمد، 2010).

- وتعرف عزة جوهري – أستاذة علوم المعلومات والمكتبات بجامعة بني سويف في مقالتها - الوعي المعلوماتي متطلب تواجد بالألفية الثالثة عام 2009 – الوعي المعلوماتي بأنه المعرفة والإحاطة بأهمية المعلومات واستغلالها وإمكانية التعامل معها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب لحل المشكلات المعلوماتية وتلبية الحاجات البحثية بقدرات ذاتية تتناسب مع المتطلبات العصرية للوصول إلى مرحلة النضج المعلوماتي (البياتي، 2015).
- وفي عام 2018 تم تطوير تعريف الوعي المعلوماتي من قبل (Chartered Institute of Library and Information Professionals) **CILIP** حيث تم تعريفه بأنه القدرة على التفكير النقدي واتخاذ قرارات متوازنة حول أي معلومات نجدها ونستخدمها .(Secker, 2018)
- إن التعاريف السابقة تشير إلى ضرورة امتلاك الوعي المعلوماتي كونه ضرورة للحصول على المعلومات وتقييمها والاستفادة منها في شتى مجالات الحياة.

ثالثاً: مستويات الوعي المعلوماتي:

إن عصر التكنولوجيا والمعلومات يتطلب منا الإلمام بمختلف مستويات الوعي المتمثلة بالوعي المكتبي والوعي التقني والوعي البحثي والوعي الرقمي والوعي الإعلامي والوعي البصري بالإضافة إلى الوعي بالشبكات، حيث يُعرّف كل مستوى من مستويات الوعي المعلوماتي كما يلي:

1- الوعي المكتبي: Library Literacy

يتضمن الوعي المكتبي مجموعة من المهارات التي تشمل القدرة على استخدام المكتبة باعتبارها مصدر أساسي للحصول على المعلومات، وهو بدوره يتضمن الوعي بالمصادر Resources Literacy الذي يعني فهم أشكال مصادر المعلومات وطرق تصنيفها والبحث من خلالها بهدف الوصول إلى الاستقلال الذاتي في الحصول على المعلومات (محمد ، 2010).

2- الوعي التقني (الوعي بالحاسبات): Computer Literacy

وهو القدرة على استخدام أجهزة الحاسوب والتكنولوجيا المرتبطة به بكفاءة، كما يمكن تعريفه بأنه مستوى الراحة التي يتمتع بها أي شخص باستخدام برامج الكمبيوتر والتطبيقات الأخرى المتعلقة به (D. Lecy, A. Mergel, & Schmitz, 2014)

3- الوعي البحثي: Research Literacy

وهو القدرة على تحديد مفاهيم البحث وإعداد استراتيجية جيدة له وتحديد مصادر المعلومات بالإضافة إلى القدرة على نقد الأشياء وتحليل المصادر، فضلاً عن الوعي بقوانين وحقوق النشر (جوهري و العمودي، 2009).

4- الوعي الرقمي: Digital Literacy

وهو القدرة على استخدام الأدوات والمرافق الرقمية بشكل مناسب لتحديد الموارد الرقمية والوصول إليها وإدارتها ودمجها وتقييمها وتوليفها وبناء معارف جديدة وإنشاء وسائل إعلام والتواصل مع الآخرين في سياق مواقف حياة محددة وذلك لتمكين التواصل الاجتماعي البنّاء (McGuinness & Fulton, 2019)

5- الوعي الإعلامي: Media Literacy

يُعرّف الوعي الإعلامي بأنه القدرة على الوصول إلى جميع أشكال الاتصالات وتحليلها وتقييمها وإنشائها والتصرف بها (Braesel & Karg, 2018)

6- الوعي البصري: Visual Literacy
وهو القدرة على تفسير المعلومات المقدمة في شكل صورة والتفاوض بشأنها وجعل معنى لها (Braesel & Karg, 2018).

7- الوعي بالشبكات: Network Literacy
وهو الوعي الذي يركز على المهارات اللازمة للوصول إلى المعلومات واسترجاعها واستخدامها في بيئة الشبكات، واستخدام مصادر المعلومات والخدمات عبر الشبكات العالمية وفهم النظم التي تعمل بها الشبكات وأدوات إيجاد المعلومات واسترجاعها من خلالها (G. Provan & Kenis, 2008).

رابعاً: أهداف الوعي المعلوماتي:

يمكن تقسيم أهداف الوعي المعلومات على الشكل الآتي :(Wang, 2010)

1) أهداف آنية: تتمثل في إعداد الأفراد للتعامل مع المعلومات بحثاً واستخداماً بشكل جيد وملبي لاحتياجاتهم.
2) أهداف على المدى البعيد: تتمثل في ترسيخ الوعي الثقافي والسلوكي للأفراد وتربية الذهن والذات وتعويدهما على أهمية المعلومات وضرورتها في جميع مناحي الحياة كما تؤدي إلى تحلي الأفراد بالثقة في جودة ونفعية المعلومات التي وجدوها وملائمتها للموقف أو المشكلة التي دفعتهم للبحث عن هذه المعلومات.

من جهته حدد فرج والابرشي ثلاثة أهداف رئيسية يسعى الوعي المعلوماتي لتحقيقها (فرج و الابرشي، 2016) وهي:

1) الأهداف المعرفية: Knowledge Objective
تتيح هذه الأهداف للأفراد القدرة على فهم مصادر المعلومات ومدى تنوع أشكالها وأنواعها ومواردها، كما تتيح للأفراد القدرة على استخدام أدوات تنظيمها واختيار الأدوات المناسبة لاسترجاعها.
2) الأهداف الوجدانية: Attitudinal Objective
إن عملية البحث عن المعلومات هي عملية تطويرية تتغير بتغير الحاجة للمعلومات، حيث يتم تعلمها خلال مدة زمنية غير محدودة، فهي تحتاج وقتاً كبيراً وتتطلب مثابرة وأن الثقة بالنفس في الحصول على المعلومات تزداد بالتدريب على ذلك.
3) الأهداف المهارية: Skills objective
من خلال هذه الأهداف يكون الأفراد قادرين على التحقق من الحاجة للمعلومات ووضع استراتيجية بحث دقيقة تضمن استرجاع المعلومات وفقاً للحاجة المعلوماتية وتقييمها وتنظيمها وتحليلها ودمجها في معرفة سابقة والوصول لمعرفة جديدة.

خامساً: مهارات الوعي المعلوماتي:

قام العديد من المتخصصين والمؤسسات والهيئات الدولية ذات الاهتمام إلى وضع مجموعة من المهارات التي تشكل صورة الفرد الواعي معلوماتياً، حيث يمكن تلخيص هذه المهارات وفق ستة معايير متمثلة بما يلي (Bundy, Australian and New Zealand Information Literacy Framework, 2004):

- تعريف الحاجة الى المعلومات وتحديد طبيعة ومدى الحاجة المعلوماتية.
- إيجاد المعلومات المطلوبة بكفاءة وفعالية.
- تقييم المعلومات وعملية البحث عن المعلومات.
- إدارة المعلومات التي تم جمعها أو إنشائها.

- استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها لبناء مفاهيم جديدة
- الاستفادة من المعلومات في القضايا الثقافية والأخلاقية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية.

وبذلك يمكن تعريف الفرد الواعي معلوماتياً هو الفرد الذي لديه القدرة على إدراك متى يحتاج إلى المعلومة وتحديد مكانها وتقييمها وذلك لاستخدامها على الوجه الأمثل. (مها محمد، 2010)

وقد قام Bruce 1994 بتحديد سبعة خصائص أساسية للفرد الواعي معلوماتياً متمثلة بما يلي (Bawden, 2001) :

- إمكانية التعلم المستقل ومتابعة المعلومات المرتبطة باهتماماته الشخصية.
- استخدام المعلومات في مختلف العمليات
- استخدام مجموعة متنوعة من تقنيات المعلومات والأنظمة بطريقة أخلاقية.
- الوصول إلى المعلومات بكفاءة عالية واستخدامها بدقة وابتكار.
- القدرة على إدراك ومعرفة عالم المعلومات والمساهمة في متابعة وتوليد المعلومات.
- إمكانية التعامل مع المعلومات بطريقة نقدية بناءة.
- القدرة على تقييم المعلومات بكفاءة وفعالية.

سادساً: معوقات تحقيق الوعي المعلوماتي:

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف الوعي المعلوماتي كما يجب، حيث يمكن تصنيف هذه المعوقات إلى (عبد القادر، 2013):

- المعوقات القانونية المتصلة بالملكية الفكرية وحقوق المؤلفين.
- المعوقات التكنولوجية المتصلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- قلة عدد القوى البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- عدم مطابقة المواصفات المعيارية المتصلة بالخدمات والمعايير الفنية.
- عدم وضوح الرؤية أمام الأفراد لما يسمى بثورة المعلومات.

المبحث الثالث: أبعاد الوعي المعلوماتي:

من خلال البحث المتعمق والمستفيض في الدراسات السابقة وفي الكتب والمؤلفات التي تناولت موضوع الوعي المعلوماتي، وجدت الباحثة بأنه لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين فيما يتعلق بتحديد أبعاد الوعي المعلوماتي فضلاً عن تسميتها، فهناك دراسات تناولت موضوع الوعي المعلوماتي ككل بأبعاده المختلفة مجتمعةً، وهناك دراسات تناولت كل بعد على حدا متعمقة في دراسته، من الوعي التقني والوعي بمصادر المعلومات والوعي باستخدام المعلومات والوعي بأهمية المعلومات حتى الوعي بالتعلم المستمر.

كما وتوصلت الباحثة إلى ضرورة إضافة بعد جديد لأبعاد الوعي المعلوماتي وذلك لما له من أهمية بالغة في الحفاظ على المعلومات وخصوصيتها وسريتها وهذا البعد هو الوعي بأمن المعلومات، ويمكن توضيح الأبعاد السابقة كما يلي:

1- الوعي التقني:

يُعرّف الوعي التقني بأنه القدرة على فهم واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحالية والتي تشمل أجهزة وبرمجيات الحاسوب والوسائط المتعددة ذات العلاقة بالتعليم والحياة المهنية، حيث عرّفت منظمة اليونسكو UNISCO تكنولوجيا

المعلومات بأنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها (فرج الله، 2012).

2- الوعي بمصادر المعلومات:

يُعرّف الوعي بمصادر المعلومات بأنه القدرة على تحديد مكان وأساليب الوصول إلى مصادر المعلومات، خاصة المتاحة يومياً عن طريق موارد المعلومات الشبكية أو فهم كيف تكون المعلومة مبنية ومنتجة اجتماعياً، كما يشير الوعي بمصادر المعلومات على أنه المهارة في الحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة من خلال البحث في قواعد المعلومات المتعددة , Bundy, Australian and Nezealand Information Literacy Framework) (principles , standards and practice , Second edition, 2004، وهناك العديد من المصادر التي يمكن اعتمادها للوصول إلى المعلومات، حيث أن أشهر هذه المصادر وأكثرها استخداماً هي **مصادر المعلومات الرقمية**, التي عُرّفت وفق قاموس علم المكتبات والمعلومات المتاح على الخط المباشر أوديليس (M. Reitz, 2002) بأنها أحد أنماط مقتنيات المكتبة التي تتخذ الشكل الرقمي مثل الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية والأعمال المرجعية المتاحة على الخط المباشر أو المحملة على أقراص ليزرية بالإضافة إلى قواعد البيانات البيبليوغرافية وقواعد بيانات النصوص الكاملة والمصادر المنشورة على صفحات الأنترنت.

3- الوعي باستخدام المعلومات:

يشير مصطلح استخدام المعلومات إلى الفعل الذي يقوم بموجبه المستفيد (متخذ القرار) بالاعتماد على المعلومات في أداء مهامه، ويقاس مستوى الاستخدام بعدد المهام التي يعتمد في إنجازها المستفيد على المعلومات التي تتوفر له من مصادرها المختلفة (اسماعيل و صالح، 2017)، أما ALA فتعرف الوعي باستخدام المعلومات بأنها استخدام المعلومات بفاعلية لتحقيق أهداف خاصة معينة وفهم القضايا الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي تحيط باستخدام المعلومات والوصول إليها واستخدامها بأخلاقية وقانونية.

ويمكن استخدام المعلومات والوصول إليها بسهولة من خلال قواعد البيانات التي تساعد متخذ القرار على استخدام المعلومات بكفاءة وفعالية، وتُعرّف قواعد البيانات بأنها مجموعة من المعلومات أو البيانات متعلقة بميدان معين محدد من المعارف، منظمة بطريقة معينة كي تلبي احتياجات المستفيدين، كما يمكن لهم استجوابها من خلال واجهة البحث، وتسمح بإضافة معلومات جديدة أو تعديلها فهي تتسم بالمرونة، وقد يسميها البعض أيضاً ببنوك المعلومات.

4- الوعي بأهمية المعلومات:

يشير الوعي بأهمية المعلومات إلى المدى الذي يعتقد فيه متخذ القرار بأن المعلومات يمكن أن تساهم في تحسين أدائه للمهام المطلوبة منه، وتساهم في تنمية مهاراته وتحقيق المنافع للمنظمة التي يعمل فيها، ويُعرّف الوعي بأهمية المعلومات من خلال السعي الفاعل إلى المعلومات وخيار الاطلاع على الموارد المعلوماتية وتقييم واختيار المعلومات (Bundy, Australian and Nezealand Information Literacy Framework , principles , standards and practice , Second edition, 2004).

5- الوعي بالتعلم المستمر:

يشير التعلم المستمر إلى عملية مستمرة تحفز وتمكن الأفراد من الحصول على المعرفة والقيم والمهارات والفهم الذي يحتاجونه خلال حياتهم وتطبيقها بثقة وابتكارية ومتعة في جميع الأدوار والظروف والبيئات (خوشمان، 2017)، حيث يُعد التعلم المستمر ضروري بسبب التغير الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والتقني السريع. وينظر إليه بأنه إمكانية استرجاع المواقف التعليمية التي مرّ بها الفرد خلال مراحل التعليم للاستفادة من الخبرات المكتسبة باستقلالية تامة،

وهو أيضاً وصول الفرد إلى المعرفة وامتلاك مهارات معالجة البيانات والحصول على المعلومات، فهو مكون ضروري للحياة التنظيمية والاجتماعية وبالتالي فهو يتطلب مستوى عالي من التعليم الأولي فضلاً عن عملية تعليم مستمرة ومتجددة.

6- الوعي بأمن المعلومات:

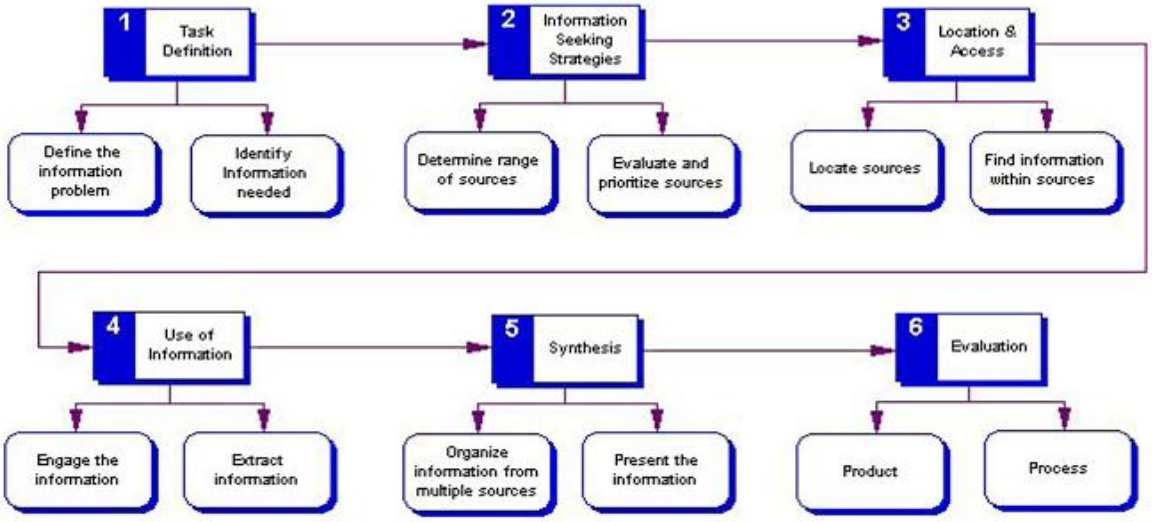
يُعرّف أمن المعلومات بأنه حماية المعلومات والبيانات الشخصية والبيانات المتداولة عبر شبكة الانترنت من العبث والتخريب والتبديل، أو من أي خطر يهددها، مثل وصول أي شخص؛ غير مخول للوصول إليها، والعبث ببياناتها والاطلاع عليها وتدميرها، حيث يتم حماية المعلومات من خلال توفير الوسائل والطرق اللازمة لحمايتها من المخاطر الداخلية والخارجية (L. Ball, M. Ramim, & Levy, Examining users' personal information sharing awareness, habits and practices in social networking sites and e-learning systems, 2015) ، حيث أن تحقيق الوعي المعلوماتي والوصول إليه يتطلب المعرفة والدراية الكاملة بكيفية حماية المعلومات والمحافظة عليها من التلف او السرقة او الاختراق.

المبحث الرابع: قياس الوعي المعلوماتي:

لقد تم تطوير العديد من نماذج قياس الوعي المعلوماتي وذلك لفهم وتحسين والارتقاء بالوعي المعلوماتي، ومن أشهر نماذج قياس الوعي المعلوماتي نموذج Big 6 الذي تم تطويره في الولايات المتحدة من قبل Mike Eisenberg 1990 & Bob Berkowitz، حيث يعتبر منهج لحل المشكلات واكتساب مهارات معلوماتية.

نموذج Big 6 لقياس الوعي المعلوماتي:

يضم هذا النموذج ست مراحل وكل مرحلة تضم مرحلتين فرعيتين (Wolf, 2003):



The Big Six Information Skills (Eisenberg & Berkowitz) (Wolf, 2003)

ويمكن تناول هذه المراحل على الشكل الآتي:

المرحلة الأولى: تحديد المهمة وتعريفها، وفيها يتم:

- التعريف بمشكلة المعلومات.
- التعريف بالحاجة المعلوماتية.

المرحلة الثانية: استراتيجيات البحث عن المعلومات، وفيها نجد:

- تحديد كافة المصادر الممكنة / مجال المصادر / نطاق المصادر
- اختيار أفضل مصدر من المصادر التي تم تحديدها.

المرحلة الثالثة: المواقع والوصول إليها:

- انتقاء المصادر فكريا وماديا والوصول إليها.
- البحث عن المعلومات داخل المصادر.

المرحلة الرابعة: استخدام المعلومات، وذلك من خلال:

- الانخراط ومشاركة المعلومات.
- استخراج المعلومات ذات الصلة.

المرحلة الخامسة: التركيب والتجميع، وفي هذه المرحلة يتم:

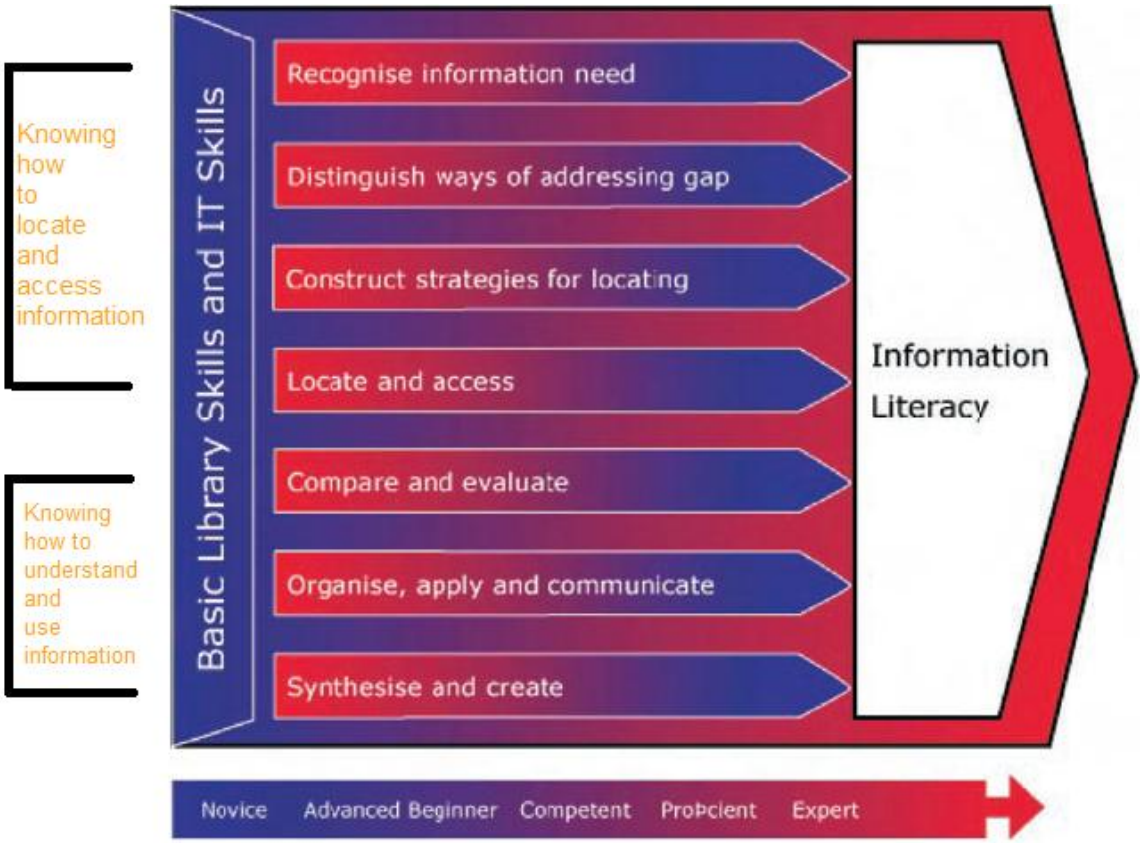
- تنظيم المعلومات من مصادر متعددة.
- تقديم المعلومات.

المرحلة السادسة: التقييم، وفيها يتم:

- الحكم على المنتج (الفعالية.)
- الحكم على العملية (الكفاءة.)

نموذج الركائز السبعة The Seven Pillars Models لقياس الوعي المعلوماتي:

تم تطوير نموذج فعال لقياس الوعي المعلوماتي عام 1999 من خلال أعمال المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعات بالمملكة المتحدة (SCONUL) وهو نموذج الركائز السبعة لقياس الوعي المعلوماتي والذي يضم سبعة خطوات أساسية كما هو موضح بالشكل التالي (Sayers, 2006):



(Sayers, 2006) **SCONUL Seven Pillars Model for Information Literacy**

ويمكن تقسيم نموذج الركائز السبعة إلى قسمين كما يلي:

القسم الأول: وفيه يتم تحديد المعلومات والوصول إليها، حيث يضم الخطوات الأربعة الأولى كما يلي:

- التعريف بالحاجة المعلوماتية وتحديد الفجوة.
- تمييز طرق معالجة الفجوة وتحديد مصادر المعلومات.
- بناء استراتيجيات تحديد موقع المعلومات.
- تحديد مواقع المعلومات والوصول إليها.

القسم الثاني: وفيه يتم فهم المعلومات واستخدامها، ويضم الخطوات الثلاثة الأخيرة، كما يلي:

- تقييم المعلومات.
- تنظيم المعلومات لاتخاذ القرارات.
- إنشاء وخلق معرفة جديدة.

نموذج E8(Empowering Eight) لقياس الوعي المعلوماتي:

عام 2004 تم تطوير نموذج جديد للوعي المعلوماتي من قبل المشاركون في ورشة العمل الدولية وهو نموذج E8 والذي يتضمن 8 مراحل لاستخدام المعلومات (Boeniswati, 2012)، كما هو موضح بالشكل التالي:



The Components of empowering Eight (E8) (Sayers, 2006)

أن نموذج E8 يضم 8 مراحل، (Boeniswati, 2012) كما يلي:

1) التعريف: وفيها يتم تعريف الموضوع وأنواع مصادر المعلومات التي من الممكن العثور عليها.
2) الاكتشاف: ويتم فيها إيجاد المصادر المناسبة للموضوع بالإضافة للمعلومات المرتبطة بالموضوع المحدد.
3) الاختيار: ويتم اختيار المعلومات والمصادر ذات الصلة بموضوع البحث.
4) التنظيم: ومن خلالها يتم فرز المعلومات وترتيبها بشكل منطقي.
5) البناء والإنشاء: وفيها يتم خلق معرفة جديدة.
6) التقديم: وفيها يتم عرض المعلومات التي تم التوصل إليها وتقديمها بالشكل المناسب.
7) التقييم: حيث يتم تلقي الملاحظات وإجراء التقييمات المطلوبة.
8) التطبيق: وفيها يتم الاستفادة من المعرفة التي تم التوصل إليها واستخدامها.

ومما سبق نجد أن عملية محو الأمية المعلوماتية تتطلب نضجاً كافياً وتفكيراً نقدياً لدى الأفراد، ليتمكنوا من إجراء التغيير اللازم للنهوض بالمعلومات واكتساب الوعي المعلوماتي الذي بات ضرورة ملحّة من ضرورات القرن الواحد والعشرين وأساس التغيير والانتقال من مجتمع تقليدي إلى مجتمع حديث.

الفصل الثالث
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

المبحث الأول: اتخاذ القرار:

إن حياتنا اليومية عبارة عن جملة من القرارات التي نتخذها للوصول إلى أهدافنا المنشودة، وإن تحقيق هذه الأهداف يتطلب منا اتخاذ قرارات صائبة، حيث أن عملية اتخاذ القرار هي سلسلة متعاقبة من الخطوات والإجراءات التي تبدأ بتحديد الأهداف ودراسة الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بها وتحديد الإجراءات الواجب اتخاذها وتقويمها وتهيئة الظروف الملائمة لتنفيذها، وانطلاقاً من أهمية اتخاذ القرارات في مختلف مجالات وجوانب الحياة، نظر علم الإدارة إلى أن اتخاذ القرارات هو القلب النابض لهذا العلم، فإن العملية الإدارية بمختلف وظائفها ومراحلها تتمحور حول اتخاذ القرارات الملائمة للأهداف المحددة.

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار:

- إن عملية صنع القرار أكثر مجالات البحوث الإدارية حيوية وذلك لأهميتها البالغة على المدى القريب والبعيد، حيث أن أي تنظيم يعتمد على نوعية القرارات المتخذة من قبل صناع القرار، لذلك يعد اتخاذ القرار من أصعب المهمات التي تلقى على عاتق الإداريين في أي عمل يقومون به.
- ويعرّف **القرار** بأنه الرأي، وهو أمر يصدر عن صاحب النفوذ، وهو مصدر من الفعل قرّ (عبيد، 2015) و**القرار** هو فصل أو حكم في مسألة ما، وكلمة **القرار decision** هي كلمة لاتينية، معناها القطع أو الفصل، بمعنى تغليب أحد الجانبين على الآخر، وهي تعني بأن العقل يحدد أو يحل مشكلة ما أو يستقر على رأي ما، ويطلق مصطلح **متخذ القرار** على الشخص الذي يكون بموقع القوة أو السلطة (المنصور، 2015).
- وعرّف هاريسون Harrison **القرار** بأنه عملية تقييم البدائل المتعلقة بالهدف والتي عندها يكون توقع متخذ القرار بالنسبة لعمل معين بالذات يجعله يعتمد اختياراً يوجه إليه قدراته وطاقاته لتحقيق غاياته (بلقاسم، 2014) و**القرار الإداري** يرتبط ارتباطاً رئيسياً بعملية التنبؤ المستقبلية وبمدى توفر المعلومات الدقيقة والملائمة بحيث يصبح من الضروري في اتخاذ القرارات الإدارية أن يتم اختيار الفرضيات الحقيقية التي لا يُعرف مدى صحتها أو عدمه بدقة وتثبيتها عن طريق الوقت والمعلومات المتاحة للتوصل إلى القرار. (المحاسنة، 2008).
- أما عملية **اتخاذ القرار** تعرّف بأنها إصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما وذلك بعد الفحص الدقيق للبدائل التي يمكن اتباعها ومن ثم اختيار بديل معين بعد تقييم بدائل مختلفة وعديدة وفقاً لتوقعات معينة لمتخذ القرار (عيدوني، 2014)، وقد عرّف هيربرت سايمون **اتخاذ القرار** بأنه اختيار بديل من البدائل المتاحة لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، ويرى سايمون بأن عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي المرادفة لعملية الإدارة كلها (M.Parker, Bruine de Bruin, & Fischhoff, 2007).
- أما الصيرفي فقد عرّف **اتخاذ القرارات** بأنها عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانات المتاحة والأهداف المطلوبة (الغزالي، 2012) أما زويلف والقريوتي 1993 فقد عرفا **اتخاذ القرار** بأنه وسيلة اختيار مدرك وواع لأحسن البدائل المتاحة محققاً لأكبر عائد وأقل كلفة أو محققاً الأهداف المطلوبة، وقد جاء تعريف **اتخاذ القرار** في قاموس علم الاجتماع بأنه مصطلح يدل على عملية ديناميكية،

تسود كافة المشاركين في اختيار السياسة الملائمة، في حين عرفه قاموس العلوم السياسية بأنه العملية التي يتم من خلالها تحديد المشكلات والوصول إلى بدائل للفعل واختيار البديل الأنسب (حلاق، 2014).

- أما Barnard فقد عرّف عملية **اتخاذ القرار** بأنها عملية تقوم على الاختيار المدرك لاستراتيجيات تكون في الغالب استجابة أوتوماتيكية أو رد فعل مباشر، وبذلك تصنف عملية اتخاذ القرار ضمن استراتيجيات التفكير المركبة كالتفكير الإبداعي والتفكير الناقد وحل المشكلات لكونها تتطلب استخدام الكثير من مهارات التفكير العليا كالتحليل والتقويم والاستقراء والاستنباط (Wilson P. M., 2001).
- ومما سبق نستنتج بأن القرار هو المخرج النهائي لعملية اتخاذ القرار، اما عملية اتخاذ القرار فتتضمن الأحداث التي تؤدي إلى نقطة الاختيار وما يليها.
- **فعملية اتخاذ القرار** تعد علم خاص له اصوله وقواعده المنهجية ولهذه العملية مهارات خاصة تساعد في اختيار القرار الأنسب من خلال اختيار البديل الأنسب في ظل الظروف الممكنة أو الواقع المحيط بالفرد (M. Evans, Levitt, & Henning, 2012) **فاتخاذ القرار** هو نوع من أنواع السلوك، يتم اختياره بطريقة معينة تقطع أو توقف عملية التفكير وتنهي النظر في الاحتمالات الأخرى.

ثانياً: أنواع القرارات:

تختلف أنواع القرارات الإدارية باختلاف المعايير التي قدمها العلماء لتصنيف هذه القرارات وفق ظروف واعتبارات معينة، ومن أهم معايير التصنيف:

1- <u>تبعاً لإمكانية برمجتها:</u> حيث ميّز H. Simon بين نوعين أساسين من القرارات وفق هذا المعيار (السقا، 2009):

- ✓ القرارات المبرمجة: هي القرارات الروتينية التي تتخذ لمواجهة المشكلات اليومية التي لا تحتاج الى تفكير أو جهد ذهني مثل العمليات الكتابية وغير الفنية، وهي قرارات تتخذ وفق قواعد وإجراءات وسياسات مرسومة مسبقاً ومحددة من قبل الإدارة العليا.
- ✓ القرارات غير المبرمجة: وهي القرارات التي تعالج قضايا أو مسائل لا تحدث يومياً، كما أنها تتناول مشاكل غير معروفة بصورة مسبقة ومشاكل جديدة، فهي قرارات تحتاج إلى تفكير وإبداع وقد سميت بالقرارات الإبداعية.

2- <u>تبعاً للمستوى الإداري:</u> وتصنف القرارات وفق هذا المعيار إلى (مسغوني و شوية، 2015):

- ✓ القرارات الاستراتيجية: وهي القرارات التي تتعلق بكيان التنظيم الإداري ومستقبله والبيئة المحيطة، وتتميز هذه القرارات بالثبات النسبي طويل الأجل وضخامة الاستثمارات أو الاعتمادات المالية اللازمة للتنفيذ، ويتم اتخاذ مثل هذا النوع من القرارات في قمة الهرم التنظيمي.
- ✓ القرارات التكتيكية: وهي القرارات التي يتم اتخاذها في الغالب في مستوى الإدارة الوسطى، اذ تتعلق بتفويض الصلاحيات والعلاقات بين العاملين وقنوات الاتصال وتقسيم العمل.
- ✓ القرارات التشغيلية: وهي القرارات التي تتعلق بتوزيع الموارد وترجمة الأهداف والخطط إلى أعمال متفرقة، حيث تتسم هذه القرارات بأنها قصيرة المدى وتتعلق أساساً بأسلوب العمل الروتيني وهذه القرارات من اختصاص الإدارة التشغيلية.

3- تبعاً لظروف بيئة اتخاذ القرار: وتقسم القرارات وفق هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع (G. Marchisott, de L. C. Domingos, & L. de Almeida, 2018) ، وهي:

- ✓ القرارات تحت ظروف التأكد الكامل: وفيها تكون كل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار معروفة بتأكد كامل، مع وجود استقرار أو ثبات، وبالتالي تكون النتائج مضمونة ومؤكدة.
- ✓ القرارات تحت ظروف المخاطرة: وفيها يكون احتمال حدوث كل حالة معروف أو يمكن تقديره، حيث يمكن لمتخذ القرار تحديد درجة المخاطرة في قراره بدلالة التوزيعات الاحتمالية.
- ✓ القرارات تحت ظروف عدم التأكد: لا يتوفر لمتخذ هذه القرارات أية معلومات عن المشكلة، مما يجعل الاحتمالات المرتبطة بالأحداث المتوقعة عن هذه المشكلة غير معروفة، الا أنه يعتمد على توقعاته الشخصية لهذه النتائج واحتمالات حدوثها مبنية على تجاربه الماضية وخبراته السابقة.

4- تبعاً لطريقة اتخاذها: وحسب هذا المعيار نميز نوعين من القرارات (عيدوني، 2014)، وهما:

- ✓ القرارات الجماعية: حيث أن القرار الجماعي هو القرار الذي يكون ثمرة جهد ومشاركة جماعية، وبذلك فهو يساهم في تفجير طاقات الأفراد وإعطائهم مساحة من التعامل والتفاعل في بناء القرارات المراد اتخاذها للظواهر المختلفة.
- ✓ القرارات الفردية: فالقرار الفردي هو القرار الذي ينفرد متخذه بصنعه دون مشاركة أي طرف من الأطراف المعنية بأمر القرار، وبالتالي فإن عملية تحديد المشكلة وتحليلها واختيار البديل المناسب لحلها، تعتبر عمليات متأثرة كلياً بالخيارات السابقة والأحكام الشخصية للفرد متخذ القرار.

5- تبعاً للنمط القيادي لمتخذها: وهنا نجد نوعين للقرارات حسب هذا المعيار (الغزالي، 2012)، وهي:

- ✓ القرارات الأوتوقراطية: وهذه القرارات يتم اتخاذها من قبل القائد بشكل انفرادي ويعلنها على مرؤوسيه دون إعطائهم فرصة للمشاركة في اتخاذها، ولا يضع في اعتباره رد فعل المرؤوسين نحو القرار المتخذ، مما يؤثر سلباً على التنظيم والعالمين فيه.
- ✓ القرارات الديمقراطية: ويتم اتخاذها من خلال إشراك العاملين في المستويات المختلفة من التنظيم، وتتميز هذه القرارات بتقاسم القائد مع مرؤوسيه سلطة اتخاذ القرار وفعالية القرارات ورشدها، وذلك لأن مشاركة المرؤوسين تساعد على قبولهم للقرار وعدم معارضتها بعد إصدارها.

6- تبعاً لأساليب اتخاذها: وتصنف القرارات إلى صنفين (الحوراني، 2013)، هما:

- ✓ القرارات الكيفية: ويتم اتخاذها بالاعتماد على الأساليب التقليدية القائمة على التقدير الشخصي لمتخذ القرار وخبرته وتجاربه ودراساته وللآراء والحقائق المرتبطة بالمشكلة، وبالتالي فإن مثل هذه القرارات تتأثر بالاعتبارات التقديرية الذاتية التي تحكمها عوامل شخصية مثل أحاسيس وإدراك واتجاهات المدير الذي يتخذها تؤدي به في الغالب إلى اتخاذ الحل الرضائي بدلاً من الحل المثالي.
- ✓ القرارات الكمية: وهي القرارات التي يتم اتخاذها بالاعتماد على الرشد والعقلانية لمتخذها، وبالاعتماد أيضاً على القواعد والأسس العلمية التي تساعده في اتخاذ القرار، ويفترض في مثل هذه القرارات وضوح الأهداف ومعقوليتها وموضوعية متخذيها وكفاية المعلومات المطلوبة ودقتها وتوفر الخبرات والاختصاصات، بالإضافة إلى الاعتماد على الأسلوب العلمي الذي يمكنهم من تحديد المشكلة وتوضيح الأهداف وإيجاد البدائل.

7- تبعاً للمكون المستهدف: تنقسم القرارات من حيث المكون المستهدف إلى (مطر، 2008):

- ✓ القرارات التي تستهدف المكون البشري: مثل الهياكل التنظيمية – تحليل وتوصيف الوظائف – شؤون الأفراد (استقطاب – اختيار – تعيين) – اللوائح والأجور – التدريب – الخدمات الاجتماعية – القرارات المتعلقة بالأفراد كأفراد أو جماعات.
- ✓ القرارات التي تتعلق بالمكون المصنوع: مثل الآلات والمعدات - الطاقة المصنوعة (طاقة الاحتراق – التفاعلات) – التشغيل (الفترات – النظم – الاحتياجات) – الصيانة (الدورية – الوقائية – العلاجية) – الإنتاج (النوعية – الكمية – الجودة – التطوير) – التسويق (التخزين – النقل – السياسات – التسعير) – التمويل (الخصومات – البيع الآجل – الأسواق – الجمهور – البنوك – القروض – دوران رأس المال) – الأمن الصناعي (السلامة والأمان).

8- تبعاً لموضوعيتها: وتنقسم القرارات إلى نوعين :(Remenova & Jankelova, 2019)

- ✓ قرارات عقلانية: حيث تعنى هذه القرارات بالتحليل المنطقي العقلاني المنظم للمواقف، وبذلك فهي تتطلب عدم الاعتماد على القيم والاتجاهات والاجتهادات الشخصية.
- ✓ قرارات عاطفية: وهي القرارات التي تتأثر بالمشاعر الداخلية لمتخذ القرار، وتكون هذه القرارات بعيدة عن التفكير الناقد.

9- تبعاً لتكوين القرار: ويضم هذا المعيار نوعين من القرارات (حلاق، 2014) هما:

- ✓ قرارات بسيطة: وهي تلك القرارات التي تتمتع بكيان مستقل وقائمة بذاتها، وهذا يعني أن إصدارها لا يرتبط بعمل قانوني، ومن أمثلتها: القرارات المتعلقة بترقية أو مكافأة موظف معين.
- ✓ قرارات مركبة: وهي تلك التي تتألف من عملية قانونية على مراحل وإصدارها يتعلق بأعمال إدارية أخرى مثل إجراء مناقصات أو مزايدات.

10- تبعاً لطريقة إيصالها للعاملين: وبناءً على هذا المعيار تنقسم القرارات إلى (الحميضي، 2007):

- ✓ قرارات مكتوبة: يصدرها المدير في شكل لوائح وقوانين مكتوبة تنظم العمل الإداري.
- ✓ قرارات شفهية: وهي قرارات يلقيها المدير في اجتماع العاملين تتعلق بحسن سير العمل.

ثالثاً: خصائص اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرارات تتمتع بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من العمليات الإدارية، وهي متمثلة بما يلي:

1- عملية عقلية: فهي نشاط فكري يعتمد على اتباع المنطق والتفكير المنهجي الصحيح. (Xia, Zhang, Wang, Liu, & Li, 2019)
2- عملية هادفة: إذ أن القرار هو وسيلة لتحقيق هدف معين بخصوص مشكلة ما أو موقف معين. (Xia, Zhang, Wang, Liu, & Li, 2019)
3- عملية اختيار: فاتخاذ القرار يقوم على المفاضلة بين البدائل المطروحة ليختار متخذ القرار البديل المناسب من بينها. (مطر، 2008)

4- عملية مقيدة: فهي مقيدة بمعايير الاختيار وبالبيئة المحيطة بالقرار وبشخصية متخذ القرار وكذلك بالعوامل الشخصية والإدارية الأخرى الموجودة في التنظيم. (مطر، 2008)
5- عملية إنسانية: فهي ترتبط بالجانب الإنساني سواء من قبل متخذ القرار أو المتأثرين به. (الغزالي، 2012)
6- عملية مستقبلية: إن عملية اتخاذ القرار تتم في الوقت الحاضر، لكن نتائجها وانعكاساتها في المستقبل لذلك لابد لمتخذ القرار أن يتمتع بالرؤية المستقبلية. (فريد، 2007)
7- عملية مرنة: حيث يجب أن يتمتع القرار بالمرونة بحيث يكون هناك بدائل في حال فشل القرار الأصلي. (فريد، 2007)
8- عملية شاملة: فاتخاذ القرار يجب أن يحقق النظرة الشمولية، أي يجب أن يكون القرار شاملاً لجميع أبعاد الموقف أو المشكلة قدر الإمكان. (مطر، 2008)
9- عملية تحليلية: فاتخاذ القرار عملية تتطلب دراسة متأنية لتحليل جميع المعلومات ذات العلاقة بالقرار من أجل الوصول إلى القرار المناسب. (الغزالي، 2012)
10- عملية منبثقة: فالقرار الأصلي ينبثق من تفكير عقلاني من أكثر من فرد بخصوص مشكلة معينة ثم ينبثق القرار الأصلي عدة مرات فرعية تسعى جميعها إلى تحقيق القرار الأصلي. (الغزالي، 2012)

رابعاً: أنماط اتخاذ القرار:

هناك العديد من الأنماط التي يمكن اعتمادها وتبنيها عند اتخاذ القرارات من قبل الإدارة، ولكل نمط خصائص معينة تميزه عن غيره من الأنماط، حيث يمكن تمييز ثلاثة أشكال مختلفة لهذه الأنماط، مقسمة كما يلي:

❖ **النمط الأول:** وفق هذا النمط نميز 4 حالات يمكن ان يتبناها متخذ القرار عند اتخاذه لقرار ما، وهي:

النمط الاوتوقراطي (الاستبدادي) (الحوراني، 2013):
وفق هذا النمط يملك المدير القرار وله السيطرة الكاملة، وله أيضاً مسؤولية كاملة عن نتائج هذا القرار سواءً كانت نتائجه جيدة أو سيئة، والقرار الاستبدادي يكون سريع جداً ويتضمن المسؤولية الشخصية عن النتائج، وهذا النمط مناسب لحالة الطوارئ.
أما مساوئه: فالقرار يتأثر بشخصية متخذه، فإذا كانت نتائج القرار غير إيجابية يفقد المدير مصداقيته لدى أعضاء المنظمة.

النمط الديمقراطي : (LÄMSÄ, 2010)
يتخلى المدير عن الملكية والسيطرة على القرار عند اتباعه للنمط الديمقراطي، ويسمح للمجموعة بالتصويت وأغلبية الأصوات هي التي تقرر العمل، وبذلك يكون القرار الديمقراطي سريع إلى حد ما وفيه قدر معين من المشاركة الجماعية ولكنه لا يتضمن أي مسؤولية، فالفرد غير مسؤول عن النتيجة، كما أن المجموعة لا تشعر بمسؤولية حقيقية لأن بعض الأعضاء سوف يقولون بأنهم لم يصوتوا على القرار، وبالتالي فإن عدم وجود المسؤولية الفردية والجماعية يجعل هذا النمط مستثنى من عملية اتخاذ القرار.

نمط المشاورة :(Selart, 2005)
هو مزيج من أساليب الإدارة الاستبدادية والديمقراطية على حد سواء، هذه النوعية من المدراء يشاورون موظفيهم ويأخذون بعين الاعتبار أدائهم عندما يتعلق الأمر بمهام العمل ذات الصلة، أما القرار النهائي المتعلق بكيفية المضي

قدماً تترك للمدير، ويعتبر هذا النمط من أفضل أساليب الإدارة، حيث يساعد على تحفيز الموظفين بوجهات نظرهم وآرائهم ويجمعهم كفريق.

نمط المشاركة (K. Muindi, 2011)

هذا النمط يعمل على تنمية القيادات الإدارية في المستويات الدنيا من التنظيم وتزيد إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف التنظيم وتجعلهم أكثر استعداداً لتقبل علاج المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها، كما أن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على رفع الروح المعنوية لأفراد التنظيم وإشباع حاجة الاحترام وتأكيد الذات.

- **النمط الثاني:** جاء هذا النمط بناءً على نموذج تم تطويره من قبل Alan Rowe and Richard O. Mason عام 1987، حيث ميّزا من خلاله أربعة أنماط لاتخاذ القرار (Jamian, Sidhu, & Aperapar, 2011)، وهي:

النمط التوجيهي:

وفيه نجد بأن نمط القرار يتميز بالتوجه الاستبدادي والداخلي، حيث يتم التركيز على القرارات الفنية التي تتطلب السرعة والكفاءة والبدائل المحددة، ويفضل متخذو القرارات إعطاء معلومات محددة شفهياً والسيطرة على الآخرين، حيث تعد قراراتهم منظمة، عدوانية، مركزة وجامدة، في حين تكون اتجاهاتهم نحو التنظيم الداخلي قصيرة المدى مع وجود ضوابط مشددة، بالإضافة إلى أنهم يسيرون نحو تحقيق النتائج المرجوة بوجود الأمن والمكانة الرفيعة.

النمط التحليلي:

فالأفراد ذوي النمط التحليلي لديهم قدر أكبر على التعامل مع الغموض بالإضافة لامتلاكهم شخصية معرفية أعلى، فهم بحاجة دائماً إلى المزيد من المعلومات والبحث في البدائل، فهم يتميزون بقدرتهم على التعامل مع المواقف الجديدة وأكثر ما يميزهم حب المنصب والآنا العليا (حب الذات)، كما أنهم لا يستعجلون في اتخاذ قراراتهم بل يستمتعون بتنوعها ويفضلون التقارير المكتوبة، كما أنهم يشعرون بلذة التحديات ويهتمون بأدق التفاصيل في كل المواقف.

النمط المفاهيمي:

يتميز هذا النمط بالتعقيد الفكري عالي المستوى والتوجه الإنساني، ويعتبر أصحاب هذا النمط متأملون أكثر من كونهم انفعاليون، وبذلك تنشأ لديهم الثقة والانفتاح في علاقاتهم وتعاملهم مع الآخرين، كما أنهم يتشاركون الأهداف مع مرؤوسيهم ويتمثلون بالمثل العليا والأخلاقيات والقيم، يتفهمون العلاقات المعقدة بأريحية، ويميلون إلى استخدام البيانات من مصادر عديدة والنظر في العديد من البدائل ويركزون على المدى الطويل، كما أنهم يتوجهون نحو الإنجاز والثناء على القيمة والاعتراف والاستقلال.

النمط السلوكي:

أصحاب النمط السلوكي لديهم توجهات ودية وتعاونية، تفكيرهم أقل تعقيداً في حين أن اتجاهاتهم الاجتماعية عميقة داخل المنظمة، يدعمون المشورة ويتقبلون اقتراحات الآخرين ويتواصلون معهم بسهولة، دافئون، حساسون، مقنعون، دبلوماسيون، متقبلون لفكرة فقدان السيطرة، تركيزهم قصير المدى، بالإضافة إلى أن تواصلهم مع مرؤوسيهم يكون عن طريق الاجتماعات فهم بذلك يتجنبون الصراعات ويطلبون رضى الآخرين.

❖ **النمط الثالث:** تم وضع هذا النمط من قبل Scott and Bruce عام 1995 بعد أن عرّفا نمط اتخاذ القرار بأنه الاستجابة المعتادة التي يظهرها الفرد عندما يواجه موقف ما، حيث صنّفا أنماط اتخاذ القرار إلى خمسة أنماط (Khasawneh, Alomari, & Abu-tineh, 2011)، وفق الآتي:

النمط العقلاني:

يتميز هذا النمط بالبحث الشامل والتقييم المنطقي للبدائل، حيث يركّز صناع القرار العقلانيون على خلق بيئة منظمة ومهيكلة للتعامل مع المعلومات ويفترضون عموماً أن المعلومات المتاحة دقيقة وموثوقة، ويفترض صانع القرار وفق هذا النمط وجود حل وحيد ومثالي وبذلك فإن مهمته الوحيدة هي العثور على هذا الحل.

النمط الحدسي:

يُعرف أسلوب اتخاذ القرار وفق هذا النمط " بأنه القدرة على فهم شيء ما على الفور دون الحاجة إلى التفكير الواعي"، يتميز صنّاع القرار باعتمادهم على الحدس والشعور والانطباعات لتوجيه قراراتهم، وهي عادة استراتيجية يستخدمها الأشخاص اللذين لديهم خبرة واسعة في مجال معين، ويعتبر هذا النمط بأن المعلومات حساسة تعتمد صحتها على الحدس والانتباه للتفاصيل أثناء تدفق المعلومات وتحليلها منهجياً، كما يميل للانفتاح على كل الخيارات، لذلك يُعتبر هذا النمط مناقضاً للنمط العقلاني الذي يعتمد على التعلم من الخبرات السابقة.

النمط الاتكالي:

يتميز هذا النمط بالبحث عن المشورة والتوجيه من الآخرين قبل اتخاذ قرارات مهمة، ويلازم هذا النمط فكرة التوجه الخارجي أو بأن الشخص لا يستطيع تغيير قدره، بحيث تكون مسؤولية اتخاذ القرار ملقاة على عاتق الأخرين.

النمط التجنبي:

يتميز هذا الأسلوب بمحاولاته لتجنب اتخاذ القرارات، فصنّاع القرار لا يريدون اتخاذ القرار وذلك لعدم ثقتهم بقدرتهم على صنع القرار، وبالتالي فإن انعدام الثقة يدفعهم لتأجيل قراراتهم وتسليم مسؤولياتهم تجاه الآخرين على أمل أن ينجح الأمر بشكل مرضٍ دون أي إجراء من جانبهم.

النمط العفوي:

إن صانع القرار العفوي لديه شعور بالإلحاح ورغبة في اجتياز عملية صنع القرار بأسرع وقت ممكن، كما أن صانع القرار لديه حس فوري وعادة ما ينفذ صبره من عملية اتخاذ القرار.

المبحث الثاني: نظريات اتخاذ القرار:

لقد تطور مفهوم اتخاذ القرار عبر الزمن، حيث مرّ بعدة مراحل تتناسب مع التغيرات التاريخية والظروف السائدة في كل مرحلة، فظهرت عدة نظريات تناولت مفهوم اتخاذ القرار واختلفت فيما بينها من حيث درجة الرشد المطلوبة لدى متخذي القرار، وفيما يلي عرض لهذه النظريات وفق تسلسلها الزمني:

أولاً: النظرية الكلاسيكية التقليدية:

ظهرت النظرية الكلاسيكية التقليدية في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينيات، ومن أشهر روادها: فريدريك تايلور، ماكس فيبر و هنري فايول، حيث تفترض هذه النظرية أن عملية اتخاذ القرار هي عملية عقلانية ورشيدة, كما أن متخذ القرار يتصرف برشد وقراراته رشيدة أي أنه إنسان رشيد يتمتع بالقدرة على وضع الرأي السديد

المبني على المعرفة التامة للمشكلة والبدائل المتوفرة واختيار البديل الأنسب الذي يحل محل المشكلة ويحقق الهدف المطلوب، فهذه النظرية تفترض بأن متخذ القرار بحوزته المعلومات التامة الكاملة عن القضية التي تتطلب الحل (Hechter & Kanazawa, 1997)، كما تعرف هذه النظرية بنظرية القرار الرشيد ،وتفترض بأن المنظمة هي نظام مغلق تسوده ظروف التأكد التام. ومما سبق نجد بأن الرشد هو القدرة على التعليل بصورة منطقية فعالة، والقرار الرشيد هو القرار الذي يؤمن الحد الأقصى في تحقيق أهداف التنظيم ضمن معطيات البيئة التي يعمل بها.

وقد تعرضت الافتراضات التي قدمتها النظرية الكلاسيكية لعدة انتقادات، أهمها (بلقاسم، 2014):

1) رفض فكرة أن المنظمة نظام مغلق بعيد عن تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
2) أهملت هذه المدرسة الجانب الإنساني والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها، وركزت على الجانب الفني في اتخاذ القرار، مما جعل فكرة القرار الرشيد غير صحيحة.
3) الرشد مفهوم نسبي، لا يؤدي إلى القرار الأفضل بسبب خضوع متخذ القرار لعوامل مختلفة تحد من قدرته على اتخاذ القرار الرشيد.
4) متخذ القرار يمكن أن لا يكون عقلانياً أو منطقياً في اتخاذ القرار ويتأثر بالأطراف والعوامل المحيطة به.
5) إن وجود أهداف متعددة متناقضة في بعض الأحيان أمام متخذ القرار تجعل عملية الرشد في اتخاذ القرار أمراً غير مضمون دائماً.

ثانياً: نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت هذه النظرية لتوضح الدور الذي تلعبه العلاقات الإنسانية في السلوك التنظيمي للمنظمة، واكتشفت هذه النظرية أهمية العوامل الاجتماعية في الإنتاج، حيث أن تماسك الجماعة له تأثير على إنتاجية العمال وسلوكهم، وتوصلت إلى أن هناك مجموعة من التغيرات التي تؤثر في السلوك التنظيمي منها: القيادة ونمط الإشراف، الاتصالات ودور التنظيمات غير الرسمية في فعالية التنظيم والمشاركة وادماج العمال في عملية التسيير واتخاذ القرارات، وبذلك اختلفت هذه النظرية عن النظرية الكلاسيكية بالاعتماد على الجماعات وليس على الأفراد، كما أن الفرد ليس بآلة رشيدة تحكمه الحوافز المادية، بل هو شخص يمتلك مشاعر وأحاسيس واحتياجاته ليست بالمجمل مادية بل منها ما هو معنوي (A. Simon, 1959)، ومن الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية بأنها لم تعط أي شرح لعملية اتخاذ القرارات بل ركزوا على أن متخذ القرار يجب أن يشارك العمال في هذا القرار، ولكنهم لم يبينوا كيفية هذا الإشراك وحدوده، فمتخذ القرار يحصل على المعلومات من خلال شبكة رسمية وأخرى غير رسمية تعد بدورها أسرع ولها دور أكبر لأن لها علاقات مباشرة مع العمال وبالتالي مع مصادر المعلومات (مسغوني و شوية، 2015)، لقد ساهمت هذه النظرية في تطور الفكر التنظيمي من خلال التركيز على التنظيم غير الرسمي والعلاقات غير الرسمية وأثر الحوافز على الإنتاجية، ولكنها لم تحدث التغيير الضروري الذي يؤثر إيجاباً على عملية اتخاذ القرار وبالتالي على جودة القرارات المتخذة.

ثالثاً: النظرية السلوكية:

جاءت هذه النظرية كرد فعل للانتقادات الموجهة للمدرسة الكلاسيكية في دراستها للتنظيم ومدرسة العلاقات الإنسانية وقصورها في إعطاء صورة واضحة للسلوك الإنساني داخل المنظمة، ويعتبر سايمون من أبرز رواد هذه النظرية، حيث عرف سايمون التنظيم بأنه وحدة اجتماعية أو هيكل مركب من العلاقات والاتصالات التي تتجسد في قيم واتجاهات الأفراد، كما لاحظ قصور مفهوم الرشد المطلق الذي جاءت به النظرية الكلاسيكية (M. Marume, D. Ndudzo, & S. Chikasha, 2016)، فالمدير لا يمكن له الوصول إلى حلول مطلقة للمشاكل التي تواجهها المنظمة والتي تخضع

لظروف ومواقف متغيرة, لذلك برز مفهوم الرشد المحدود الذي يؤكد أن متخذ القرار وفي ضوء عدم اكتمال المعلومات؛ يواجه معلومات غير تامة عن الموقف ، وبالتالي فهو يحدد عدداً قليلاً من البدائل ويتوقع عدداً قليلاً من النتائج لكل بديل للوصول إلى هدف غير مصاغ بدقة، وبذلك نجد بأن متخذ القرار يسعى لتحقيق أفضل الحلول المرضية وليس تلك التي تؤدي إلى تعظيم النتائج.

وقد قسم سايمون صور الرشد في القرارات إلى ستة أنواع (Campitelli & Gobet, 2010)، كما يلي:

1) القرار الرشيد موضوعياً: وهو ذلك القرار الصحيح الذي يهدف إلى تعظيم قيمة معينة في موقف معين.
2) القرار الرشيد شكلياً: وهو ذلك القرار الذي يعظم طريقة التوصل إلى القيمة المعينة في إطار المعرفة والمعلومات.
3) القرار الرشيد بطريقة واعية وهو ذلك القرار الذي يقوم على عملية واعية لتطويع الوسائل لتلائم الغايات المرجوة.
4) القرار الرشيد قصداً: وهو القرار الذي يقوم على عملية مقصودة لجعل الوسائل ملائمة للغايات.
5) القرار الرشيد تنظيمياً.
6) القرار الشخصي الرشيد: وهو القرار الذي يوجه تماماً لتحقيق الأهداف الشخصية للمدير متخذ القرارات.

ومن الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية بأنها بالغت في التركيز على الجانب الإنساني السلوكي لمتخذ القرار الذي يغلب عليه القصور الموجود في البشر وهو الذي يعد الحائل بينه وبين اتخاذ أفضل القرارات وهذا بدوره مهد الطريق لظهور المدارس الحديثة.

رابعاً: النظرية الحديثة:

جاءت هذه النظرية لتفادي الانتقادات التي وجهت للنظريات السابقة، حيث اعتبرت المنظمة نظام طبيعي يتمتع بصفة الحيوية ويعيش في بيئة يؤثر ويتأثر بها، وبذلك فقد ركزت هذه النظرية على العوامل والمتغيرات التقنية المادية وعلى العوامل والاعتبارات الإنسانية والاجتماعية، وعرفت التنظيم بأنه: نظام تقني اجتماعي يهدف إلى تحقيق أهداف محددة، فهو نظام مفتوح على البيئة الخارجية بعلاقة تبادلية (Hansson, 2005)

وقد ضمت هذه النظرية مجموعة من المدارس، من أبرزها: المدرسة الكمية، مدرسة النظم، المدرسة الموقفية والمدرسة اليابانية.

- المدرسة الكمية: سعى العديد من الباحثين لتطوير الأساليب الرياضية والكمية والإحصائية لمساعدة متخذي القرار على تحسين نوعية قراراتهم، حيث أن الافتراض الأساسي لهذه المدرسة يستند إلى كون الرياضيات والأساليب الكمية يمكن أن تستخدم في تحسين نوعية القرارات وحل المشكلات في منظمات الأعمال، وقد زادت استخدامات هذه الأساليب بعد التطورات التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات والحاسوب والبرمجيات الجاهزة (التزه، 2016)

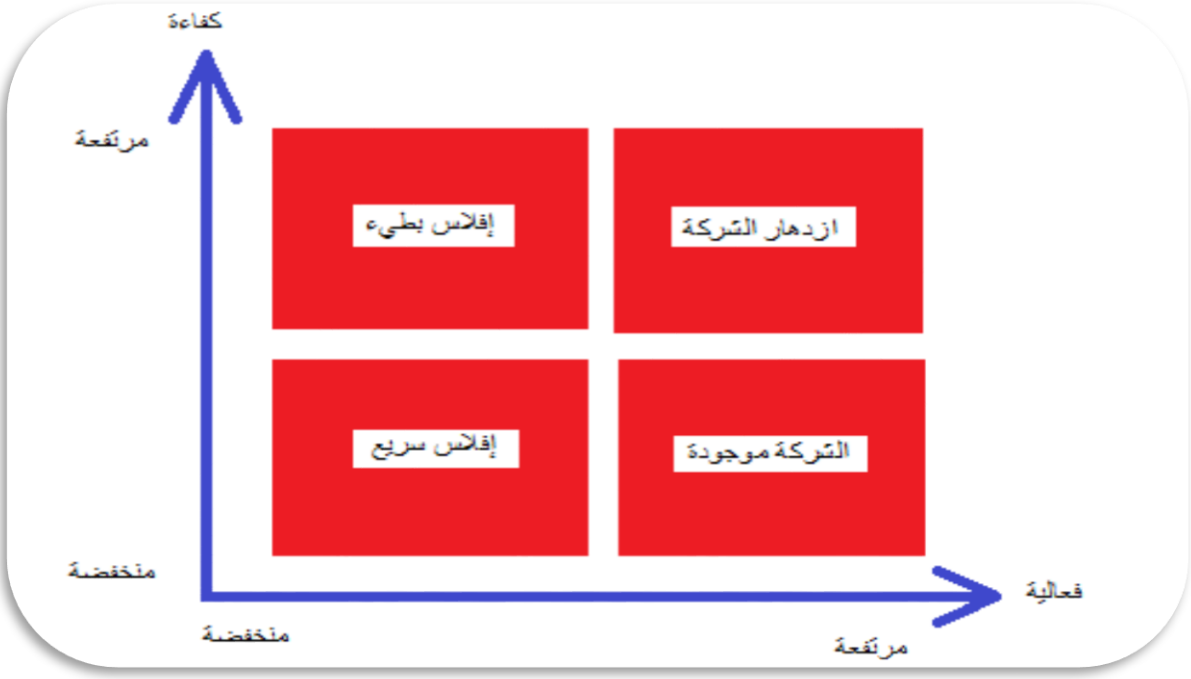
ومن الأساليب التي تستخدمها النظرية الكمية: البرمجة الخطية، بحوث العمليات، نظرية الاحتمالات، نظرية الألعاب، نموذج الشبكات (شبكة بيرت) وشجرة القرارات.

بالرغم من مزايا هذه النظرية المتمثلة أساساً في إمكانية بناء نماذج رياضية وحل المشكلات التي تواجهها المنظمة بكفاءة عالية، إلا أنها تبقى قاصرة في بعض الجوانب حيث أنه لا يمكن التعبير عن كل المتغيرات المؤثرة في المشكلة بصفة مباشرة أو غير مباشرة بطريقة كمية ووضعها في معادلات رياضية.

- مدرسة النظم: تعمل نظرية النظم على تنظيم هيكل المنظمة على شكل هيكل نظم بدلاً من هيكل سلطة، فقد ظهر مفهوم النظم كطريقة حديثة في التفكير الإداري، حيث تركز الإدارة من خلاله على الكليات في معالجة القضايا الإدارية من دون إهمال الجزئيات، فالمنظمة تعد كلاً متكاملاً مترابط الأجزاء، والقرار يتخذ نتيجة سلسلة مترابطة من العمليات الذهنية في مختلف أجزاء المنظمة ونتيجة للظروف والعوامل الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة (مراد، 2010)
- المدرسة الموقفية الظرفية: ظهرت هذه النظرية من قبل فيدلر حيث جاءت فرضياتها ارتكازاً على نظرية النظم، أذ أنه ينطلق من فرضية أساسية مفادها أن كل موقف تتعرض له المنظمة يتطلب اتخاذ إجراءات وحلول تناسبه أي أنه لا يوجد وصفات جاهزة بل أن الوصفة تبنى على أساس الوضعية وعندما تتغير الوضعية تتغير الوصفة، وجاءت هذه النظرية كمحاولة للتكييف والاستجابة للمتغيرات دون التقيد بنهج محدد، فليس هناك سلوك واحد في القيادة يصلح لكل زمان ومكان، كما أنه ليس هناك وصفات معينة يجب توافرها لدى المدير ليكون ناجح بل أن الموقف له أهمية كبيرة في تحديد فعالية الإدارة (Sharpe, 2004.)
- المدرسة اليابانية: حققت النظرية التي جاءت بها المدرسة اليابانية نجاحاً لافتاً حيث ابتكرها العالم الياباني وليم أوشي عام 1981، وفيها يطبق اليابانيون نظرية Z وهي النظرية التي تتبع حاجات العمال وتعمل على تحقيق رضاهم من دون الطلب منهم ويسيطر جو من التفاهم والعرف العائلي على الورشة المحكومة، فالمدير وفق Z يعمل عادة في جميع الأقسام والمستويات لفترات مبرمجة قبل أن يصل إلى وظيفته المحددة مما يجعله أكثر تفهماً وتعاوناً مع مرؤوسيه في هذه الأقسام، لذلك نجد المدراء اليابانيون لا يحبذون أن يكونوا في المواقف التي تستوجب اتخاذ قرارات وخاصة القرارات غير المدروسة، فهم يسعون لإجراء دراسة كافية حول المشكلة لاتخاذ قرار بحلها، ويختلف وزن الخبرة والتجربة لديهم، فهم يعدون تجاربهم اليومية في المنظمة بمثابة مختبر للتعلم ينشدون منه الحكمة، ويذهب اليابانيون إلى عد المدير الناجح في اتخاذ القرارات هو ذلك الرجل الذي يقاوم الرغبة في وضع حد للأمور والبت فيها إلى أن يرى ما هو مطلوب منه فعلاً (Matsuo, 1981).
- بالإضافة إلى المدارس السابقة في الفكر الإداري الحديث، هناك العديد من المداخل الإدارية المعاصرة أيضاً، مثل: إدارة الجودة الشاملة، إدارة المعرفة، التمكين والهندسة الإدارية وغيرها التي لكل منها نظرته لاتخاذ القرار ولكن جميعها تأخذ بمفهوم النظام وتعتبر العنصر البشري من أهم محددات كفاءة المنظمة.

المبحث الثالث: كفاءة اتخاذ القرار:

يسعى المديرون الى تحسين أداء المنظمة والارتقاء بها ويعملون على ازدهار منظماتهم وذلك من خلال السعي إلى اتخاذ القرارات الكفوءة والفعالة، وهنا لابد من التمييز بين كل من الكفاءة والفعالية، **فالكفاءة** هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف، في حين تعرف **الفعالية** بأنها تحقيق المنظمة لمهمتها وأهدافها ورؤيتها، وبذلك نرى بأن مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة (بلقاسم، 2014) **فالكفاءة** تقيس العلاقة بين المدخلات والمخرجات أو مدى نجاح تحويل المدخلات إلى مخرجات لتحقيق أكبر قدر من النتائج، بينما تقيس **الفعالية** الدرجة التي تحقق بها الشركة أهدافها أو الطريقة التي تتفاعل بها المخرجات مع البيئة الخارجية، وأن كل من **الكفاءة والفعالية** يؤثران ببعضهما البعض (M. PARKER & FISCHHOFF, 2005)، ويمكن توضيح هذا الأثر من خلال مصفوفة الكفاءة والفعالية، وفق الشكل التالي:



(Bartuševičienė & Šakalytė, 2013)**Efficiency and Effectiveness Matrix**

ومن المصفوفة نجد بأن المنظمة التي تتخذ قرارات كفوءة وفعالة تساهم في ازدهار الشركة، بينما عدم اتخاذ قرارات كفوءة وفعالة يؤدي إلى إفلاس الشركة وزوالها وخروجها من السوق بشكل سريع، أما اتخاذ قرارات كفوءة وغير فعالة يؤدي إلى إفلاس الشركة وزوالها بشكل بطيء، في حين اتخاذ القرارات الفعالة وغير الكفوءة يعني بأن الشركة موجودة وتحاول البقاء.

وبالتالي نجد بأن وبالرغم من أهمية كل من الكفاءة والفعالية إلى أن تطبيقهما معاً يعد أمر صعباً، وفي بحثنا هذا سنركز على تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الادرية أي التركيز على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف اتخاذ أفضل القرارات التي تعود على الشركات بأفضل النتائج وأقل التكاليف.

أولاً: مراحل اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار تعد جوهر الأداء السليم لمختلف المدراء وفي مختلف مستوياتهم الإدارية، حيث أنها ترتبط بالوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، فنجاح الأنشطة داخل المنظمة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأهمية القرارات التي ينبغي اتخاذها، حيث أن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة مراحل وكل مرحلة تحتاج إلى عدة إجراءات من أجل الوصول إلى القرارات السليمة. ويختلف عدد هذه الخطوات وطريقة ترتيبها باختلاف المفكرين، حيث يرى فريدمان أن عملية اتخاذ القرار تمر بمرحلتين أساسيتين يمكن من خلالهما للفرد اتخاذ قرار ما (المنصور، 2015)، وهما:

1) مرحلة التفتيش وجمع المعلومات وتحديد القيم والأهداف وتوليد وتقييم البدائل.
2) مرحلة اختيار وتنفيذ البديل الأنسب.

في حين حدد سيمون عام 1960 ثلاث مراحل لاتخاذ القرار (Campitelli & Gobet, 2010)، وهي:

1- مرحلة البحث والاستطلاع: وهي عملية البحث والاستخبار عن المواقف المناسبة لاتخاذ القرارات، أي تفترض ضرورة اتخاذ قرار بخصوصها.
2- مرحلة التصميم: وهي عملية البحث عن بدائل مختلفة أو محتملة للعمل على مواجهة هذه المواقف.
3- مرحلة الاختيار: وهي مرحلة اختيار بديل من بين البدائل التي تسبق التوصل إليها في مرحلة التصميم.

أما Watter أشار إلى سبعة مراحل لاتخاذ القرار (El-Abbasy, Senouci, Mosleh, & Abouhamad, 2015 ، وهي:

1- انبثاق الفكرة وتوضيحها.
2- تحديد المهام الرئيسية.
3- حساب الزمن.
4- تقدير الموقف الإداري الذي يتناول دراسة المشكلة من زواياها الإدارية والمالية والاجتماعية والنفسية.
5- استطلاع آراء الأقسام والفروع.
6- إعداد التصاميم والدراسات والوثائق اللازمة.
7- إصدار القرار.

ومما سبق نجد أنه يوجد إجماع على مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية، ولكن هناك اختلاف على عددها، ولكن مهما اختلفت هذه التقسيمات المجازية فإنها لا تخرج في جوهرها عن المألوف.

ثانياً: خطوات اتخاذ القرار:

يمكن تحديد خطوات ومراحل عملية اتخاذ القرار وفق ستة مراحل أساسية، حيث يمكن أن تتضمن خطوات فرعية حسب الظروف التي يمليها واقع المشكلة، وهذه المراحل هي:

1- **تحديد المشكلة:** وهي الخطوة الأولى في عملية اتخاذ القرارات، حيث تتمثل في إدراك أو تحسس الإدارة بوجود مشكلة ما، والمشكلة هي: انحراف أو عدم توازن بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون، أي أنها عبارة عن الخلل الذي يتواجد نتيجة اختلاف الحالة القائمة عن الحالة المرغوب في وجودها (الحوراني، 2013)، وعند تحديد المشكلة يجب التعمق في دراستها لمعرفة جوهر المشكلة الحقيقي وليس الأعراض الظاهرة التي توحي للإدارة على أنها المشكلة الرئيسية، وبذلك نجد بأن مرحلة تحديد وتشخيص المشكلة يعد مفتاحاً لبقية المراحل، فالتشخيص الخاطئ سيؤدي إلى قرار خاطئ مهما كانت الدقة والوضوح في تنفيذ الخطوات التالية (الحميضي، 2007).
وغالباً ما تكون المشكلات وفق أحد الأشكال التالية (مسغوني و شوية، 2015):
- مشاكل تقليدية أو روتينية: وهي المشاكل التي تتناول مسائل يومية تتكرر باستمرار.
- مشاكل حيوية: يكون نطاق آثارها أوسع من المشكلات التقليدية على سير العمل.
- مشاكل طارئة: تحدث بشكل طارئ بسبب التغير في ظروف البيئة المحيطة بالمنظمة أو عوامل أخرى كتعطل الآلات وتأخر وصول المواد.

وبالتالي فإن سوء تشخيص المشكلة وتحري أسبابها يؤدي بالضرورة إلى ارتكاب أخطاء في جميع المراحل التالية لها.

2- **جمع البيانات والمعلومات:** بعد أن يتم تحديد المشكلة بدقة وتحليلها يقوم متخذ القرار بجمع البيانات والحقائق والمعلومات المتعلقة بها، حيث يعتمد اتخاذ القرار الرشيد على مقدرة المدير في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات المتعلقة بالبدائل المطروحة أمامه من مصادرها المختلفة، فكلما كانت البيانات والمعلومات كاملة ودقيقة وصحيحة, كلما أدى ذلك إلى نجاح القرار المتخذ لذلك لابد أن تكون المعلومات كافية ومحايدة ومختصرة وشاملة، وان يتم الحصول عليها في الوقت المناسب ومن مصادر موثوق بها (Kennerley & Mason, 2008)

تختلف المعلومات والبيانات من مشكلة لأخرى وفقاً لطبيعة المشكلة، ويمكن تصنيف المعلومات وفق ما يلي (العتيبي ف.، 2004):

- المعلومات الأولية: وهي التي تجمع من مصادرها الأولية عن طريق الاتصال المباشر أو عن طريق الاستقصاء والمشاهدة والزيارات الميدانية والمقابلات.
- المعلومات الكمية: هي المعلومات المتعلقة بالأرقام والاحصائيات والنسب المحددة.
- المعلومات النوعية: فهي عبارة عن أحكام وتقويمات وتقديرات غير محددة بالأرقام.
- الآراء والحقائق: ويقصد بها الاقتراحات والأفكار ووجهات النظر التي يقدمها الخبراء والمستشارون والمساعدون لمتخذ القرار والتي تساهم في الوصول إلى حلول مناسبة للمشكلة.

مما سبق نستنتج أن عملية جمع الحقائق لها أهميتها البالغة حيث أنها تستنفذ جزءاً كبيراً من وقت متخذ القرار وعليها يتم اعتماد النتائج واتخاذ القرار النهائي كحل مناسب للمشكلة.

3- **تحديد البدائل:** بعد أن يقوم متخذ القرار بتحديد المشكلة بدقة ويجمع المعلومات الكافية والمناسبة عنها ينتقل متخذ القرار إلى مرحلة وضع البدائل التي تعرف بأنها الحلول أو الوسائل أو الأساليب المتاحة أمام متخذ القرار لحل مشكلة قائمة وتحقيق الأهداف المطلوبة، فعليه القيام بدراسة كافية لتحديد هذه البدائل معتمداً على خبرته السابقة في هذا المجال وعلى نتائج تجارب الآخرين، ويفضل تحديد عدد كبير من البدائل في ضوء التحليل المنطقي السليم للظروف والمعلومات المجتمعة والتوقعات المستقبلية.

ويشترط في الحل البديل ما يلي (عيدوني، 2014):

- أن تكون له القدرة على حل المشكلة.
- أن يكون في حدود الموارد والإمكانات المتاحة.
- وجود أحد الشرطين دون الآخر ينفي عن الحل صفة البديل القابل للاختيار.
- يجب أن يقوم متخذ القرار بوضع أكبر عدد ممكن من الحلول البديلة حتى يضمن عدم وقوعه في الخطأ وعدم اختيار البديل المناسب.
- على متخذ القرار أن يأخذ دائماً في الحسبان حل عدم القيام بأي عمل (أي إبقاء الحالة كما هي أي عدم اتخاذ قرار) ويعتبر هذا كحل محتمل، والقليل من الناس من يرى بأن عدم القيام بأي عمل يعتبر قراراً كاملاً، ففي بعض المواقف قد يترتب على القيام بأي عمل مساوئ ومضار يفوق بكثير أية مزايا قد تتحقق.

وبذلك نجد بأن مرحلة طرح البدائل تحتاج قد كبير من التفكير الإبداعي والابتكار للوصول إلى عدد أكبر من الحلول، بالإضافة لامتلاك متخذ القرار القدرة على التخيل والتصور والعمل الدائم على تنمية هذه القدرة.

4- **تقييم البدائل:** تشير عملية تقييم البدائل إلى تحليل كل بديل للتعرف على مزاياه وعيوبه، نقاط قوته وضعفه، وما يترتب عليه من إيجابيات وسلبيات، ولا تتم هذه العملية دون الاعتماد على المقارنة بين البدائل ووجود المعايير

الدقيقة والمحددة والواضحة والمتفق عليها، حيث يعتمد المدير في ذلك على خبرته وعلى دقة المعلومات المتعلقة بكل بديل، بالإضافة إلى الاستعانة بخبرات الآخرين (حلاق، 2014)، كما تتطلب هذه المرحلة تحديد المعايير الواجب الالتزام بها عند إجراء عملية المفاضلة بين البدائل المطروحة والمحددة، ومن أهم تلك المعايير (Fülöp, 2017):

1. مدى قدرة كل حل على إنهاء المشكلة.
2. إمكانية تنفيذ البدائل (أي أن يكون الحل غير مستحيل أو متعارض مع القوانين أو الأخلاقيات)
3. التكاليف المالية التي يتطلبها البديل.
4. المدة الزمنية التي يستغرقها البديل في حل المشكلة.
5. الإمكانيات البشرية والفنية التي يتطلبها البديل ومدى توافرها.
6. الآثار وردود الفعل المتوقعة بعد تطبيق البديل (الآثار النفسية والاجتماعية للبديل، أي مدى انعكاساته على أفراد التنظيم ومدى قوة أو اهتزاز العلاقات التي يمسها)
7. مدى استجابة العاملين في المؤسسة للبديل وتقبلهم له.
8. مناسبة الوقت والظروف لتبني هذا البديل.
9. العوائد والمكاسب التي يمكن تحقيقها عند تبني هذا البديل.
10. المخاطرة وبذل الجهود والاستثمارات والأفكار في ظل ظروف معينة وانتظار نتائجها.

وبذلك تعتبر عملية تقييم البدائل بطبيعتها عملية تنبؤيه مستقبلية، حيث أن المزايا والعيوب لا تظهر إلا في المستقبل، وهي مرحلة فكرية صعبة وتمثل المحك الدقيق للمهارات التي يمتلكها صانع القرار وتظهر ما يملكه من احتمالات موضوعية وشخصية.

5- **اختيار أفضل البدائل:** تعتبر هذه المرحلة من المراحل المميزة في عملية اتخاذ القرار فبعد تحديد البدائل وتقييمها، يجد متخذ القرار نفسه في موقف يسمح له بتحديد البدائل أو الحل المناسب الذي يحقق الهدف ويحل المشكلة، وهنا يصل متخذ القرار إلى اختيار أحد البدائل التي حددها وتوصل إليها في المرحلة السابقة بحيث يكون هذا البديل هو أنسب البدائل المتاحة وأفضلها (مطر، 2008).

- ✓ وهناك مجموعة من الوسائل المساعدة لاختيار البديل الأمثل لدى متخذ القرار وهي متمثلة بما يلي (عيدوني، 2014):

1. المقارنة الموضوعية (التعقل وعدم الاندفاع وعدم التحيز)
2. الاستعانة بآراء الخبراء والمستشارين والمتخصصين.
3. ترتيب البدائل ترتيباً تنازلياً حسب أولويتها.
4. إعادة النظر في إيجابيات وسلبيات كل بديل مطروح
5. الاستعانة بالأساليب والأدوات الرياضية لوضع المشكلات وبدائلها في شكل أرقام ورموز: كبحوث العمليات، شجرة القرار، نظرية المباريات...
6. تحويل القرار إلى عمل فعال ومتابعته.

وبذلك تعتبر مرحلة اختيار أفضل البدائل مرحلة مهمة في عملية اتخاذ القرار، وتسمى أيضاً بمرحلة الاستقرار النهائي على بديل معين، وهي التي تمهد للمرحلة الأخيرة في اتخاذ القرار.

6- **تنفيذ القرار ومتابعته:** قد يعتقد بعض متخذي القرار أن دورهم ينتهي بمجرد اختيار البديل المناسب للحل، ولكن هذا الاعتقاد غير صحيح، فالعملية لا تنتهي إلا بوضع القرار موضع التنفيذ، أي بتحويله إلى عمل فعال، حيث يتم تحويل البديل الأفضل الذي تم اختياره بعناية إلى قرار له صيغة محددة ويتم تعميمه على المعنيين، وينتج عن هذا القرار الذي تم اتخاذه عمل يجب القيام به، إضافة إلى المسؤولية الجماعية تجاه هذا القرار من قبل الجميع في المنظمة (Turpin & Marais, 2014)، ويتم في هذه المرحلة وضع خطة لتنفيذ الحل الذي تم اختياره من قبل المدير متخذ القرار، كما يتم تحديد الوقت الذي سيستغرقه تنفيذ الحل، ومراحل التنفيذ والعاملين الذين تم تكليفهم بالتنفيذ، وتحديد مسؤولية كل واحد منهم والطريقة التي سيتم بها تطبيق الحل والوسائل التي يمكن استعمالها لمراقبة التنفيذ والمعايير التي تقيس درجة نجاحه بالإضافة إلى مراعاة ما قد يستجد من مشكلات أثناء الحل ووضع خطة مناسبة لمواجهتها وعلاجها وكذلك تحديد البديل الذي قد تستدعيه الظروف إلى جانب الحل المختار (Shippel, 2013) ، ولكي يتم تنفيذ القرار بنجاح بقدر الإمكان هناك مجموعة من الخطوات التي لابد من إتباعها (الحميضي، 2007):

1. التأكد من أن كل فرد يجب عليه معرفة المهمة الموكلة إليه.
2. أن يلتزم الجميع بالخطوات المحددة طوال عملية التنفيذ.
3. أن يتم وضع نظام للمتابعة والرقابة.
4. التأكد من أنه سيتم جمع كافة البيانات اللازمة.
5. تحديد الخطط البديلة (خطط الطوارئ) لمواجهة كافة المشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل وما يمكن عمله لتفادي هذه المشاكل.

وبعد تنفيذ القرار يجب مراقبته بشكل متواصل لتحديد مدى فاعليته في حل المشكلة ومراقبة أي انحرافات أو أخطاء يمكنها أن تحدث، فإن عملية المتابعة والمراقبة عملية ضرورية لنجاح عملية اتخاذ القرار وتنفيذه بصورة فعالة، حيث يتضح لنا من خلال دراسة مراحل اتخاذ القرار بأنها مراحل مترابطة مع بعضها البعض ولا يمكن الاستغناء عن أي منها، فكل منها يؤثر في الآخر ويتأثر به إلا أنه في النهاية جميعها تهدف إلى الوصول لقرارات كفوءة وفعالة تحقق الأهداف المنشودة للمنظمة.

ثالثاً: معوقات اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار هي عبارة عن مجموعة مراحل متسلسلة ومتعاقبة تسعى إلى اتخاذ القرار الرشيد، وأن أي عملية تواجه صعوبات ومعوقات تحول دون الهدف الذي تسعى إليه، إذاً عملية اتخاذ القرار شأنها شأن العمليات الأخرى، فهناك العديد من المعوقات التي تحول دون فعاليتها، ومن هذه المعوقات ما يلي:

1) نقص المعلومات وعدم دقتها وحداثتها، وغياب الأجهزة والأساليب الحديثة لحفظها وتنسيقها (الحوراني، 2013).
2) طغيان الاعتبارات الاجتماعية والتأثيرات الشخصية التي تضعها الجماعات الضاغطة والهيئات والمنظمات المهنية (مطر، 2008).
3) تأثير الاعتبارات السياسية والاقتصادية على موضوعية اتخاذ القرارات (Hurlbert & Krishnaswamy, 2019).
4) عدم مرونة القوانين واللوائح والتعليمات المعمول بها (مطر، 2008).
5) ضعف الرقابة وعدم متابعة تنفيذ القرارات الإدارية (العتيبي ف.، 2004).

6) المركزية الشديدة وعدم التفويض في عملية اتخاذ القرارات مما يضعف روح المسؤولية لدى القيادات الإدارية الوسطى والعاملين (Selart, 2005).
7) التردد (عدم الحسم): ويقصد بالتردد ما ينتاب صانع القرار من حيرة في اختيار البديل الأفضل وذلك بسبب (السقا، 2009):
   - عدم القدرة على تحديد الأهداف بدقة
   - عدم المقدرة على تحديد النتائج المتوقعة من البدائل
   - تعدد الأسباب والأجهزة الرقابية على تصرفات متخذ القرار
   - عدم وضوح السلطات والمسؤوليات وممارستها على وجه غير مرضي.
   - الضغوط والالتزامات غير المقبولة.
   - ضعف الثقة المتبادلة بين المديرين والمرؤوسين سبب كافي لا يشجع على اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية (الحوراني، 2013).
8) وقت القرار: فقد تفرض ضغوط معينة على متخذ القرار أن يتخذ قراره في عجلة من الوقت دون إجراء الدراسة والبحث الكافي للموقف الإداري مما يجعل القرار غير سليم (السقا، 2009).
9) الجوانب النفسية والشخصية لصانع القرار: فهناك تفاعل بين شخصية المدير كظاهرة نفسية واجتماعية وبين العمل الذي يؤديه، وينتج عن هذا التفاعل السلوك الإداري المتميز للمديرين واتخاذهم القرار، فهناك المدير الجريء الذي يقبل المخاطرة القائمة على الدراسة والتحليل للوصول إلى البديل الأفضل والمدير الجامد الذي يحسن المسؤولية ويتصف سلوكه الإداري بالجمود، إضافة إلى ذلك فإن المعتقدات والتقاليد والعادات السائدة التي تحكم أفكار وسلوك الأفراد والمجتمع ككل من الجوانب التي تؤثر في القرار وعدم الإلمام بها من جانب الإدارة يشكل معوقاً لاتخاذ القرار (العمري، 2014).

ومما سبق نجد بأن اتخاذ القرار يعتبر جوهر العملية الإدارية، وإن كل وظائف الإدارة تسعى لاتخاذ أفضل القرارات، وإن عملية اتخاذ القرار تختلف من مدير لآخر بحسب النمط الذي يتبعه وبحسب الموقف الذي بصدده يتم اتخاذ القرار، كما يجب الآخذ بعين الاعتبار الصعوبات والمعوقات التي تواجه متخذ القرار وكيفية التعامل معها ومعالجتها، وكل ذلك يصب في نجاح عملية اتخاذ القرار والوصول إلى القرار المناسب الرشيد والكفوء.

الفصل الرابع
دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

- أصبح للمعلومات دور كبير ومهم في جميع نواحي الحياة، وخاصة النواحي العلمية، حيث تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرارات، فكلما كانت هذه المعلومات صحيحة ودقيقة، كانت القرارات المعتمدة عليها على درجة عالية من الصحة والدقة، ولكي نحصل على معلومات صحيحة ودقيقة يجب علينا مراعاة مجموعة من الأمور لعل أهمها التوقيت، فللمعلومات قيمة زمنية إذا لم تصل في الوقت المناسب لمتخذ القرار فلا يعود لها أي قيمة، بالإضافة إلى شمولية المعلومات ووضوحها وملائمتها لاحتياجات متخذ القرار.

- وبذلك نجد بأن متخذ القرار عندما يواجه مشكلة ما أو تعترضه مسألة معينة يجب عليه أن يلم بكافة أبعاد هذه المشكلة أو المسألة وذلك من خلال سعيه للحصول على كافة المعلومات ذات الصلة بموضوعه ومشكلته ليتمكن من اتخاذ قرار مناسب وسليم، ويصب تركيزه على المشكلة موضع الدراسة وهذا ما أشار إليه سايمون في حديثه عن الرشد (Campitelli & Gobet, 2010)، فبالمجمل لا يمكن الإلمام بكافة الأمور والقضايا والمشاكل، ومنه نجد بأن متخذ القرار لا يمكن أن يتمتع بالرشد المطلق ليلم بكافة الأمور والمشاكل ويوجد الحلول المطلقة لها، بل أنه يتمتع بالرشد المحدود الذي يسمح له بالتركيز في نقطة معينة ومشكلة محددة بدقة ليلم بها إلماماً مطلقاً، والذي بدوره يسمح له بإيجاد مجموعة من البدائل المتاحة واختيار أنسبها ليكون حلاً لمشكلته.

- ومما سبق نستنتج بأن المعلومة هي أساس أي قرار، فصانع القرار لا يستطيع أن يبت بأية مسألة إلا بعد أن يجمع كافة المعلومات المتعلقة بها، فكلما كانت هذه المعلومات صحيحة ودقيقة، كلما كانت قراراته كفوءة وفعالة، وهذا ما أشار إليه الفيلسوف الأمريكي وليم جيمس في تفسيره لنظرية المعرفة (محمود، 2018)، فذكر بأن كل معلومة لا تؤدي بالنهاية إلى سلوك معين أو تصرف هادف، فهي ليست بمعرفة، حيث أن المعرفة؛ التي هي تراكم للمعلومات، هي في حقيقتها وطبيعتها برنامج لعمل.

- وبما أن المعرفة هي التي توجهنا في سلوكنا وتصرفاتنا وقراراتنا، كان لابد من التركيز على المعلومة التي بدورها تعد اللبنة الأساسية للمعرفة التي ستوصلنا إلى قرارات سليمة وكفوءة، لذلك علينا أن نعي كيفية التعامل مع المعلومة، وأن نلم بمصادرها واستخداماتها وأهميتها وكيفية الحفاظ عليها.

- وهناك العديد من الباحثين اللذين تناولوا موضوع الوعي المعلوماتي وأشاروا إلى أهميته سواء من خلال دراسته ككل متكامل، أو من خلال تناول كل بعد من أبعاده على حدا.

- فقد جاءت دراسة (خوشمان، 2017) لتشير إلى أهمية الوعي المعلوماتي ككل متكامل، ولك من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حيث أن المبحوثين لديهم مستويات عالية من الوعي المعلوماتي فهم يدركون أهمية المعلومات لمنظماتهم ويبحثون عن أفضل المصادر للحصول عليها ويستخدمونها بشكل فعال، بالإضافة إلى حرصهم على تعزيز مهاراتهم في مجال الوعي التقني، ويركزون على التعلم المستمر، كما توصل الباحثون إلى أن إقامة البنية التحتية لتقانة المعلومات يتطلب توفر أبعاد الوعي المعلوماتي كافة، وبهذا نجد بأن للوعي المعلوماتي أثار إيجابية في العديد من الجوانب العملية لمنظمات الأعمال المدروسة، في حين أن (Naveed & Rafique, 2018)، اعتبرا بأن الوعي المعلوماتي هو أساس الكفاءة في مكان العمل، موضحين دوره في اتخاذ القرارات الكفوءة والفعالة من خلال إكسابها الميزة التنافسية، وبالرغم من أهميته البالغة إلى أنه يوجد نقص في فرص التدريب المرتبطة بالوعي المعلوماتي لدى

المهتمين في مكان العمل مع التركيز على أنهم غير مؤهلين لاستخدام أدوات البحث وموارد المعلومات، الأمر الذي أدى إلى ضرورة إتباع برنامج تعليم محدد لنشر ثقافة الوعي المعلوماتي لدى المهتمين في مكان العمل. أما دراسة (Bolek, Kokles, Romanova, & Zelina, 2018) أكدت على أهمية الوعي المعلوماتي وضرورته للأفراد ليتمكنوا من التعامل مع مجتمع المعلومات بكفاءة وفعالية، وهذا الأمر يتطلب الإلمام بكافة أبعاد الوعي المعلوماتي وعدم التقيد ببعض المهارات والقدرات المعلوماتية، والتركيز على مدراء الأعمال، الأمر الذي يساهم في رفع مستواهم والسمو به. بينما أشار كل من (Hicks & Lloyd, 2016) لأهمية الوعي المعلوماتي في المجتمع لما له من دور في تحسين الحياة الاجتماعية، حيث أنه يساعد المجتمعات على التكيف مع التغيرات والثقافات الجديدة التي تظهر فيه، وهذا بدوره عزز ممارسات محو الأمية المعلوماتية بغية الارتقاء بالمجتمعات نحو الأفضل. أما دراسة (Saunders, et al., 2015) سلطت الضوء على الوعي المعلوماتي من جانب أكاديمي وأشارت إلى دوره الكبير في إعداد الأبحاث والدراسات لدى كل من الطلاب والأكاديميين، حيث ركزت الدراسة على ضرورة أخذ أبعاد الوعي المعلوماتي ككل، وذلك للتغلب على الصعوبات التي تواجه الباحثين عن المعلومات من معوقات لدى التعامل مع محركات البحث بالإضافة إلى القلق بشأن تحديد ما يشكل الاقتباس والانتحال.

- أما بالنسبة للدراسات التي تناولت كل بعد على حدا، فنجد بأن دراسة (الحايك، 2014) وضحت أهمية البعد التقني في ظل البيئة الرقمية التفاعلية مشيرة إلى أن البريد الالكتروني هو التطبيق الأكثر استخداماً في مجال العمل والتعليم والتواصل والأمور الشخصية، في حين أن دراسة (محمد ه.، 2015) أبرزت الدور السلبي لتراجع الوعي التقني لدى الأساتذة الباحثين في جامعتي الجفلة والأغواط وذلك بسبب وجود العديد من المعوقات التكنولوجية التي تحول دون وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها. اما دراسة (Wong & Yuen, 2018) أشارت إلى ضرورة فهم واستخدام تقانة المعلومات لبناء قاعدة معرفية للاحتياجات التعليمية لدى الطلاب وتعزيز الدورات التدريبية ذات الصلة بالوعي المعلوماتي، وأيضاً جاءت دراسة (Tang & Chaw, 2016) لتؤكد على ضرورة الوعي بالقراءة والكتابة الرقمية والقدرة على استخدام التكنولوجيا للعثور على المعلومات وجعل إدارة المعلومات أكثر كفاءة وفعالية.

- وبالنسبة لبعدي الوعي باستخدام المعلومات ومصادرها، فهناك العديد من الدراسات التي جاءت لتشير إلى أهمية هذين البعدين وخاصة في المجال الأكاديمي التعليمي، فدراسة (فرج و الابرشي، 2016) ودراسة (البياتي و.، 2015) أشارتا إلى دور كل من هذين البعدين في إعداد البحوث والكتب والدوريات والرسائل الجامعية لدى أعضاء الهيئة التدريسية وتنفيذ الأبحاث المتميزة والحديثة بمختلف التخصصات والمستويات التعليمية، وتوصلت دراسة (Carbajo, O.Jefferson, & L Stierholz, 2019) إلى ضرورة تطوير استراتيجيات فعالة للبحث عن المعلومات عبر الانترنت وذلك لإنشاء قاعدة بيانات تعود بالفائدة لكل من المعلمين والطلاب، وأكدت دراسة (Willson, 2017) على أن هذا الأمر يساعدهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم عند جمع المعلومات من مصادر مختلفة، كما أوصت دراسة (Arguelles, 2016) بضرورة استخدام الطلاب للمعلومات بفعالية لزيادة كفاءة نشاطاتهم الأكاديمية، وقدمت دراسة (Steinerova, Information literacy studies and human information behaviour, 2016) نموذجاً لمحو الأمية المعلوماتية لطلاب الدكتوراه بغية استخدام هذا النموذج في الحصول على المعلومات بالاعتماد على الأنماط التفاعلية والمتسلسلة والتطورية، كما جاءت (Huysmans, 2016) لتشير إلى ضرورة دعم المكتبات العامة وتحويلها إلى مراكز تعليمية مجتمعية لتصبح مصدر يعتمد عليه في الحصول المعلومات، بالإضافة إلى وضع إطار مفاهيمي موحد لمحو الأمية المعلوماتية بما في ذلك المهارات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاستخدامها في العثور على المعلومات.

- وللإشارة إلى الوعي بأهمية المعلومات، نذكر مجموعة من الدراسات التي أظهرت أهمية هذا البعد في المدارس والجامعات بشكل خاص، باعتبارها من أهم مصادر الحصول على المعلومات المتسلسلة والمرتبة والتي يمكن الاستفادة منها لاحقاً، حيث جاءت دراسة (لازم، 2014) لتؤكد بأن الطلبة الجامعين يتمتعون بوعي معلوماتي عالي، وذلك لإدراكهم مدى أهمية المعلومات ودورها في تحصيلهم العلمي، كما أوصت دراسة (Herakova, Bonnet, & Congdon Jr., 2017) بضرورة محو الأمية المعلوماتية نظراً لأهمية المعلومات في توسيع المعاني والممارسات داخل الحرم الجامعي، وركزت دراسة (Rose-Wiles, Glenn, & Stiskal, 2017) بأن الطلاب الذين لديهم وعي بأهمية المعلومات أصبح لديهم فهم أوضح للوعي المعلوماتي، الأمر الذي انعكس إيجاباً على أدائهم الجامعي وجعلهم يعدون تقاريرهم بشكل أكثر كفاءة وفعالية، في حين جاءت دراسة (Schaub, Cadena, Bravender, & Kierkus, 2017) لتوصي بضرورة دمج الوعي المعلوماتي في المناهج التعليمية لما له من أهمية بالغة في الحصول على المعلومات واستخدامها بطريقة فعالة الأمر الذي يعود بالفائدة للطلاب مستقبلاً، وذلك لقدرتهم على استثمار حصيلة معلوماتهم في حياتهم المهنية.

- وفيما يخص الوعي بالتعلم المستمر، فقد حاز هذا البعد على أهمية خاصة، وذلك لأن المعلومات غير ثابتة وغير جامدة، بل نحن دوماً معلومات حديثة وجديدة الأمر الذي يتطلب منا مواكبة كل ما هو جديد وحديث، لذلك أشارت العديد من الدراسات العربية والأجنبية إلى هذا البعد من جانب أكاديمي أيضاً، وذلك باعتبار دور العلم من مدراس ومعاهد وجامعات هي المكان الأول للتعلم وتلقي المعلومة، وجاءت دراسة (حيدر و وقاف، 2015) لتشير إلى أن مستوى الوعي المعلوماتي لدى طلبة المرحلة الجامعية الأولى مرتفع ولكنه متفاوت بين كلية وأخرى، في حين أشارت دراسة (إيمان عبد الفتاح، 2016) بأن مستوى الوعي المعلوماتي لدى أعضاء الهيئة التدريسية متوسط، لذلك يجب العمل على رفع مستوى الوعي المعلوماتي لدى كوادر الجامعة من خلال تفعيل دورها الأساسي في التعلم ومواكبة كل ما هو حديث، أما دراسة (Bapte, 2019) جاءت لتحث الحكومات الدولية والوطنية والمحلية على وضع سياسات واستراتيجيات للمعلومات تساهم في تفعيل دورها بمختلف جوانب الحياة، وذلك باعتبار أن الوعي المعلوماتي هو المطلب الأساسي للتعلم مدى الحياة. أما دراسة (MeGuinnes & Fulton, 2019) هدفت إلى تطوير مجموعة من البرامج التعليمية الالكترونية للمهارات الرقمية التفاعلية لتضمينها في الدورات الجامعية والدراسات العليا، الأمر الذي لاقى إعجاب الطلاب وذلك لتمتعهم بالتعلم المستمر من خلال هذه البرامج وإبقائهم مطلعين على كل ما هو جديد ومفيد. كما توصلت دراسة (M. Zapalska, et al., 2016) إلى أن تطبيق استراتيجيات الوعي المعلوماتي لدى الطلاب يزيد من فرصة التعلم الذاتي لديهم ويحسن مهارات التفكير النقدي الخاص بهم.

- أما الوعي بأمن المعلومات، فلم يتم تسليط الضوء عليه بالشكل الكافي على الرغم من أن دراسة (L. Ball, M. Ramim, & Levy, Examining users personal information sharing awareness, habits, and practices in social networking sites and e-learning systems, 2015) أشارت إلى أن العديد من المستخدمين يفتقرون إلى الوعي بالتهديدات الخطرة التي تشكلها مشاركة المعلومات الشخصية عبر الانترنت، حتى بين المستخدمين الذين يدعون بأنهم على دراية بالتهديدات الأمنية، كما أن أغلب الدراسات تناولت موضوع الوعي المعلوماتي من وجهة نظر أكاديمية، الأمر الذي يحتم بأن تكون المعلومة متاحة للجميع في أي وقت، في حين لم يتم تناول موضوع الوعي المعلوماتي في مكان العمل أو من وجهة نظر مهنية، حيث كان لابد من الإشارة إلى سرية المعلومات في مجال الأعمال والشركات

- فعند الحديث عن المعلومة لدى المدراء وأصحاب القرار يصبح للمعلومة طابع خاص وخصوصية معينة، لما لها من دور في التنافس والتميز بين الشركات في سوق العمل، وهذا ما حاولنا أن نشير إليه في بحثنا هذا متناولين موضوع الوعي المعلوماتي بأبعاده المختلفة في الشركات العامة.

الفصل الخامس
الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تحليل البيانات:

يتناول هذا القسم وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرائق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في الدراسة، وأخيراً المعالجات الاحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن هذا المنهج يركز على وصف دقيق لظاهرة أو موضوع محدد، ومن خصائصه أنه لا يقف عند حدود الظاهرة (موضوع البحث)، ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فيحلل، ويفسر، ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة، وتسهم في توطيد واقع الظاهرة المقصودة، والتركيز على أهم إيجابياتها وسلبياتها ومحاولة تحسين السلبيات وتطوير الإيجابيات المتعلقة بالظاهرة قيد الدراسة.

تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبانة التي تم اعدادها لهذا الغرض، كما تم تحليل النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مديري شركات القطاع العام في مدينة دمشق والتي استمرت في ممارسة نشاطاتها حتى تاريخه.

ثالثاً: عينة الدراسة:

تم اعتماد أسلوب عينة متعددة المراحل مع المعاينة الطبقية، حيث تم اختيار عينة مكونة من 5 شركات (الشركة الطبية العربية-تاميكو، شركة ألبان دمشق، الشركة العامة للنقل الداخلي، شركة الكهرباء، الشركة العربية المتحدة للصناعة-الدبس) من أصل 30 شركة تمثل مجتمع الشركات كمرحلة أولى، ثم تم سحب عينة عشوائية طبقية من الشركات الخمسة كمرحلة ثانية بحجم 88 مفردة.

رابعاً: مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من المصادر لجمع البيانات هما:

1) **المصادر الثانوية:** وتتمثل باستخدام المراجع المتوفرة في المكتبات، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة، منها: الكتب، المقالات، الدراسات والرسائل الجامعية.

2) **المصادر الأولية:** وتتمثل بجمع المعلومات من مصادرها بوساطة استبانة مخصصة لهذه الغاية وتحليل هذه المعلومات للإجابة عن الأسئلة واختبار صحة فرضيات الدراسة.

خامساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS) Statistical Package for the Social Sciences)

وقد تم استخدام الأدوات الاحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الامر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
3. معامل ارتباط سبيرمان Spearman Correlation Coefficient لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين المتغيرين. وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان وكذلك العلاقة بين المجالات.
4. اختبار كولموغروف – سمير نوف (Sample K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
5. اختبار كاي مربع لجودة التوافيق لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات في الإجابات ضمن العينة الواحدة.
6. اختبار مان وتني (Mann Whitney) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة احصائية بين مجموعتين مستقلتين.
7. اختبار تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
8. اختبار كروسكال واليس (Kruskal Walis) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة احصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. استخدمته الباحثة للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

سادساً: أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح به للباحثة، والإمكانيات المادية المتاحة لها، رأت الباحثة بأن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبانة، وعليه قامت الباحثة بتصميم استبانة للتعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، المسمى الوظيفي)

الجزء الثاني: وهو عبارة عن أبعاد الوعي المعلوماتي ويتكون من ستة أبعاد:

- **البعد الأول:** الوعي التقني ويتمثل بالقدرة على استخدام الحاسبات الآلية وبرامجها، لتنفيذ مهام عملية، ويتكون هذا البعد من (7) عبارات.

- **البعد الثاني:** الوعي بمصادر المعلومات ويتمثل بالقدرة على فهم شكل مصادر المعلومات وتحديد مكانها وأساليب الوصول إليها، وبتكون هذا البعد من (7) عبارات.
- **البعد الثالث:** الوعي باستخدام المعلومات ويتمثل باستخدام المعلومات بفاعلية لتحقيق أهداف خاصة معينة، وفهم القضايا الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي تحيط باستخدام المعلومات والوصول إلى المعلومات واستخدامها بأخلاقية وقانونية، وبتكون هذا البعد من (7) عبارات.
- **البعد الرابع:** الوعي بأهمية المعلومات، وهو السعي الفاعل إلى المعلومات وخيار الاطلاع على الموارد المعلوماتية وتقييمها، ويتكون هذا البعد من (7) عبارات.
- **البعد الخامس:** الوعي بالتعلم المستمر، ويشير إلى عملية مستمرة تحفز وتمكن الأفراد من الحصول على المعرفة والقيم والمهارات، وبتكون هذا البعد من (7) عبارات.
- **البعد السادس:** الوعي بأمن المعلومات، وهو حماية المعلومات والبيانات من أي خطر يهددها، وبتكون هذا البعد من (7) عبارات.

الجزء الثالث: كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، وهو عبارة عن مجموعة من العبارات التي تستفسر عن قدرة متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أفضل بديل من بين البدائل وبأقل تكلفة ممكنة، ويتكون هذا الجزء من (18) عبارة.

قد تم بناء بنود الاستبانة على شكل عبارات تسأل عن رأي الفرد نحو دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، وتم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين حيث يجيب الفرد حسب سلم متدرج من 5 احتمالات تتراوح من (1) غير موافق بشدة، إلى غاية (5) موافق بشدة.

سابعاً: خصائص عينة الدراسة:

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

- **توزيع أفراد العينة حسب الجنس:**

يبين الجدول رقم (1) أن 55.7% ذكور و44.3% إناث وهذا يدل على أن أكثرية أفراد العينة هم من الذكور.

جدول 1 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	49	%55.7
أنثى	39	%44.3
المجموع	88	% 100

المصدر: مخرجات SPSS

- **توزيع أفراد العينة حسب العمر:**

يبين الجدول رقم (2) أن 13.6% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، وأن 23.9% أعمارهم تتراوح بين 30 – 40 سنة، وأن 46.6% تتراوح أعمارهم بين 41 -50 سنة، وأن 15.9% من عينة الدراسة أعمارهم أكبر من 50.

جدول 2 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30	12	%13.6
40 - 30	21	%23.9
50 - 41	41	%46.6
أكبر من 50	14	%15.9
المجموع	88	% 100

المصدر: مخرجات SPSS

- **توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:**

يبين الجدول رقم (3) أن 78.3% من عينة الدراسة هم من حملة الإجازة جامعية، وأن 8.0% هم من حملة شهادة الدبلوم، وأن 8.0% هم من حملة شهادة الماجستير، وأن 5.7% من عينة الدراسة هم من حملة شهادة الدكتوراه.

جدول 3 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
إجازة جامعية	69	% 78.3
دبلوم	7	%8.0
ماجستير	7	%8.0
دكتوراه	5	%5.7
المجموع	88	% 100

المصدر: مخرجات SPSS

- **توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:**

تبين من الجدول رقم (4) أن 15.9% من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات، وأن 14.8% لديهم سنوات خبرة تتراوح من 5 – 10 سنوات، وأن 19.3% لديهم سنوات خبرة تتراوح بين 10 – 15 سنوات، وأن 50% من عينة الدراسة لديهم 15 سنة خبرة فأكثر.

جدول 4 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	%15.9
5 – 10 سنوات	13	%14.8
10 – 15 سنوات	17	%19.3
15 سنة فأكثر	44	%50.0
المجموع	88	% 100

المصدر: مخرجات SPSS

- **توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:**

يتبين من الجدول رقم (5) أن 26.1% من عينة الدراسة هم بمنصب رئيس قسم، وأن 38.7% هم بمنصب رئيس دائرة، وأن 14.7% هم بمنصب معاون مدير، وأن 18.2% هم بمنصب مدير، وأن 2.3% من عينة الدراسة هم بمنصب مدير عام.

جدول 5 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
مدير عام	2	%2.3
مدير	16	%18.2
معاون مدير	13	%14.7
رئيس دائرة	34	%38.7
رئيس قسم	23	%26.1
المجموع	88	% 100

المصدر: مخرجات SPSS

ثامناً: صدق وثبات الاستبيان:

لدراسة صدق المحتوى للاستبيان (أي مدى قدرة كل عبارة من عبارات الاستبيان على قياس الجزء الذي وضعت لأجله ومدى ارتباطها بالهدف الأساسي من الاستبيان ككل) قامت الباحثة بعرض الاستبيان على الأستاذ المشرف وعلى عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإدارة في جامعة دمشق كما هو موضح في الملحق رقم (1) لإبداء ملاحظاتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان وقد قامت بتعديل كل الملاحظات المقدمة والتي أخرجت الاستبيان بشكل أدق.

وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

1. الاتساق الداخلي :Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة الدراسة البالغة (88) مفردة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه كما يلي:

- **الاتساق الداخلي لأبعاد الوعي المعلوماتي:**

الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول (الوعي التقني) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (6) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 6 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي التقني) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.	0.69	0.0
2	أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.	0.837	0.0
3	أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة	0.892	0.0
4	لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب.	0.864	0.0
5	استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.	0.846	0.0
6	أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.	0.88	0.0
7	أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة	0.711	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (7) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 7 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي بمصادر المعلومات) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.	0.589	0.0
2	أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.	0.734	0.0
3	أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.	0.830	0.0
4	استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.	0.790	0.0
5	أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.	0.722	0.0
6	أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.	0.700	0.0

7	اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.	0.747	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (8) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 8 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي باستخدام المعلومات) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.	0.422	0.0
2	استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.	0.699	0.0
3	امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.	0.785	0.0
4	يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.	0.769	0.0
5	اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب.	0.787	0.0
6	امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.	0.813	0.0
7	اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.	0.720	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (9) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 9 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي بأهمية المعلومات) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.	0.535	0.0
2	امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.	0.737	0.0
3	تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.	0.751	0.0
4	امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.	0.783	0.0
5	أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها.	0.881	0.0
6	أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.	0.743	0.0
7	استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.	0.693	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (10) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 10 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي بالتعلم المستمر) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.	0.593	0.0
2	أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.	0.822	0.0
3	أشجع التعلم بطرق متعددة.	0.754	0.0
4	أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.	0.764	0.0
5	اعتمد أسلوب العمل كفريق لتحقيق التعلم المستمر	0.759	0.0
6	أشجع مشاركة العاملين في النشاطات المختلفة، بغية التعلم من بعضهم البعض ونقل المعرفة.	0.808	0.0
7	أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر.	0.806	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات البعد السادس (الوعي بأمن المعلومات) من القسم الثاني كما هو مبين في الجدول رقم (11) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 11 معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات (الوعي بأمن المعلومات) والدرجة الكلية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.	0.583	0.0
2	اعتمد أسلوب النسخ الاحتياطي للملفات على فترات منتظمة.	0.790	0.0
3	أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.	0.846	0.0
4	أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.	0.851	0.0
5	تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية.	0.807	0.0
6	أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.	0.853	0.0
7	أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.	0.899	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

الاتساق الداخلي لعبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية: الاتساق الداخلي لعبارات هذا الجزء كما هو مبين في الجدول رقم (12) إن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث جميع مستويات المعنوية كانت قيمتها أقل من 0.05 بكثير، وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 12 كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل.	0.507	0.0
2	أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار.	0.785	0.0
3	أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا.	0.683	0.0
4	أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة.	0.807	0.0
5	أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار.	0.661	0.0
6	أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار.	0.568	0.0
7	أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار.	0.824	0.0
8	أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.	0.792	0.0
9	أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار.	0.686	0.0
10	اضع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية.	0.760	0.0
11	أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.	0.625	0.0
12	أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له.	0.650	0.0
13	استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل.	0.676	0.0
14	احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.	0.765	0.0
15	اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية.	0.811	0.0
16	أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل.	0.823	0.0
17	اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.	0.841	0.0
18	أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحها.	0.633	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

2. الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.

الجدول رقم (13) يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين هذا الجدول معاملات الارتباط عند مستوى الدلالة (0.05)حيث أن جميع مستويات المعنوية المحسوبة أقل بكثير من 0.05، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 13 الصدق البنائي لمجالات الدراسة

البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الوعي التقني	0.791	0.0
الوعي بمصادر المعلومات	0.803	0.0
الوعي باستخدام المعلومات	0.864	0.0
الوعي بأهمية المعلومات	0.849	0.0
الوعي بالتعلم المستمر	0.786	0.0
الوعي بأمن المعلومات	0.885	0.0
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.868	0.0

المصدر: مخرجات SPSS

ثبات الاستبيان Reliability:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.
وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

معامل ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

يقصد بالثبات هو درجة اتساق الاستبيان وانسجامه واستمراريته في إعطاء النتائج ذاتها عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، بمعنى أن يعطي الاستبيان قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وهناك عدة طرق تستخدم لإيجاد الثبات أهمها معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، بحيث كلما ازدادت درجة الثبات كلما ازدادت الثقة في الاستبيان المستخدم.
ويبين الجدول رقم (14) أن معاملات الثبات مقبولة لجميع أبعاد الدراسة مما يجعل الاستبيان قابلا للتوزيع.
وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعل الباحث على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

جدول 14 معاملات الثبات (طريقة ألفة كرونباخ)

المقياس	الرقم	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الوعي المعلوماتي	1	الوعي التقني	7	0.910
	2	الوعي بمصادر المعلومات	7	0.846
	3	الوعي باستخدام المعلومات	7	0.829
	4	الوعي بأهمية المعلومات	7	0.874
	5	الوعي بالتعلم المستمر	7	0.878
	6	الوعي بأمن المعلومات	7	0.914

كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	جميع العبارات	18	0.948

المصدر: مخرجات SPSS

❖ **اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test:**

سنعرض اختبار كولموغروف – سمير نوف One Sample K-S لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث يوضح الجدول رقم (15) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم أصغر من 0.05 (sig < 0.05) وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات اللامعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

جدول 15 اختبار التوزيع الطبيعي one – sample Kolmogrove – smirnov –test

المقياس	البعد	عدد الفقرات	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الوعي المعلوماتي	الوعي التقني	7	.152	0.000
	الوعي بمصادر المعلومات	7	.118	0.004
	الوعي باستخدام المعلومات	7	.146	0.000
	الوعي بأهمية المعلومات	7	.194	0.000
	الوعي بالتعلم المستمر	7	.137	0.000
	الوعي بأمن المعلومات	7	.134	0.001
	جميع أبعاد المقياس	42	.097	0.041
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	جميع أبعاد المقياس	18	.125	0.002

المصدر: مخرجات SPSS

تاسعاً: تطبيق أداة الدراسة:

لجأت الباحثة بعد التأكد من ثبات وصدق الاستبيان إلى توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 88 مفردة، وقد تم تفريغ البيانات في الجداول التي أعدتها الباحثة لهذا الغرض، حيث تم ترميز المتغيرات الرتبية (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) بحيث أعطت القيم من 1 الى 5 الى الإجابات من موافق بشدة الى غير موافق بشدة بحيث أعطت القيمة 1 للقيمة غير موافق بشدة والقيمة 5 ل موافق بشدة.

1.عبارات البعد الأول (الوعي التقني): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 16 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الأول (الوعي التقني)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.	العدد	2	5	5	31	**45**

		النسبة المئوية	2.3%	5.7%	5.7%	35.2%	51.1%
2	أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.	العدد	0	4	10	**40**	34
		النسبة المئوية	0.0%	4.5%	11.4%	45.5%	38.6%
3	أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة	العدد	3	11	10	29	**35**
		النسبة المئوية	3.4%	12.5%	11.4%	33.0%	39.8%
4	لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب.	العدد	2	8	6	29	**43**
		النسبة المئوية	2.3%	9.1%	6.8%	33.0%	48.9%
5	استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.	العدد	3	11	8	26	**40**
		النسبة المئوية	3.4%	12.5%	9.1%	29.5%	45.5%
6	أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.	العدد	9	11	8	22	**38**
		النسبة المئوية	10.2%	12.5%	9.1%	25.0%	43.2%
7	أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة	العدد	3	5	5	26	**49**
		النسبة المئوية	3.4%	5.7%	5.7%	29.5%	55.7%

المصدر: مخرجات SPSS

2. عبارات البعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 17 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.	العدد	2	3	10	35	**38**
		النسبة المئوية	2.3%	3.4%	11.4%	39.8%	43.2%
2	أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.	العدد	0	7	14	**41**	26
		النسبة المئوية	0.0%	8.0%	15.9%	46.6%	29.5%
3	أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.	العدد	0	2	19	31	**36**
		النسبة المئوية	0.0%	2.3%	21.6%	35.2%	40.9%

4	استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.	العدد	2	6	14	**34**	32
		النسبة المئوية	2.3%	6.8%	15.9%	38.6%	36.4%
5	أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.	العدد	3	3	7	29	**46**
		النسبة المئوية	3.4%	3.4%	8.0%	33.0%	52.3%
6	أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.	العدد	4	3	12	32	**37**
		النسبة المئوية	4.5%	3.4%	13.6%	36.4%	42.0%
7	اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.	العدد	4	4	11	28	**41**
		النسبة المئوية	4.5%	4.5%	12.5%	31.8%	46.6%

المصدر: مخرجات SPSS

3.عبارات البعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 18 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.	العدد	0	0	6	32	**50**
		النسبة المئوية	0.0%	0.0%	6.8%	36.4%	56.8%
2	استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.	العدد	1	1	3	**43**	40
		النسبة المئوية	1.1%	1.1%	3.4%	48.9%	45.5%
3	امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.	العدد	1	3	10	31	**43**
		النسبة المئوية	1.1%	3.4%	11.4%	35.2%	48.9%
4	يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.	العدد	1	6	9	28	**44**
		النسبة المئوية	1.1%	6.8%	10.2%	31.8%	50.0%
5	اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب.	العدد	3	1	7	**41**	36
		النسبة المئوية	3.4%	1.1%	8.0%	46.6%	40.9%
6	امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.	العدد	2	10	12	31	**33**
		النسبة المئوية	2.3%	11.4%	13.6%	35.2%	37.5%
7	اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.	العدد	2	5	8	35	**38**
		النسبة المئوية	2.3%	5.7%	9.1%	39.8%	43.2%

المصدر: مخرجات SPSS

4.عبارات البعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 19 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.	العدد	1	9	3	**39**	36
		النسبة المئوية	1.1%	10.2%	3.4%	44.3%	40.9%
2	امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.	العدد	0	5	4	**42**	37
		النسبة المئوية	0.0%	5.7%	4.5%	47.7%	42.0%
3	تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.	العدد	0	6	4	**44**	34
		النسبة المئوية	0.0%	6.8%	4.5%	50.0%	38.6%
4	امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.	العدد	3	10	4	**44**	27
		النسبة المئوية	3.4%	11.4%	4.5%	50.0%	30.7%
5	أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها.	العدد	5	6	6	34	**37**
		النسبة المئوية	5.7%	6.8%	6.8%	38.6%	42.0%
6	أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.	العدد	1	7	4	37	**39**
		النسبة المئوية	1.1%	8.0%	4.5%	42.0%	44.3%
7	استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.	العدد	4	2	5	36	**41**
		النسبة المئوية	4.5%	2.3%	5.7%	40.9%	46.6%

المصدر: مخرجات SPSS

5.عبارات البعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 20 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.	العدد	1	7	13	28	**39**
		النسبة المئوية	1.1%	8.0%	14.8%	31.8%	44.3%
2	أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.	العدد	0	4	8	**39**	37
		النسبة المئوية	0.0%	4.5%	9.1%	44.3%	42.0%

3	أشجع التعلم بطرق متعددة.	العدد	0	2	10	34	**42**
		النسبة المئوية	0.0%	2.3%	11.4%	38.6%	47.7%
4	أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.	العدد	2	4	3	34	**45**
		النسبة المئوية	2.3%	4.5%	3.4%	38.6%	51.1%
5	اعتمد أسلوب العمل كفريق لتحقيق التعلم المستمر	العدد	2	4	11	31	**40**
		النسبة المئوية	2.3%	4.5%	12.5%	35.2%	45.5%
6	أشجع مشاركة العاملين في النشاطات المختلفة، بغية التعلم من بعضهم البعض ونقل المعرفة.	العدد	4	5	7	32	**40**
		النسبة المئوية	4.5%	5.7%	8.0%	36.4%	45.5%
7	أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر.	العدد	3	6	8	26	**45**
		النسبة المئوية	3.4%	6.8%	9.1%	29.5%	51.1%

المصدر: مخرجات SPSS

6.عبارات البعد السادس (الوعي بأمن المعلومات): يشمل هذا البعد (7) أسئلة وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 21 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد السادس (الوعي بأمن المعلومات)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.	العدد	3	5	13	28	**39**
		النسبة المئوية	3.4%	5.7%	14.8%	31.8%	44.3%
2	اعتمد أسلوب النسخ الاحتياطي للملفات على فترات منتظمة.	العدد	1	3	12	**37**	35
		النسبة المئوية	1.1%	3.4%	13.6%	42.0%	39.8%
3	أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.	العدد	2	4	19	25	**38**
		النسبة المئوية	2.3%	4.5%	21.6%	28.4%	43.2%
4	أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.	العدد	3	9	19	24	**33**
		النسبة المئوية	3.4%	10.2%	21.6%	27.3%	37.5%
5	تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية.	العدد	7	8	22	**34**	17
		النسبة المئوية	8.0%	9.1%	25.0%	38.6%	19.3%
6	أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.	العدد	4	12	24	**29**	19
		النسبة المئوية	4.5%	13.6%	27.3%	33.0%	21.6%
7	أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.	العدد	9	8	19	23	**29**
		النسبة المئوية	10.2%	9.1%	21.6%	26.1%	33.0%

المصدر: مخرجات SPSS

7.عبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية: يشمل هذا القسم (18) سؤال وكانت إجابات أفراد العينة موزعة عليها وفق ما يلي:

جدول 22 التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات (كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية)

الرقم	العبارة		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
1	أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل.	العدد	1	8	9	30	**40**
		النسبة المئوية	1.1%	9.1%	10.2%	34.1%	45.5%
2	أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار.	العدد	1	2	8	37	**40**
		النسبة المئوية	1.1%	2.3%	9.1%	42.0%	45.5%
3	أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا.	العدد	2	1	12	35	**38**
		النسبة المئوية	2.3%	1.1%	13.6%	39.8%	43.2%
4	أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة.	العدد	2	4	10	31	**41**
		النسبة المئوية	2.3%	4.5%	11.4%	35.2%	46.6%
5	أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار.	العدد	3	2	7	**41**	35
		النسبة المئوية	3.4%	2.3%	8.0%	46.6%	39.8%
6	أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار.	العدد	0	1	9	38	**40**
		النسبة المئوية	0.0%	1.1%	10.2%	43.2%	45.5%
7	أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار.	العدد	1	2	12	**43**	30
		النسبة المئوية	1.1%	2.3%	13.6%	48.9%	34.1%
8	أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.	العدد	3	3	9	36	**37**
		النسبة المئوية	3.4%	3.4%	10.2%	40.9%	42.0%
9	أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار.	العدد	2	3	11	34	**38**
		النسبة المئوية	2.3%	3.4%	12.5%	38.6%	43.2%
10	اضع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية.	العدد	6	1	20	**36**	25
		النسبة المئوية	6.8%	1.1%	22.7%	40.9%	28.4%
11	أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.	العدد	1	3	10	**39**	35
		النسبة المئوية	1.1%	3.4%	11.4%	44.3%	39.8%
12	أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له.	العدد	2	1	8	**48**	29
		النسبة المئوية	2.3%	1.1%	9.1%	54.5%	33.0%
	استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل.	العدد	3	4	5	**38**	**38**

13		النسبة المئوية	3.4%	4.5%	5.7%	43.2%	43.2%
14	احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.	العدد	1	4	8	**41**	34
		النسبة المئوية	1.1%	4.5%	9.1%	46.6%	38.6%
15	اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية.	العدد	3	3	9	34	**39**
		النسبة المئوية	3.4%	3.4%	10.2%	38.6%	44.3%
16	أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل.	العدد	2	5	8	**37**	36
		النسبة المئوية	2.3%	5.7%	9.1%	42.0%	40.9%
17	اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.	العدد	3	4	8	35	**38**
		النسبة المئوية	3.4%	4.5%	9.1%	39.8%	43.2%
18	أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحها.	العدد	2	2	10	**37**	**37**
		النسبة المئوية	2.3%	2.3%	11.4%	42.0%	42.0%

المصدر: مخرجات SPSS

من الجداول السابقة نلاحظ بأن أغلب الإجابات على عبارات الاستبيان كانت تتراوح بين الموافق بشدة والموافق وهذا يدل على ان أصحاب القرار في هذه الشركات على اختلاف مستوياتهم الإدارية يتمتعون بدرجة جيدة من الوعي المعلوماتي بالإضافة الى درجة عالية من القدرة على اتخاذ القرارات الكفوءة.

عاشراً: تحليل عبارات الاستبيان:

لتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى العبارات في كل مجال، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحكم المعتمد للدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

- (توضيح مقياس ليكارت الخماسي: بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج وهي (موافق بشدة = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣.....) ثم Weights تعبر عن الأوزان نحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً وهي في مثالنا هذا عبارة عن حاصل قسمة ٤ على ٥. حيث ٤ تمثل عدد المسافات (من ١ إلى ٢ مسافة أولى، ومن ٢ إلى ٣ مسافة ثانية، ومن ٣ إلى ٤ مسافة ثالثة، ومن ٤ إلى ٥ مسافة رابعة، ٥ تمثل عدد الاختيارات. وعند قسمة ٤ على ٥ ينتج طول الفترة ويساوي 0.80)

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.79	منخفضة جداً
من 1.8 إلى 2.5	منخفضة
من 2.6 إلى 3.39	متوسطة
من 3.4 إلى 4.19	كبيرة
من 4.2 إلى 5	كبيرة جداً

جدول 23 المحكم المعتمد في الدراسة

1.عبارات البعد الأول (الوعي التقني): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد الأول:

جدول 24 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الأول (الوعي التقني)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.	4.27	4	84.727	.000	دالة	2
أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.	4.18	3	42.545	.000	دالة	3
أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة.	3.93	4	42.455	.000	دالة	6
لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب.	4.17	4	70.75	.000	دالة	4
استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.	4.01	4	52.341	.000	دالة	5
أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.	3.78	4	36.659	.000	دالة	7
أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة	4.28	4	90.182	.000	دالة	1

المصدر: مخرجات SPSS

من الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه" يساوي 4.27 وقيمة اختبار كاي مربع 84.727 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات" يساوي 4.18 وقيمة اختبار كاي مربع 42.545 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة " يساوي 3.93 وقيمة اختبار كاي مربع 42.455 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب " يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 70.25 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت " يساوي 4.01 وقيمة اختبار كاي مربع 52.341 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة " أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي" يساوي 3.78 وقيمة اختبار كاي مربع 36.659 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة " أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة " يساوي 4.28 وقيمة اختبار كاي مربع 90.182 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.

2.عبارات البعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد الثاني:

جدول 25 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الثاني (الوعي بمصادر المعلومات)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.	4.18	4	70.068	.000	دالة	2
أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.	3.98	3	30.273	.000	دالة	7
أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.	4.15	3	31.182	.000	دالة	3
استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.	4.00	4	49.273	.000	دالة	6
أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.	4.27	4	83.818	.000	دالة	1
أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.	4.08	4	57.568	.000	دالة	5
اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.	4.11	4	60.75	.000	دالة	4

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية " يساوي 4.18 وقيمة اختبار كاي مربع 70.068 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات " يساوي 3.98 وقيمة اختبار كاي مربع 30.273 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها " يساوي 4.15 وقيمة اختبار كاي مربع 31.182 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة "استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها" يساوي 4.00 وقيمة اختبار كاي مربع 49.273 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة " يساوي 4.27 وقيمة اختبار كاي مربع 83.818 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة " أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات" يساوي 4.08 وقيمة اختبار كاي مربع 57.568 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة " اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات " يساوي 4.11 وقيمة اختبار كاي مربع 60.75 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

3. عبارات البعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد الثالث:

جدول 26 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الثالث (الوعي باستخدام المعلومات)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.	4.50	2	33.364	.000	دالة	1
استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.	4.36	4	108.591	.000	دالة	2
امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.	4.27	4	77.909	.000	دالة	3
يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.	4.23	4	73.25	.000	دالة	4
اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب.	4.20	4	84.5	.000	دالة	5
امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.	3.94	4	42.568	.000	دالة	7
اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.	4.16	4	68.932	.000	دالة	6

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي" يساوي 4.5 وقيمة اختبار كاي مربع 33.364 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها " يساوي 4.36 وقيمة اختبار كاي مربع 108.591 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداًعلى هذه العبارة.

3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي " يساوي 4.27 وقيمة اختبار كاي مربع 77.909 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة " يساوي 4.23 وقيمة اختبار كاي مربع 73.25 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب " يساوي 4.20 وقيمة اختبار كاي مربع 84.5 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة " امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات " يساوي 3.94 وقيمة اختبار كاي مربع 42.568 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة " اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها " يساوي 4.16 وقيمة اختبار كاي مربع 68.9320 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

4.عبارات البعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد الرابع:

جدول 27 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الرابع (الوعي بأهمية المعلومات)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.	4.14	4	77.227	.000	دالة	5
امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.	4.26	3	56.273	.000	دالة	1
تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.	4.20	3	54.909	.000	دالة	3
امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.	3.93	4	70.523	.000	دالة	7
أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها.	4.05	4	60.977	.000	دالة	6
أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.	4.20	4	79.955	.000	دالة	3
استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.	4.23	4	83.705	.000	دالة	2

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة " يساوي 4.14 وقيمة اختبار كاي مربع 77.227 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري " يساوي 4.26 وقيمة اختبار كاي مربع 56.273 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً " يساوي 4.20 وقيمة اختبار كاي مربع 54.909 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها " يساوي 3.93 وقيمة اختبار كاي مربع 70.523 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة "أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها " يساوي 4.05 وقيمة اختبار كاي مربع 60.977 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة "أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات " يساوي 4.20 وقيمة اختبار كاي مربع 79.955 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة "استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات " يساوي 4.23 وقيمة اختبار كاي مربع 83.705 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.

5. عبارات البعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد الخامس:

جدول 28 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد الخامس (الوعي بالتعلم المستمر)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.	4.10	4	55.409	.000	دالة	6
أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.	4.24	3	47	.000	دالة	2
أشجع التعلم بطرق متعددة.	4.32	3	49.455	.000	دالة	1
أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.	4.32	4	94.386	.000	دالة	1
اعتمد أسلوب العمل كفريق لتحقيق التعلم المستمر	4.17	4	65.523	.000	دالة	4

أشجع مشاركة العاملين في النشاطات المختلفة، بغية التعلم من بعضهم البعض ونقل المعرفة.	4.13	4	66.205	.000	دالة	5
أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر.	4.18	4	71.659	.000	دالة	3

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير " يساوي 4.10 وقيمة اختبار كاي مربع 55.409 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر " يساوي 4.24 وقيمة اختبار كاي مربع 47 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " أشجع التعلم بطرق متعددة " يساوي 4.32 وقيمة اختبار كاي مربع 49.455 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم " يساوي 4.32 وقيمة اختبار كاي مربع 94.386 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " اعتمد أسلوب العمل الفرقي لتحقيق التعلم المستمر" يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 65.523 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة "أعمل على تحقيق إمكانية التعلم من الآخرين من خلال مشاركة العاملين في مجال واسع من النشاطات وعمل بعضهم البعض " يساوي 4.13 وقيمة اختبار كاي مربع 66.205 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة "أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر " يساوي 4.18 وقيمة اختبار كاي مربع 71.659 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

6.عبارات البعد السادس (الوعي بأمن المعلومات): تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات البعد السادس:

جدول 29 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق للبعد السادس (الوعي بأمن المعلومات)

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.	4.08	4	54.5	.000	دالة	2

اعتمد أسلوب النسخ الاحتياطي للملفات على فترات منتظمة.	4.16	4	68.136	.000	دالة	1
أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.	4.06	4	51.205	.000	دالة	3
أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.	3.85	4	32.227	.000	دالة	4
تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية.	3.52	4	28.023	.000	دالة	7
أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.	3.53	4	22.114	.000	دالة	6
أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.	3.63	4	18.591	.001	دالة	5

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات " يساوي 4.08 وقيمة اختبار كاي مربع 54.5 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أقوم بصنع نسخ احتياطية للملفات على فترات منتظمة " يساوي 4.16 وقيمة اختبار كاي مربع 68.136 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " حدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات " يساوي 4.06 وقيمة اختبار كاي مربع 51.205 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة " يساوي 3.85 وقيمة اختبار كاي مربع 32.227 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية " يساوي 3.52 وقيمة اختبار كاي مربع 28.023 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة " أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة " يساوي 3.53 وقيمة اختبار كاي مربع 22.114 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة " أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها " يساوي 3.63 وقيمة اختبار كاي مربع 18.591 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

7. عبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية: تم استخدام اختبار كاي مربع للعينة الواحدة لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات ذات دالة احصائية بين الإجابات على عبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية:

جدول 30 المتوسط الحسابي واختبار كاي مربع لدلالة الفروق لعبارات كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق	الترتيب
أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل.	4.14	4	62.341	.000	دالة	15
أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار.	4.28	4	84.614	.000	دالة	2
أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا.	4.20	4	72.114	.000	دالة	3
أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة.	4.19	4	68.932	.000	دالة	4
أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار.	4.17	4	80.636	.000	دالة	8
أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار.	4.33	3	54.091	.000	دالة	1
أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار.	4.13	4	76.659	.000	دالة	17
أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.	4.15	4	69.045	.000	دالة	12
أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار.	4.17	4	67.341	.000	دالة	9
اضع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية.	3.83	4	45.977	.000	دالة	18
أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.	4.18	4	74.273	.000	دالة	6
أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له.	4.15	4	94.614	.000	دالة	13
استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل.	4.18	4	78.932	.000	دالة	7
احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.	4.17	4	77.795	.000	دالة	10
اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية.	4.17	4	69.727	.000	دالة	11
أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل.	4.14	4	68.705	.000	دالة	16
اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.	4.15	4	68.705	.000	دالة	14
أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحها.	4.19	4	73.705	.000	دالة	5

المصدر: مخرجات SPSS

1) المتوسط الحسابي للعبارة الأولى " أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل " يساوي 4.14 وقيمة اختبار كاي مربع 62.341 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.
2) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية " أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار " يساوي 4.28 وقيمة اختبار كاي مربع 84.614 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.
3) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة " أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا " يساوي 4.20 وقيمة اختبار كاي مربع 72.114 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.

4) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة " أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة " يساوي 4.19 وقيمة اختبار كاي مربع 68.932 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

5) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة " أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار " يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 80.636 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

6) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة " أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار " يساوي 4.33 وقيمة اختبار كاي مربع 54.091 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على هذه العبارة.

7) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار " يساوي 4.13 وقيمة اختبار كاي مربع 76.659 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

8) المتوسط الحسابي للعبارة الثامنة " أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار " يساوي 4.15 وقيمة اختبار كاي مربع 69.045 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

9) المتوسط الحسابي للعبارة التاسعة " أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار " يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 67.341 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

10) المتوسط الحسابي للعبارة العاشرة اصنع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية " يساوي 3.83 وقيمة اختبار كاي مربع 45.977 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

11) المتوسط الحسابي للعبارة الحادية عشر " أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة " يساوي 4.18 وقيمة اختبار كاي مربع 74.273 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

12) المتوسط الحسابي للعبارة الثانية عشر " أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له " يساوي 4.15 وقيمة اختبار كاي مربع 94.614 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

13) المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة عشر "استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل " يساوي 4.18 وقيمة اختبار كاي مربع 78.932 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

14) المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة عشر " احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه " يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 77.795 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

15) المتوسط الحسابي للعبارة الخامسة عشر " اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية " يساوي 4.17 وقيمة اختبار كاي مربع 69.727 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

16) المتوسط الحسابي للعبارة السادسة عشر "أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل " يساوي 4.14 وقيمة اختبار كاي مربع 68.705 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

17) المتوسط الحسابي للعبارة السابعة عشر " اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار " يساوي 4.15 وقيمة اختبار كاي مربع 68.705 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

18) المتوسط الحسابي للعبارة الثامنة عشر " أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحه " يساوي 4.19 وقيمة اختبار كاي مربع 73.705 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهذا يعني أن هناك فروقات دالة احصائية بين إجابات الأفراد على هذه العبارة وبالتالي فهناك موافقة بدرجة كبيرة على هذه العبارة.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

يبين الجدول رقم (31) أن معامل الارتباط يساوي 0.758، إن القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 31 معامل الارتباط بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.758	0.00	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (32) أن معامل الارتباط يساوي 0.546، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 32 معامل الارتباط بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.546	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

2. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (33) أن معامل الارتباط يساوي 0.60، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 33 معامل الارتباط بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.60	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

3. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (34) أن معامل الارتباط يساوي 0.68، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 34 معامل الارتباط بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة

يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.68	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

4. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (35) أن معامل الارتباط يساوي 0.70، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 35 معامل الارتباط بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.70	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

5. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (36) أن معامل الارتباط يساوي 0.77، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 36 معامل الارتباط بين الوعي بالعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.77	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

6. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين أمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

بين الجدول رقم (37) أن معامل الارتباط يساوي 0.70، ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 37 معامل الارتباط بين الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية

الفرضية	معامل سبيرمان	مستوى المعنوية	الدلالة
يوجد علاقة ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين أمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	0.70	0.0	دال احصائياً

المصدر: مخرجات SPSS

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، المسمى الوظيفي)

تم استخدام اختبار Mann Whitneyمان وتني لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار لا معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار كروسكال واليس لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار لا معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- **توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى الجنس.**

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (38) تبين أن القيمة الاحتمالية (.sig) المقابلة لاختبار مان وتني لعينتين مستقلتين أكبر من (0.05) لجميع المجالات وبذلك يمكن الاستنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.

جدول 38 نتائج اختبار مان وتني لعينتين مستقلتين-متغير الجنس

المجال	المتوسطات		قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
	ذكر	أنثى			
الوعي التقني	4.1574	4.0073	834.000	0.302	غير دالة
الوعي بمصادر المعلومات	4.1516	4.0586	875.500	0.498	غير دالة
الوعي باستخدام المعلومات	4.2828	4.1832	875.500	0.498	غير دالة
الوعي بأهمية المعلومات	4.1633	4.1209	906.500	0.678	غير دالة
الوعي بالتعلم المستمر	4.2595	4.1429	875.000	0.496	غير دالة
الوعي بأمن المعلومات	3.8834	3.7692	906.000	0.677	غير دالة
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	4.2268	4.0812	842.000	0.339	غير دالة

المصدر: مخرجات SPSS

- **توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى العمر**

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (39) تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أكبر من (0.05) لجميع المجالات وبذلك يمكن الاستنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر.

جدول 39 نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين -متغير العمر

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
	أقل من 30	30 - 40	40 - 50	50 فأكثر			
الوعي التقني	4.1190	4.1701	4.1812	3.6837	3.667	0.300	غير دالة
الوعي بمصادر المعلومات	3.7500	4.2653	4.2265	3.8469	7.789	0.051	غير دالة
الوعي باستخدام المعلومات	4.0357	4.3197	4.3380	4.0000	6.060	0.109	غير دالة
الوعي بأهمية المعلومات	4.2500	4.1293	4.1951	3.9286	2.055	0.561	غير دالة
الوعي بالتعلم المستمر	4.0238	4.4082	4.2892	3.8265	6.437	0.092	غير دالة
الوعي بأمن المعلومات	3.8452	3.9592	3.8746	3.5102	2.429	0.488	غير دالة
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	4.2130	4.2169	4.2154	3.8810	2.515	0.473	غير دالة

المصدر: مخرجات SPSS

- **توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى المستوى التعليمي**

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (40) تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أكبر من (0.05) من أجل الوعي التقني والوعي بمصادر المعلومات والوعي بأهمية المعلومات وبذلك يمكن الاستنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات (الوعي التقني والوعي بأهمية المعلومات) تعزى إلى المستوى التعليمي.

في حين إنه تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أصغر من (0.05) من أجل الوعي باستخدام المعلومات والوعي بالتعلم المستمر والوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الادارية وبذلك يمكن ان نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى التعليمي.

جدول 40 نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير المستوى التعليمي

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
	دكتوراه	ماجستير	إجازة جامعية	دبلوم			
الوعي التقني	3.8286	4.5102	4.1242	3.5306	4.410	0.220	غير دالة

الوعي بمصادر المعلومات	3.5714	4.4490	4.1636	3.6327	7.543	0.056	غير دالة
الوعي باستخدام المعلومات	3.8000	4.1837	4.3292	3.7143	8.955	0.030	دالة
الوعي بأهمية المعلومات	3.8571	4.4898	4.1905	3.5510	5.491	0.139	غير دالة
الوعي بالتعلم المستمر	3.6000	4.2857	4.3251	3.4082	8.529	0.036	دالة
الوعي بأمن المعلومات	3.1143	4.2041	3.9255	3.0612	10.377	0.016	دالة
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	3.9444	4.3968	4.2351	3.3651	8.45	0.038	دالة

المصدر: مخرجات SPSS

- **توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية**

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (41) تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أكبر من (0.05) لجميع المجالات وبذلك يمكن الاستنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

جدول 41 نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
	أقل من 5	5 - 10	10 - 15	15 فأكثر			
الوعي التقني	4.3367	3.9451	3.9328	4.1169	1.848	0.605	غير دالة
الوعي بمصادر المعلومات	4.0408	3.9890	3.9328	4.2370	2.254	0.521	غير دالة
الوعي باستخدام المعلومات	4.2449	4.2418	4.0000	4.3279	2.669	0.445	غير دالة
الوعي بأهمية المعلومات	4.4184	4.1429	3.7899	4.1948	3.578	0.311	غير دالة
الوعي بالتعلم المستمر	4.1531	4.4066	4.0504	4.2273	1.845	0.605	غير دالة
الوعي بأمن المعلومات	3.9694	3.7363	3.5378	3.9318	3.615	0.306	غير دالة
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	4.3333	4.0171	4.0229	4.2045	1.605	0.658	غير دالة

المصدر: مخرجات SPSS

- **توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى المسمى الوظيفي**

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (42) تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أكبر من (0.05) لجميع المجالات (عدا الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الادارية) وبذلك يمكن الاستنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي.

كما تبين أن مستوى الدلالة المقابلة لاختبار كروسكال واليس لعينات مستقلة أصغر من (0.05) للمجالات الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الادارية وبذلك يمكن الاستنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي.

جدول 42 نتائج اختبار كروسكال واليس لعينتين مستقلتين – متغير المسمى الوظيفي

المجال	المتوسطات					قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
	رئيس قسم	رئيس دائرة	مساعد مدير	مدير	مدير عام			
الوعي التقني	3.2857	4.3036	3.5495	4.2857	4.0311	5.837	0.212	غير دالة
الوعي بمصادر المعلومات	3.2143	4.2054	3.8791	4.1471	4.1988	3.717	0.446	غير دالة
الوعي باستخدام المعلومات	3.4286	4.3661	3.8571	4.2605	4.4037	8.699	0.069	غير دالة
الوعي بأهمية المعلومات	3.7143	4.2500	3.5495	4.2227	4.3292	8.793	0.066	غير دالة
الوعي بالتعلم المستمر	3.9286	4.2232	3.9231	4.1134	4.5217	7.805	0.099	غير دالة
الوعي بأمن المعلومات	3.1429	3.7232	3.3516	3.8445	4.2236	9.526	0.049	دالة
كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية	3.2500	4.3299	3.9615	4.0392	4.4203	9.54	0.049	دالة

المصدر: مخرجات SPSS

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

وفي هذا الفصل سيتم عرض أهم النتائج التي يمكن في ضوئها تقديم عدد من التوصيات والمقترحات الهادفة إلى تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.

أولاً: نتائج الدراسة:

بعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

1) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الوعي المعلوماتي وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي المعلوماتي بأبعاده المختلفة كلما انعكس إيجاباً على اتخاذ القرارات الإدارية، حيث يصبح متخذ القرار قادر على التعامل مع المعلومات بكفاءة وفعالية تسمح له لاحقاً باتخاذ قرارات كفوءة وفعالة. وهذا ما أشار إليه كل من (خوشمان، 2017) و (Hicks & Lloyd, 2016) عندما أكدا على أهمية الوعي المعلوماتي ككل، واعتبر كل من (Naveed & Rafique, 2018) الوعي المعلوماتي بأنه أساس الكفاءة في مكان العمل. كما أكد (Bolek, Kokles, Romanova, & Zelina, 2018) بأن الوعي المعلوماتي هو ضرورة للتعامل مع مجتمع المعلومات بكفاءة وفعالية.

2) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي التقني وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازدادا الوعي التقني من فهم واستخدام لتقانة المعلومات والتكنولوجيا كلما ازدادت كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، ويعود ذلك إلى سهولة التعامل مع المعلومة والوصول إليها والاستفادة منها من خلال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، الأمر الذي يحسن من جودة القرارات المتخذة. وقد جاءت دراسة (الحايك، 2014) لتوضح أهمية الوعي التقني في ظل البيئة الرقمية التفاعلية، بينما أشارت دراسة (محمد ، 2015) إلى الدور السلبي للمعوقات التكنولوجية التي تحول دون الوصول على المعلومات المطلوبة، في حين جاءت كل من دراسة (Wong & Yuen, 2018) و (Tang & Chaw, 2016) لتؤكدا على ضرورة الوعي التقني وذلك من أجل استخدام التكنولوجيا للعثور على المعلومات وجعل إدارتها أكثر كفاءة وفعالية.

3) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بمصادر المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه النتيجة تشير إلى أنه كلما ازداد الوعي بمصادر المعلومات كلما كانت عملية اتخاذ القرارات أكثر كفاءة وفعالية، ويعود ذلك على ان متخذ القرار وبوعيه بمصادر المعلومات يستطيع الوصول الى معلومات موثوقة وصحيحة ودقيقة تؤدي بالمجمل الى اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة وذات كفاءة عالية، وهذا ما أكد عليه كل من (فرج و الابرشي، 2016) و (البياتي و.، 2015) حيث أشارا على أهمية الوعي بمصادر المعلومات في المجال الاكاديمي، كما ذكر (Willson, 2017) بأن الوعي بمصادر المعلومات يساعد الباحثين في التغلب على المشكلات التي تواجههم عند جمع المعلومات من مصادر مختلفة.

4) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي باستخدام المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي باستخدام المعلومات كلما ازدادت كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث ان متخذ القرار يكون لديه الدراية الكافية والوافية للتعامل مع المعلومات التي توّصل إليها بكفاءة وفعالية، الامر الذي يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة والمناسبة. وهذا ما أشار إليه (Arguelles, 2016) عندما اكدا على ضرورة استخدام الطلاب للمعلومات بكفاءة وفعالية لما لها من انعكاس إيجابي على نشاطاتهم الاكاديمية، وقدمت دراسة (Steinerova, Information literacy studies and human information behaviour, 2016) نموذجا لمحو الامية المعلوماتية يساهم في استخدام المعلومات بأفضل صورة.

5) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بأهمية المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي بأهمية المعلومات كلما انعكس إيجاباً على اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك لان متخذ القرار يكون لديه الوعي الكافي ليقدر المعلومة التي توصّل اليها ومدى أهميتها وقيمتها الكبيرة لذلك يتعامل معها بكل وعي ويستخدمها لاتخاذ قرارات مناسبة وفي الوقت المناسب. وهذا ما أشار إليه كل من (لازم، 2014) و (Herakova, Bonnet, & Congdon Jr., 2017) موضحين أهمية المعلومات ودورها الإيجابي المنعكس على أداء المبحوثين، كما أوصت دراسة (Schaub, Cadena, Bravender, & Kierkus, 2017) بضرورة دمج الوعي المعلوماتي في المناهج التعليمية، الامر الذي يعود بالفائدة للطلاب مستقبلاً.

6) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالتعلم المستمر وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي بالتعلم المستمر كلما ازدادت كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، ويعزى ذلك الى أن مواكبة كل ما هو جديد وحديث يؤثر إيجاباً على متخذ القرار فيجعله على اطلاع دائم بكل المستجدات، الأمر الذي ينعكس على قراراته فيتخذ كل ما يصب في التطوير والتحسين. وقد جاءت كل من دراسة (حيدر و وقاف، 2015) و (إيمان عبد الفتاح، 2016) للمقارنة بين تفاوت الوعي بالتعلم المستمر لدى الأكاديميين، الأمر الذي انعكس طرداً على أدائهم الأكاديمي، في حين جاءت دراسة (Bapte, 2019) لتشير إلى أن الوعي المعلوماتي هو المطلب الأساسي للتعلم مدى الحياة.

7) يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، فكلما ازداد الوعي بأمن المعلومات كلما ازدادت كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أن متخذ القرار يكون على دراية بكيفية حماية معلوماته والحفاظ على سريتها وأمنها، الأمر الذي يكسبه ميزة تنافسية في سوق العمل وكل ذلك ينعكس على قرارته ليكسبها الكفاءة والفعالية. ورغم قلة الدراسات التي تناولت هذا البعد إلى أن دراسة (L. Ball, M. Ramim, & Levy, Examining users personal information sharing awareness, habits, and practices in social networking sites and e-learning systems, 2015) جاءت لتلقي الضوء على التهديدات الناجمة عن قلة الوعي وعدم الادراك بأمن المعلومات وما يسببه من مخاطر أمنية.

8) أن بعد الوعي بالتعلم المستمر هو من أكثر الأبعاد تأثيراً على قرارات متخذها، لما له من أهمية بالغة في مواكبة كل ما هو جديد ومعاصر ويتناسب مع الظروف البيئية المحيطة بمتخذ القرار، حيث ينعكس ذلك على قراراته، وهذا ما أشارت إليه دراسة (M. Zapalska, et al., 2016) حيث أن التعلم المستمر يزيد من فرصة التعلم الذاتي وتحسين مهارات التفكير النقدي، وبالتالي تطوير مهارات الوعي المعلوماتي بالمجمل.

9) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى الجنس، ويعزى ذلك إلى أن كل من الذكر والأنثى لديهم الوعي الكافي والقدرة على فهم المعلومات والتعامل معها بكل كفاءة وفعالية.

10) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى العمر، حيث أن الوعي المعلوماتي ليس حكراً على فئة معينة، بل هو متاح لكافة الأعمار وخاصة أن من أهم أبعاده بعد التعلم المستمر.

11) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى المستوى التعليمي باستثناء الوعي باستخدام المعلومات والوعي بالتعلم المستمر والوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أن للمستوى التعليمي دور في تقبل الوعي المعلوماتي وادراكه.

12) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة، فمهارات الوعي المعلوماتي يمكن أن تتوفر لدى الأشخاص حديثي الخبرة في الشركة الذين اكتسبوا هذه المهارات خلال سنوات دراستهم واطلاعهم على مصادر المعرفة المتنوعة، بالإضافة إلى رصيد معلوماتهم المتراكم.

13) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول الوعي المعلوماتي تعزى إلى المسمى الوظيفي باستثناء الوعي بأمن المعلومات وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث ان لهذين المتغيرين خصوصية تتطلب وعي أكثر يعتمد على حساسية المسمى الوظيفي وخصوصيته.

ثانياً: مقترحات الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يلي:

1. الاهتمام بأبعاد الوعي المعلوماتي وتفعيل دورها في الشركات والمؤسسات، لما لها من دور إيجابي وفعال في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية.
2. تطبيق مهارات الوعي المعلوماتي في مجال العمل وعدم الاكتفاء في تدريس الوعي المعلوماتي كمقرر نظري في المدارس والجامعات بعيداً عن الاستفادة منه في الحياة المهنية.
3. التركيز على التعلم المستمر في الشركات والمؤسسات ومكان العمل، فهو من أكثر الأبعاد تأثيراً على أصحاب القرار، وذلك من خلال إجراء دورات تعليمية مستمرة وإقامة المؤتمرات والندوات والفعاليات الثقافية في بيئة العمل لمواكبة كل ما هو جديد ومعاصر.
4. نشر ثقافة الوعي بأمن المعلومات لأهميته الكبيرة في الحفاظ على المعلومات وسريتها وحمايتها من السرقة والتلف والتقادم، ويتم ذلك ابتداءً من المستويات الإدارية الدنيا وحتى المستويات الإدارية العليا، فالوعي المعلوماتي ليس حكراً على مستوى إداري معين وفئة إدارية محددة.

المراجع

المراجع العربية

1. ابراهيم تاردس إيمان عبد الفتاح. (2016). مستوى الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي - دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية. *المجلة التربوية*، 153 - 192.
2. أحمد موسى فرج الله. (2012). *دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية*. فلسطين: الجامعة الإسلامية-غزة.
3. العياشي عيدوني. (2014). *دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية على شركة مناجم الحديد والفوسفات الجزائرية*. الجزائر: جامعة سطيف.
4. أمل حسين عبد القادر. (2013). الأمية المعلوماتية...عائق إتاحة المعرفة والوصول الحر للمعلومات. *إتاحة المعرفة وحق الوصول للمعلومات: التحديات والتوجيهات وتطلعات المستقبل في المجتمع العربي المعاصر في الفترة من (15-16) مايو 2013*. مصر: جامعة القاهرة.
5. آمنة مسغوني، و سهيلة شوية. (2015). *آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقتها بالرضا على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز - وسط - بالوادي*. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي.
6. بسام التزه. (2016). *السلوك التنظيمي*. دمشق: جامعة دمشق - كلية الاقتصاد.
7. بلقيدوم صباح. (2013). *أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية*. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة قسنطينة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
8. بونخلة فريد. (2007). *تأثير القادة على عملية اتخاذ القرارت في التنظيم الصناعي الجزائري*. جامعة منتوري قسنطينة.
9. حافظ عبد الكريم الغزالي. (2012). *أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية*. جامعة الشرق الأوسط.
10. خالدة فرج، و ثناء الابرشي. (2016). قياس الوعي المعلوماتي لأعضاء الهيئة التدريسية في معهد الادارة الرصافة وفق معايير كفاءة الوعي المعلوماتي. *مجلة أداب المستنصرية*، 1 - 34.
11. ريما علي حلاق. (2014). *دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق*. دمشق: جامعة دمشق.
12. زكي نجيب محمود. (2018). *نظرية المعرفة*. المملكة المتحدة: مؤسسة هنداوي سي آي سي.
13. زينة المنصور. (2015). *الذكاء وعلاقته بمهارة اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة دمشق*. جامعة دمشق: كلية التربية - قسم علم النفس.
14. صالح خوشمان. (2017). دور الوعي المعلوماتي في إقامة البنية التحتية لتقانة المعلومات. تأليف *رسالة ماجستير*. العراق: جامعة دهوك.
15. عبد العزيز بن محمد الحميضي. (2007). *عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مجلس الشورى السعودي*. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
16. عز الدين حيدر، و يوسف احمد وقاف. (2015). واقع الوعي المعلوماتي في جامعة تشرين - دراسة ميدانية على عينة من طلبة المرحلة الجامعية الأولى. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، 337 - 356.

17. عزة فاروق جوهري، و هدى محمد العمودي. (2009). الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات: دراسة تقييمية للوضع الراهن واستشراف أسس للمستقبل. *دراسات عربية في المكتبات والمعلومات، 4*(1)، 1-52.

18. عصام محمد حمدان مطر. (2008). *التطوير التنظيمي وأثره على فعالية القرارات الإدارية في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة*. غزة: الجامعة الإسلامية - غزة.

19. علي لازم. (2014). قياس الوعي المعلوماتي لطلبة الجامعة المستنصرية. *المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات*، 34 - 44.

20. غادة إسماعيل حسن عبيد. (2015). *أبعاد إدارة المعرفة وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في قطاع غزة*. غزة: جامعة الأزهر - غزة.

21. فادن غالية. (2015). *أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة حالة مطاحن الزيبان" القنطرة" بسكرة*. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

22. فوزي غرايبة، نعيم دهمش، ربحي الحسن، خالد أمين عبدالله، و هاني أبو جبارة. (2002). *أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية*. عمان: دار وائل للنشر.

23. فيحان محيا علوش المحيا العتيبي. (2004). *دور المعلومات في عملية إتخاذ القرارات الإدارية (دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض)*. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

24. مجدي عريف. (2008). *نظمالمعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة (دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية)*. جامعة تشرين - كلية الاقتصاد - قسم ادارة الأعمال.

25. محمد عبد الرحيم المحاسنة. (2008). أثر كفاءة نظام المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات : دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية. *المجلة الأردنية في ادارة الاعمال*، 78 - 100.

26. مرغني بلقاسم. (2014). *نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر / الوادي*. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

27. مرمي مراد. (2010). *أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية*. الجزائر: جامعة فرحات عباس - سطيف - قسم العلوم الاقتصادية.

28. مها احمد ابراهيم محمد. (2010). *الوعي المعلوماتي ضرورة ملحة في القرن الحادي والعشرين: دراسة نظرية وإطلالة على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي*. بحوث في علم المكتبات والمعلومات.

29. ميسون سليم السقا. (2009). *أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة*. غزة: الجامعة الإسلامية - غزة.

30. نوال عبد الرحمن محمد الحوراني. (2013). *مقارنة بين كيفية اتخاذ القرار بين المدراء والمديرات - دراسة حالة على برنامج التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولي - غزة*. الجامعة الاسلامية - غزة.

31. هادي خليل اسماعيل، و خوشمان محمد صالح. (2017). دور الوعي المعلوماتي في إقامة البنية التحتية لتقانة المعلومات - دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من منظمات الأعمال العاملة في مدينة دهوك. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة زاخو*، 780 - 795.

32. هتهات محمد. (2015). *سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول إلى المعلومات في البيئة الرقمية : الأساتذة الباحثون بجامعتي الجلفة والأغواط أنموذجا*. الجزائر: جامعة وهران - أحمد بن بلة.

33. هيام الحايك. (2014). تعزيز محو الأمية الرقمية من خلال أدوات الويب : مدونة نسيج نموذج دراسي. *مديرية البرامج الثقافية والأنشطة بمركز القطان للطفل - غزة*، 1 - 21.

34. وفاء احمد سعيد البياتي. (2015). الوعي المعلوماتي للمجتمع الأكاديمي في جامعة بغداد: دراسة تطبيقية. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية، 2*(2)، 542-565.

35. يوسف العمري. (2014). *معوقات تطبيق الأساليب العلمية في اتخاذ القرار الإداري لمديري المدارس بمحافظة المخواة*. المملكة العربية السعودية: وزارة التعليم العالي.

المراجع الأجنبية:

1. A. Simon, H. (1959). Theories of Decision-Making in economics and behavioral science. *The American Economic Review, 49*(3), 253-283.
2. Arguelles, C. (2016). Curriculum-Integrated Information Literacy (CIIL) in a Community College Nursing Program: A practical Model. *Community College Journal of Research & Practice*, 1-12.
3. Armstrong, C., Boden, D., Town, S., Woolley, M., Webber, S., & Abell, A. (2005). CILIP defines Information Literacy for the UK. *Library & Information Update, 2*(4), 22-25.
4. Bapte, V. (2019). Information literacy instruction: Determining the place of library professionals. *Journal of library & information technology, 39*(1), 39 - 46.
5. Bartuševičienė, I., & Šakalytė, E. (2013). ORGANIZATIONAL ASSESSMENT: EFFECTIVENESS VS. EFFICIENCY. *Social Transformations in Contemporary Society*, 45-53.
6. Bawden, D. (2001). Information and digital literacies; a review of concepts. *Information and digital literacies; a review of concepts, 57*(2), 218-259.
7. Boeniswati, E. (2012). The Implementing Model of Empowering Eight for Information Literacy. *US-China Education Review*(7), 650-661.
8. Bolek, V., Kokles, M., Romanova, A., & Zelina, M. (2018). Information Literacy Of Managers: Models And Factors. *Journal of Business Economics and Management, 19*(5), 722 - 741.
9. Braesel, S., & Karg, T. (2018). *Media and Information Literacy.* Edition DW Akademie.
10. Bruce, C., Demasson, A., Hughes, H., Lupton, M., & Maybee, C. (2017). Information literacy and information learning Conceptual innovations for IL research and practice futures. *University Libraries and Staff Articles and Papers*, 4 - 22.
11. Bundy, A. (2004). Australian and Nezealand Information Literacy Framework , principles , standards and practice , Second edition.
12. Campitelli, G., & Gobet, F. (2010). Herbert Simon's Decision-Making Approach: Investigation of Cognitive Processes in Experts. *Review of General Psychology*, 1-37.
13. Carbajo, D. M., O.Jefferson, C., & L Stierholz, K. (2019). Keeping It Real: information literacy, Numeracy, and economic data. *Advancing Education in Quantitative Literacy, 12*, 1 - 16.
14. D. Lecy, J., A. Mergel, I., & Schmitz, H. P. (2014). Networks in Public Adminstration. *Public Management Review, 5*(16), 643-665.
15. Drabinski, E., & Tewell, E. (2019). Critical Information Literacy. *CUNY Academic Works*.

16. El-Abbasy, M. S., Senouci, A., Mosleh, F., & Abouhamad, M. (2015). Multi-Criteria Decision Making Models for Water Pipelines. *Journal of Performance of Constructed Facilities*, 1-12.

17. Fülöp, J. (2017). Introduction to Decision Making Methods. *Academic.evergreen.edu End of Life*, 1-15.

18. G. Marchisott, G., de L. C. Domingos, M., & L. de Almeida, R. (2018). Decision making at the first management level: the interference of the organizational culture. *Human and Social Management, 19*(3), 1-26.

19. G. Provan, K., & Kenis, P. (2008). Modes of Network Governance: Structure,Management, and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*(18), 229-252.

20. Hansson, S. O. (2005). *Decision Theory.* Stockholm: Royal Institute of Technology (KTH).

21. Hechter, M., & Kanazawa, S. (1997). SOCIOLOGICAL RATIONAL CHOICE THEORY. *Annual Reviews Inc, 23*, 191-214.

22. Herakova, L., Bonnet, J., & Congdon Jr., M. (2017). Centering Information Literacy (as) Skills and Civic Engagement in the Basic Communication Course: An Integrated Course Library Collaboration. *Basic Communication Course Annual*, 109-120.

23. Hicks, A., & Lloyd, A. (2016). It Takes a Community to Build a Framework: Information Literacy within Intercultural Settings. *University Libraries Faculty & Staff Contributions*, 1-10.

24. Hurlbert, M., & Krishnaswamy, J. (2019). Risk management 1 and decision making in relation to sustainable development. In T. Zikhali, *Final Government Distribution* (pp. 1-235). IPCC SRCCL.

25. Huysmans, F. (2016). *Research for cult committee - promoting media and information literacy in libraries.*

26. Jamian, L. S., Sidhu, G. K., & Aperapar, P. S. (2011). Managerial Decision Styles of Deans:A Case Study of a Malaysian Public University. *Asian Journal of University Education, 2*(7), 59-80.

27. K. Muindi, F. (2011). The Relationship between Participation in Decision Making and Job Satisfaction among Academic Staff in the School of Business, University of Nairobi. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-34.

28. Kennerley, M., & Mason, S. (2008). The Use of Information in Decision Making. *Literature Review for the Audit Commission*.

29. Khasawneh, S., Alomari, A., & Abu-tineh, A. (2011). Decision-Making Styles of Department Chairs at Public Jordanian Universities: A high-expectancy workforce. *Tertiary Education and Management, 4*(17), 309-318.

30. L. Ball, A., M. Ramim, M., & Levy, Y. (2015). Examining users' personal information sharing awareness, habits and practices in social networking sites and e-learning systems. *Online Journal of Applied Knowledge Management, 3*(1), 180-207.

31. LÄMSÄ, T. (2010). Leadership Styles and Decision-making in Finnish and Swedish Organizations. *Review of International Comparative Management, 1*(11), 139-149.

32. M. Evans, A., Levitt, D. H., & Henning, S. (2012). The application of ethical decision making and self awareness in the counselor education classroom. *the journal of counselor preparation and supervision, 4*(2), 41 - 52.

33. M. Marume, D., D. Ndudzo, P., & S. Chikasha, D. (2016). Decision-Making. *International Journal of Business and Management Invention, 5*(8), 36-44.

34. M. PARKER, A., & FISCHHOFF, B. (2005). Decision-making Competence: External Validation through an Individual-differences Approach. *Journal of Behavioral Decision Making, 18*, 1-27.

35. M. Reitz, J. (2002). *ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science.* Return to Western Connecticut State University Homepage.

36. M. Zapalska, A., Zieser, N., McCarty, M., Kelley, T., C. Young-Mclear, K., S. Glinski, M., & Weinstein, L. (2016). Information literacy strategy: A case study of the management department at the U.S. coast guard academy. *Education for enterpreneurship*, 177-198.

37. M.Parker, A., Bruine de Bruin, W., & Fischhoff, B. (2007). Maximizers versus satisficers: Decision-making styles competence and outcomes. *Judgment and Decision Making, 6*(2), 342-350.

38. Majid, S., Yun-Ke, C., Nu Aye, H., Win Khine, M., & Yu Wai, S. (2015). Analyzing publishing trends in information literacy literature: Abibliometric study. *Malaysian Journal of Library & information Science, 2*(20), 51-66.

39. Matsuo, M. (1981). *Japanese management| Theory zero not theory Z.* University of Montana.

40. MeGuinnes, C., & Fulton, C. (2019). Digital Literacy in Higher Education: A Case Study of Student Engagement With E-Tutorials Using Blended Learning. *Journal of Information Technology Education: Innovations in Practice, 18*, 1 - 28.

41. Naveed, A. M., & Rafique, F. (2018). Information Literacy in the workplace: A Case of Scientist from Pakistan. *De Gruyter, 68*(3), 247-257.

42. R. Newell, B., & R. Shanks, D. (2012). Unconscious influences on decision making: A critical review. *Behavioral and Brain Sciences*, 1-72.

43. Reddy, M., Jansen, B., & Spence, P. (2010). Collaborative information behavior: Exploring collaboration and coordination during information seeking and retrieval activities. In J. Foster, *Collaborative Information Behavior: User engagement and communication sharing* (pp. 73 - 88). Information Science Reference.

44. Remenova, K., & Jankelova, N. (2019). HOW SUCCESSFULLY CAN DECISION-MAKING STYLE PREDICT THE ORIENTATION TOWARD WELL- OR ILL-STRUCTURED DECISION - MAKING PROBLEMS. *Journal of Competitiveness, 1*(11), 99-115.

45. Rose-Wiles, L. M., Glenn, M., & Stiskal, D. (2017). Enhancing information literacy using Bernard Lonergans Generalized Empirical Method: A three-year case study in a first year biology course. *Library Publications*, 1 - 44.

46. Saunders, L., Kurbanoglu, S., Boustany, J., Dogan, G., Becker, P., Blumer, E., . . . Y. Todorova, T. (2015). Information Behaviors and information literacy skills of LIS students:

An international perspective. *Journal of education for library and information science*, 81-99.

47. Sayers, R. (2006). *Principles of Awareness-Raising for Information Literacy, A Case study.* UNESCO Asia and Pacific Regional Bureau for Education: Communication and Information (CI).

48. Schaub, G., Cadena, C., Bravender, P., & Kierkus, C. (2017). The Language of Information Literacy: Do Students Understand? *College & Research Libraries*, 283 - 296.

49. Secker, J. (2018). The revised CILIP definition of information literacy. *Journal of Information Literacy, 1*(12), 156-158.

50. Selart, M. (2005). Understanding the role of locus of control in consultative decision-making: a case study. *Management Decision, 3*(43), 397-412.

51. Shapiro, J., & Hughes, S. (1996). Information Literacy as a Liberal Art : Enlightenment proposals for a new curriculum. *Educom Review, 31*(2).

52. Sharpe, M. (2004). *THEORIES OF MACRO ORGANIZATIONAL BEHAVIOR.* the United States of America: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.

53. Shippel, J. (2013). *7 Steps for Effective Problem-Solving and Decision-Making.* Reading Room.

54. Stebbing, D., Shelley, J., Warnes, M., & McMaster, C. (2019). What academics really think about information literacy. *Journal of Information Literacy, 13*(1), 21-44.

55. Steinerova, J. (2016). Information literacy studies and human information behaviour. *Information literacy studies and HIB*, 53-69.

56. Tang, C. M., & Chaw, L. Y. (2016). Digital Literacy: A Prerequisite for Effective learning in a Blended learning Environment? *The Electronic Journal of e-Learning*, 54-65.

57. Top, J. (2015). Information value in a decision making context - A case study and definition of a measurement model. *Radboud University Nijmegen*.

58. Turpin, S., & Marais, M. (2014). Decision-making: Theory and practice. *ORiON, 2*(20), 143-160.

59. Wang, x. (2010). *Integrating information literacy into higher education curricula.* Queensland University of technology.

60. Willson, R. (2017). Information behaviour during transitions and liminal periods: Experiences of inclusion and exclusion. *Computer and Information Sciences*.

61. Wilson, P. M. (2001). Strategic decision making in a proffessional service firm. *University of Salford Association of Researchers in Construction Management,, 1*, 649-659.

62. Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. (3, Ed.) *Special issue on information science researsh, 2*, 50 - 55.

63. Wolf, S. (2003). The Big Six Information Skills As a Metacognitive Scaffold: A Case Study. *School Library Media Research: Research Journal of The American Association of School Librarians*(6), 1-24.

64. Wong, S., & Yuen, J. (2018). The InfoLit Project (2015-2018): A Collaboration Among Eight University Libraries In Hong Kong. *The Hong Kong Polytechnic University*, 1 - 10.

65. Xia, M., Zhang, C., Wang, Y., Liu, J., & Li, C. (2019). Memory based decision making: A spiking neural circuit model. *Neural Network World, 3*, 135-149.

الملاحق

الملحق رقم (1) قائمة بأسماء السادة المحكمين.

الملحق رقم (2) بنود الاستمارة في صورتها الأولية.

الملحق رقم (3) الاستبانة النهائية.

الملحق رقم (1)

السادة المحكمين	الصفة العلمية	الجامعة
د. رعد الصرن	أستاذ في قسم الادارة	كلية الاقتصاد -دمشق
د. زكوان قريط	أستاذ مساعد في قسم الادارة	كلية الاقتصاد -دمشق
د. فداء ناصر	أستاذ مساعد في قسم الادارة	كلية الاقتصاد -دمشق
د. حيدر عبد الله	أستاذ مساعد في قسم الادارة	كلية الاقتصاد -دمشق

الملحق رقم (2)

بنود الاستبانة في صورتها الأولية

	بنود الاستبانة قبل عرضها على المحكمين	بنود الاستبانة بعد عرضها على المحكمين
	أبعاد الوعي المعلوماتي:	
	الوعي التقني:	
.1	أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.	أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.
.2	أجيد استخدام الانترنت.	أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.
.3	أمتلك المهارة في الدخول على المواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.	أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة
.4	اعتقد من السهولة تعلم مهارات الحاسوب.	لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب.
.5	استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.	استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.
.6	أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.	أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.
.7	أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة	أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة
	الوعي بمصادر المعلومات:	
.8	أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.	أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.
.9	أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.	أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.
.10	أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.	أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.
.11	استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.	استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.

.12	أتمكن من الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.	أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.
.13	أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.	أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.
.14	اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.	اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.
	الوعي باستخدام المعلومات:	
.15	استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.	استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.
.16	استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.	استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.
.17	امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.	امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.
.18	يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.	يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.
.19	استخدم المعلومات التي أحصل عليها في الندوات والسيمنارات والمؤتمرات الخارجية لصالح المنظمة التي أعمل فيها.	اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب.
.20	امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.	امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.
.21	اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.	اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.
	الوعي بأهمية المعلومات:	
.22	تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.	تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.
.23	امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.	امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.
.24	تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.	تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.
.25	امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.	امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.
.26	أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع قيمي أم لا.	أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها.
.27	أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.	أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.
.28	استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.	استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.
	الوعي بالتعلم المستمر:	
.29	يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.	يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.
.30	أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.	أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.
.31	أشجع التعلم بطرق متعددة.	أشجع التعلم بطرق متعددة.
.32	أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.	أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.
.33	اعتمد أسلوب العمل الفرقي لتحقيق التعلم المستمر	اعتمد أسلوب العمل كفريق لتحقيق التعلم المستمر
.34	أعمل على تحقيق إمكانية التعلم من الآخرين من خلال مشارة العاملين في مجال واسع من النشاطات وعمل بعضهم البعض.	أشجع مشاركة العاملين في النشاطات المختلفة، بغية التعلم من بعضهم البعض ونقل المعرفة.
.35	يعتمد التدريب الرسمي في منظمتنا لضمان التعلم المستمر.	أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر.

	الوعي بأمن المعلومات:	
36.	استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.	استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.
37.	أقوم بصنع نسخ احتياطية للملفات على فترات منتظمة.	اعتمد أسلوب النسخ الاحتياطي للملفات على فترات منتظمة.
38.	أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.	أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.
39.	أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.	أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.
40.	تتعرض الشبكة التي استخدمها لمشكلات أمنية.	تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية.
41.	أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.	أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.
42.	أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.	أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.
	كفاءة اتخاذ القرار:	
43.	لدي قدرة محدودة على معرفة الزمان والمكان الذي حصلت فيه المشكلة.	أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل.
44.	أجد صعوبات في تحديد المشكلة ترجع إلى سوء التجهيزات والأدوات المستخدمة في العمل.	أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار.
45.	استخدم جميع الموارد المتاحة للحصول على المعلومات.	أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا.
46.	أفاضل بين التكلفة والمنفعة عند تحديد المعلومات اللازمة لصناعة القرار.	أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة.
47.	استخدم أسلوب العصف الذهني في تحديد البدائل.	أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار.
48.	احدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.	أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار.
49.	أحدد التكاليف التي تترتب على كل بديل من بدائل القرار.	أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار.
50.	أحدد الزمن الذي يستغرقه كل بديل.	أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.
51.	أراعي الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ كل بديل للقرار.	أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار.
52.	أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.	أضع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية.
53.	أستطيع تحديد الوقت المناسب والظروف الملائمة للأخذ بالحل البديل المقترح بدقة.	أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.
54.	استشير العاملين عند اتخاذ القرارات مما يسهم في تسهيل قبولهم لهذه القرارات.	أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له.
55.	يتم اختيار البديل بما يتناسب مع الإمكانيات المتاحة لدى الشركة.	استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل.
56.	احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.	احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.
57.	اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.	اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية.
58.	اعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها.	أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل.
59.	أراقب الزمن الذي يستغرقه تنفيذ القرار بدقة.	اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.
60.	أستطيع معالجة الصعوبات التي تواجهني أثناء تنفيذ القرار.	أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحها.

الملحق رقم (3)

الاستبانة في صورتها النهائية

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
جامعة دمشق
كلية الاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

الاستبانة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة حول " دور أبعاد الوعي المعلوماتي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية – دراسة ميدانية على مديري شركات القطاع العام " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.
يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، علماً بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم سوف يتم التعامل معها بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية:

الجنس:
- ذكر
- أنثى

العمر:
- أقل من 30 سنة
- من 30 – أقل من 40 سنة
- من 40 – أقل من 50 سنة
- 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي:
- دكتوراه
- ماجستير
- بكالوريس
- دبلوم

عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:
- أقل من 5 سنوات
- 5-أقل من 10 سنوات
- 10 – أقل من 15 سنة
- 15 سنة فأكثر

المسمى الوظيفي:
- مدير عام
- مدير
- معاون مدير
- رئيس دائرة
- رئيس قسم

الجزء الثاني: أبعاد الوعي المعلوماتي:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تستفسر عن أبعاد الوعي المعلوماتي في الشركة التي تعمل بها، الرجاء التكرم بوضع علامة أمام القياس المناسب من الإجابات المتاحة:

1- الوعي التقني: يتمثل بالقدرة على استخدام الحاسبات الآلية وبرامجها، لتنفيذ مهام عملية.

❖ الوعي التقني:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1- أمتلك الخبرة الكافية لتشغيل الحاسوب واستخدامه.					
2- أجيد استخدام الانترنت. والمواقع الالكترونية للحصول على المعلومات.					
3- أستطيع التعامل مع ملحقات الحاسوب من طابعة وماسحة ضوئية وغيرها بسهولة					
4- لا أجد صعوبة في تعلم مهارات الحاسوب.					

5- استمتع في العمل على الحاسوب وشبكة الانترنت.					
6- أمتلك المهارة اللازمة لاستخدام كافة البرمجيات ذات العلاقة بعملي.					
7- أفضل أن تخزن المعلومات إلكترونياً للحفاظ عليها من الضياع والسرقة					

2- الوعي بمصادر المعلومات: تمثل القدرة على الوصول إلى المعلومات من خلال المصادر المختلفة ووجود شعور متطور لموقع المعلومات.

❖ الوعي بمصادر المعلومات:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
8- أستطيع التمييز بين المصادر الأولية للمعلومات ومصادرها الثانوية.					
9- أمتلك القدرة على تقييم مصداقية المصادر التي أحصل منها على المعلومات.					
10- أستطيع تحديد مصادر المعلومات التي احتاجها.					
11- استخدم أفضل الطرق والأساليب للوصول إلى المعلومات واسترجاعها.					
12- أحاول الحصول على المعلومات من مصادر متعددة.					
13- أراعي خصوصيات الآخرين في الحصول على المعلومات.					
14- اعتمد الأسلوب الأخلاقي في الحصول على المعلومات.					

3- الوعي باستخدام المعلومات: استخدام المعلومات بفاعلية لتحقيق أهداف خاصة معينة، وفهم القضايا الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي تحيط باستخدام المعلومات والوصول إلى المعلومات واستخدامها بأخلاقية وقانونية.

❖ الوعي باستخدام المعلومات:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
15- استخدام المعلومات الجديدة التي احصل عليها في إنجاز مهامي وتحقيق أهدافي.					
16- استخدام المعلومات التي أحصل عليها لصالح المنظمة التي أعمل فيها.					
17- امتلك القدرة على الاستخدام الأفضل للمعلومات التي بحوزتي.					
18- يتحسن أدائي ويتطور استناداً إلى المعلومات الجديدة.					
19- اتمتع بالقدرة على استخدام المعلومات التي حصلت عليها في الوقت المناسب والمكان المناسب.					
20- امتلك الدراية والفهم بالقضايا القانونية والشرعية والاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية المتعلقة بالمعلومات.					
21- اتبع السياسات والتعليمات الرسمية المتعلقة باستخدام المعلومات ومصادرها.					

4- الوعي بأهمية المعلومات: يتمحور هذا البعد في التعرف على الحاجة، للحصول على المعلومات، وتحديد مدى أهمية المعلومات المطلوبة:

❖ الوعي بأهمية المعلومات:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
22- تعد المعلومات المورد الرئيس الذي يعتمد عليها أداء المنظمة.					
23- امتلاك المعلومات الحديثة يمنحني الفرصة لتحسين تفكيري الإداري.					
24- تساهم المعلومات المتاحة في جعلي أكثر إبداعاً.					
25- امتلك القدرة على تحديد منافع المعلومات التي احتاجها وكلفتها.					
26- أستطيع تحديد ما إذا كانت المعلومات الجديدة التي أحصل عليها تتناسب مع اهداف الشركة ورسالتها.					
27- أجد من المهم المناقشة مع الآخرين والمتخصصين للحصول على المعلومات.					
28- استخدم معايير موضوعية لتقييم المعلومات.					

5- الوعي بالتعلم المستمر: نعني بها التعلم غير الرسمي والمتوقع أو المتعهد الذي يحدث في أي وقت عبر فترة حياة الإنسان.

❖ الوعي بالتعلم المستمر:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
29- يمتلك العاملون في المنظمة الرغبة في التعلم والتطوير.					
30- أقوم بتحفيز العاملين على التعلم المستمر.					
31- أشجع التعلم بطرق متعددة.					
32- أشجع العاملين على تحمل مسؤولية تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها كوسيلة للتعلم.					
33- اعتمد أسلوب العمل كفريق لتحقيق التعلم المستمر					
34- أشجع مشاركة العاملين في النشاطات المختلفة، بغية التعلم من بعضهم البعض ونقل المعرفة.					
35- أشجع العاملين على التعلم عن بعد في أي وقت لضمان التعلم المستمر.					

6- الوعي بأمن المعلومات: وهو حماية المعلومات والبيانات من أي خطر يهددها.

❖ الوعي بأمن المعلومات:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
36- استخدم برنامج حماية ضد الفيروسات.					
37- اعتمد أسلوب النسخ الاحتياطي للملفات على فترات منتظمة.					
38- أحدد كلمات مرور password للشبكة والبيانات.					
39- أقوم بتغيير كلمات المرور كل فترة.					
40- تتمتع الشبكة التي استخدمها بنظام حماية عالي لمواجهة المشكلات الأمنية.					
41- أستطيع التعامل مع المشكلات الأمنية التي تواجه الشبكة.					
42- أوثق المشكلات التي تعترض الشبكة وطرق حلها.					

<u>الجزء الثالث: كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية:</u>

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تستفسر عن كفاءة اتخاذ القرار في الشركة التي تعمل بها، الرجاء التكرم بوضع علامة أمام القياس المناسب من الإجابات المتاحة:

حيث أن كفاءة اتخاذ القرار يقصد بها قدرة متخذ القرار على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أفضل بديل من بين البدائل وبأقل تكلفة ممكنة.

❖ كفاءة اتخاذ القرار:	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
43- أتمتع بتجربة طويلة في حل المشاكل.					
44- أشارك زملائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار.					
45- أجزئ المشكلة إلى أجزاء ثم أقوم بدراسة كل جزء على حدا.					
46- أجمع البيانات من عدة مصادر للحصول على المعلومات المناسبة للمشكلة قيد الدراسة					
47- أحاول الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لصنع القرار.					
48- أتحقق من صحة المعلومات المقدمة لي باستمرار.					
49- أشارك زملائي في تحديد بدائل القرار.					
50- أحدد مزايا وعيوب كل بديل من بدائل القرار.					
51- أحدد إمكانية تنفيذ كل بديل من بدائل القرار.					
52- أضع معايير تقويم الحلول للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط الخارجية.					

53- أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.					
54- أقوم بالتعرف على مدى استجابة الرؤوساء والمرؤوسين للبديل المقترح وتقبلهم له.					
55- استفيد من خبرات الآخرين عندما اختار أي بديل.					
56- احرص على اختيار بديل يمكنني تنفيذه.					
57- اختار أفضل بديل بشكل موضوعي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية.					
58- أعمل على متابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل متواصل.					
59- اكتشف الأخطاء وأحاول تصحيحها عند تنفيذ القرار.					
60- أقيم القرارات بعد تنفيذها وفق المعايير التي تقيس درجة نجاحها.					

شكرا على حسن تعاونكم ومساندتكم.

الباحثة: ساندرا إبراهيم