دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة

The Role of Information Management Techno-Strategy in Improving the Quality of Decision Making in Electricity Distribution Company - Gaza Governorates

د. محمود عبد الرحمن الشنطي[1]
جامعة الإسراء – فلسطين
Mhmdshanty11@yahoo.com

أ. بشار يوسف أبو جزر
شركة توزيع الكهرباء غزة، فلسطين
Basharjazar@gmail.com

تاريخ الإستلام: 2025/08/04 تاريخ القبول: 2025/09/13 تاريخ النشر: 2025/11/22

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار، ولتحقيق أهداف الدراسة تمَّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكوَّن مجتمع الدراسة من العاملين بالوظائف الإشرافية بشركة توزيع الكهرباء – محافظات غزة والبالغ عددهم (295)، وتمَّ استخدام المسح الشامل، حيث بلغ شعدد الاستبانات المستردة (277) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (93.89%). توصلت الدراسة إلى أن مستوى تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار كان متوسطاً حيث بلغ الوزن النسبي (65.79%)، (60.99%) على الترتيب. تؤثر أبعاد تكنوستراتيجية ادارة المعلومات في جودة اتخاذ القرار وقد فسرت ما نسبته (62.5%) من التغير في المتغير التابع، وكان بعد (البنية التحتية لنظم المعلومات) تأثيره ضعيف. وأوصت الدراسة بالعمل على دراسة احتياجات العاملين من التدريب في تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، وتوجيههم للتدريب الداخلي أو الخارجي والاستعانة بذوي الاختصاص والخبرات.

الكلمات المفتاحية:تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، جودة اتخاذ القرار.

Abstract

This study aimed to identify the impact of the techno-strategy of information management on improving the quality of decision-making among employees at the Gaza Governorates Electricity Distribution Company. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used. The study population consisted of all supervisory employees at the company, totaling 295 individuals. A comprehensive survey method was adopted, and 277 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis, with a response rate of 93.89%. The study results indicated that the levels of both the techno-strategy of information management and decision-making quality were moderate, with relative weights of 65.79% and 60.99%, respectively. Furthermore, the findings revealed a statistically significant effect of the dimensions of the techno-strategy of information management on the quality of decision-making, explaining 62.5% of the variance in the dependent variable. The "information systems infrastructure" dimension showed a weak effect. The study recommended assessing the training needs of employees in the field of information management techno-strategy, guiding them towards internal or external training, and utilizing specialists and expert's.

Keywords: techno-strategic of information management, quality of decision making.

JEL Classification: M15, D83, L94, O33.

[1] المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

تتصف المنظمات بعصرنا الحالي بتعقد مشكلاتها، وتشابك عملياتها، وتعدد أهدافها، وعليه تعتبر الأساليب القديمة غير ناجعة في إدارة هذه المنظمات، حيث إن الحدس والتخمين والتقليد والعمل بمبدأ التجربة والخطأ، كلها أساليب لم تعد تضمن نجاح الإدارات في تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المنظمات. وتعدّ عملية صنع واتخاذ القرار، من أهم العناصر الفاعلة في العملية الإدارية لترابطها الوثيق مع جميع الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنمية للمديرين حيث إن عملية اتخاذ القرار، إما أن تهدف إلى تجاوز مشكلة ما، أو حالة غير مرغوب فيها تسعى الإدارة لإيجاد الحل الملائم لها(الشمري، 703:2013). وتعدّ تكنوستراتيجية إدارة المعلومات من الموضوعات بالغة الأهمية، فقد استحدث هذا المصطلح استجابة للتسارع والتغيير في ميادين الحياة العملية والموسومة بالحداثة كافة، ويشهد العصر الحالي تجليات ثورة المعلومات والمعرفة التي شملت مجالات الحياة كافة وبروز مفاهيم كثيرة مصاحبة لهذا التطور والتقدم والذي يحمل في طياته العديد من المؤشرات التي تؤثر في رفع القيمة الإجمالية للأعمال وإكسابها ميزة تنافسية عالية. كما وظهر مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات نتيجةً للعديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت حاجة المنظمات المعاصرة لرسم رؤية مستقبلية واضحة لعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التكامل بينها وبين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة، وذلك بهدف تحقيق الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية التي فرضتها التغيرات السريعة وغير المتوقعة في العوامل البيئية (طالب وشهيد،3:2012)، وتسعى كثير من منظمات الأعمال إلى استخدام وتطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية، والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلبي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدراً كبيراً من مواردها، ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة في هذه العملية يتحتم على هذه الجهات اللجوء إلى التخطيط الإستراتيجي لتطوير تكنولوجيا المعلومات لرسم الرؤية المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير، وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط من أجل تطوير أعمالها والذي يتمثل بتكنوستراتيجية إدارة المعلومات (الحدراوي، 33:2011).

2. مشكلة وأسئلة الدراسة:

من منطلق كون أحد الباحثَين يعمل في شركة توزيع الكهرباء – محافظات غزة؛ فإنه قد استشعر بوجود مشكلة تتعلق بجودة اتخاذ القرار من المسؤولين في الشركة، ما دعاه إلى التحقق من المشكلة والوقوف على مستوى وضعية صنع القرار بها، في ظل نقص الموارد من كميات الطاقة التي يتم تزويد القطاع بها وعدم استقرار الخطوط المزودة بالطاقة من الجانب المصري واستمرار تعطلها بسبب الأوضاع الأمنية هناك وتقليص الكميات المنتجة من محطة توليد الكهرباء بسبب شحة الوقود والضرائب المفروضة عليه والحروب المدمرة التي عصفت بقطاع غزة في السنوات العشر الماضية، والتي أدت إلى تدمير البنية التحتية وإتلاف الشبكات والخطوط الناقلة للتيار الكهربائي والحصار الخانق الذي ضرب أطنابه حول قطاعنا الحبيب، ساير كل ذلك مجموعة من القرارات غير المدروسة، فإن الشركة تحتاج إلى اتخاذ قرارات ذات جودة عالية مبنية على مخططات ومعلومات استراتيجية حديثة ودقيقة. واعتماداً على نتائج مجموعة من الدراسات الفلسطينية السابقة والتي أظهرت أن هناك تذبذباً في مستوى جودة اتخاذ القرار في المؤسسات المختلفة، ومن أجل الوقوف بدقة على مشكلة الدراسة تم اجراء دراسة استكشافية من خلال توزيع استبانة على مجموعة من العاملين في شركة توزيع الكهرباء – محافظات غزة، حيث بلغ عدد العينة المستهدفة (30) فرداً من الموظفين العاملين في الشركة،

وبناء على نتائج الدراسة الاستكشافية التي أظهرت أن ما نسبته (29.84%) من العينة غير موافقين على كون الشركة لديها جودة في عملية اتخاذ القرار، وهي نسبة لا يستهان بها إذا ما أضيف لها (27.37%) ممن كانت إجابتهم محايدة، وبالنظر أيضا للوزن النسبي لجودة اتخاذ القرار والذي يساوي (63.3%) أي بمستوى موافقة متوسطة حيث تقع في الفئة ما بين (52%-68%) طبقا لمعيار (Ozen,2013) واستناداً للمؤشرات السابقة، فيمكن استخلاص أن جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة، تعاني من خلل في عملية اتخاذ القرار، وبناء على ما سبق، يمكن صياغة المشكلة بمجموعة من الأسئلة:

1. ما مستوى تطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في شركة توزيع الكهرباء –غزة ؟
2. ما مدى جودة اتخاذ القرار في شركة توزيع الكهرباء –غزة حسب رأى أفراد العينة؟
3. هل تؤثر أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تأثيرا جوهرياً في جودة اتخاذ القرار؟
4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، جودة اتخاذ القرار) تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية: (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة).

3.أهمية الدراسة:

1.3. الاهمية النظرية:

الإسهام في إضافة مادة علمية وإثراء المكتبة العربية بمعلومات خاصة عن موضوع أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات؛ حيث إنه من الموضوعات المهمة والحيوية ولا يوجد الكثير من الكتابات حول هذا الموضوع، كما تضيف معلومات جديدة ومفيدة وتعد مرجعا إضافيًّا للمعنيين والباحثين في هذا المجال. تتضح أهمية هذه الدراسة من كونها تطرح موضوعًا مهمًّا لم يحظَ بحقه الكافي من الباحثين، حيث تعدّ الدراسة من الدراسات القليلة التي تحاول دراسة تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار مجتمعين، وتركز على بيئة عمل واسعة تنبع أهميتها من نوعية الخدمات التي تقدمها؛ وهي شركة توزيع الكهرباء_ محافظات غزة.

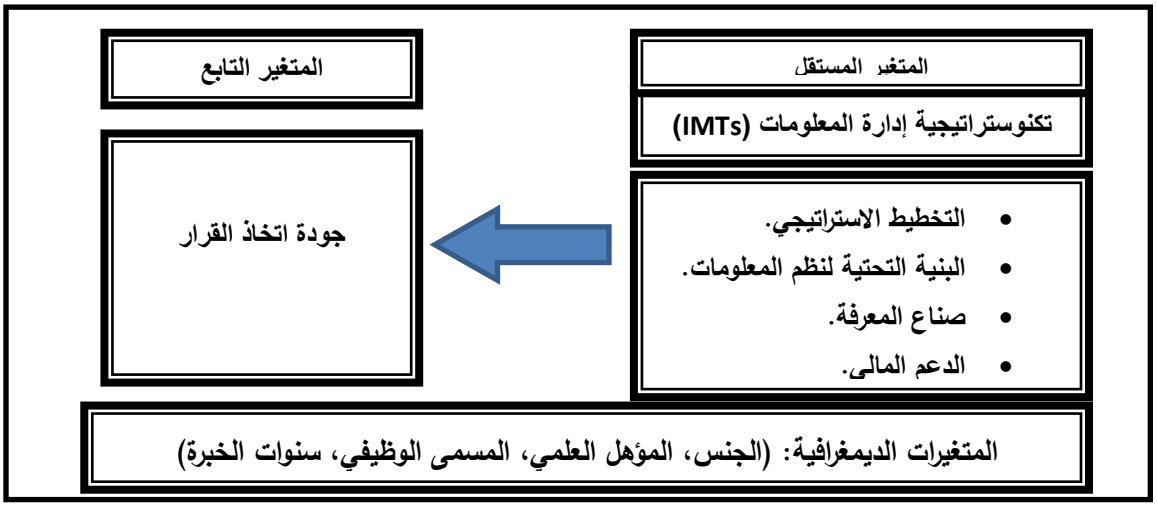
2.3. الأهمية العملية:

يُؤمل تقديم مجموعة من التوصيات لصناع القرار والمسؤولين بشركة توزيع الكهرباء – محافظات غزة، من شأنها تحسين فعالية ومستوى جودة اتخاذ القرارات داخل الشركة بما يعود عليها بالنفع وخاصة من خلال تكنوستراتيجية إدارة المعلومات. تشير هذه الدراسة إلى إبراز أهم أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات التي يجب أن يلتزم بها العاملون والمسؤولون في شركة توزيع الكهرباء التي يمكن أن تعدّ أنها داعمة ومساندة في تحسين جودة اتخاذ القرار في المؤسسة. كما وتفتح الباب واسعا والآفاق أمام الباحثين لإثراء الموضوع واستكمال البحث فيه مستقبلا.

4. متغيرات الدراسة وأنموذج الدراسة:

1.4. المتغير المستقل: تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (التخطيط الاستراتيجي، البنية التحتية لإدارة المعلومات، صناع المعرفة، الدعم المالي) اعتماداً على (Campos et al,2009).

2.4. المتغير التابع: جودة اتخاذ القرار.



شكل (1) نموذج يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

تم بناء النموذج بالرجوع إلى نموذج (Campos &et al,2009)، و(الحدراوي، علي، 2012) وأيضا (اسماعيل، 2017) فيما يخص أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات.

5. التعريفات الإجرائية:

1.5. التعريف الإجرائي لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

عملية ممنهجة يدمَج من خلالها التخطيط الاستراتيجي والبنية التحتية لنظم المعلومات في المنظمة بهدف تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد والخبرات والدعم المالي بما يضمن الحصول على الميزة التنافسية المستدامة.

2.5. التعريف الإجرائي لجودة اتخاذ القرار:

عملية الحكم على الآلية التي يتّخَذ القرار بها سواء كان بشكل جماعي أو فردي أو استشاري، وهل اتُّخذ القرار بناء على معلومات ذات جودة عالية.

6. فرضيات الدراسة:

1.6 الفرضية الرئيسة الأولى: تؤثر أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (الدعم المالي، صناع المعرفة، البنية التحتية لإدارة المعلومات، التخطيط الاستراتيجي) تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة.

2.6 الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول (جودة اتخاذ القرار، تكنوستراتيجية إدارة المعلومات) بشركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة طبقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - سنوات الخبرة).

7. الإطار النظري:

1.7 نشأة ومفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

ظهر مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات نتيجةً للعديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت حاجة المنظمات المعاصرة لرسم رؤية مستقبلية واضحة لعملية تطوير تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التكامل بينها وبين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة (طالب وشهيد، 3:2012)، ويؤكد (Passiante,2010:11-12) بأن تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تمثل نتائج وحلولًا جديدة لتطبيق استراتيجية التغيير التنظيمي الإبداعي بوصفها وسيلة لتوضيح العلاقة بين استراتيجية المنظمة والوسائل والأدوات التنظيمية، وكذلك توضيح العلاقة فيما بين المنظمة وتكنولوجيا إدارة المعلومات التي تكونت

في بيئات الأعمال. ويعدّ (Maidicue&Patch,1978:78) أول من قدما مفهوم لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات (IMTs) في الربع الأخير من القرن الماضي حيث صورا التكنوستراتيجية بأنها عملية تعتمد على مجموعة من الأبعاد الرئيسية من أبرزها تكنولوجيا المعلومات وكفاءتها وتوقيت استخدامها. وعرفها (Passiante(2010 : 11 – 12 بأنها " نتائج وحلول جديدة لتطبيق استراتيجية التغيير التنظيمي الإبداعي بوصفها وسيلة لتوضيح العلاقة بين استراتيجية المنظمة والوسائل والأدوات التنظيمية". وعرفت أيضاً عملية تحديد اختيار وتنفيذ الأنشطة التي من شأنها تعزيز أداء المنظمة على المدى الطويل من خلال وضع الاتجاهات وخلق التوافق المستمر بين مصادر ومهارات البيئة الداخلية والتغيرات في البيئة الخارجية التي تعمل ضمنها المنظمة (Basel , 2011 : 13). ويعرفها آخرون مجموعة من العمليات المتكاملة المتمثلة بالتخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والشبكات بهدف استخدامها استخداماً أمثل في نشر المعلومات والمعرفة (الحدراوي، 37:2011). وجاء تعريف آخر بأنها عملية تنظيمية يتم من خلالها دمج المهارات الفكرية والمعلوماتية مع الأجهزة والمعدات التقنية بطريقة استراتيجية تضمن للمنظمة الحصول على الميزة التنافسية(الحدراوي والعلي،289:2012). هي خطة استراتيجية خاصة لتكنولوجيا المعلومات تنبع وتتآلف مع الخطة الاستراتيجية العامة لأعمال المنظمة كاستخدام هذه الخطة وأنظمتها وعملياتها بالمشاركة في المعارف والمعلومات (طالب وشهيد، 4:2012).

2.7.أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

إن بناء وتطوير المنظمات في العصر الحديث مرتبط ارتباطاً وثيقاً ببناء وتطوير أنظمة المعلومات في تلك المنظمات (الدهان،47:2012)، كما ويرى (الحدراوي وآخرون،6:2015) أن الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات؛ فقد أصبحت المعلومات جزءًا لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردا أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية، ويرى عدد من الكتاب والباحثين مثل (Cassidy,2006:4)، (طالب وشهيد،5:2012)، (Tamimi,2011:19)، (رمضان وطه،5:2006)، (الحدراوي،9:2010) أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تتمثل في:

- تحقيق التوافق بين أنظمة وشبكة المعلومات من جهة ومهام وأهداف المنظمة من جهة أخرى، لضمان المساهمة في رفع الكفاءة والأداء، والمعاونة على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها.
- دعم الخطط الاستراتيجية، وتحقيق ومراعاة حاجات العاملين بالمنظمة.
- ترشيد عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال توفير المعلومات المطلوبة.
- تحسين الاستفادة القصوى من موارد تكنولوجيا المعلومات.
- تكوين المهارات والخبرة وتحسين وتطوير الأداء.
- تحقيق التوافق بين إدارة نظم المعلومات وأهداف المنظمة.

ويرى الباحث أن التطور التكنولوجي المتسارع قد دفع بتكنوستراتيجية إدارة المعلومات لتكون من أهم دعائم العملية الإدارية وخصوصاً صنع واتخاذ القرارات في المنظمة، ويتمثل ذلك في توفير متطلبات متخذي القرار من المعلومات التي توفر البدائل لهم، ودعم الخطط الاستراتيجية التي تتلاءم مع أهداف المنظمة، والاستفادة من موارد تكنولوجيا المعلومات إلى الحد الأقصى.

3.7. أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

اتفق العديد من الكتاب والباحثين ومن أهمهم (Lopez, et al,2009:1)، (Mazlomi, et al,2011:1)، (الحدراوي والعلي،2012:290-291)، (إسماعيل،2017:291)، اتفقوا على أربعة أبعاد لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات وهي ما تم اعتمادها بالدراسة الحالية، والتي تعدّ المقياس الأساسي لها، وهي على النحو التالي:

1.3.7 التخطيط الاستراتيجي: يرى قباجه (9:2007) بأنه " مجموعة من الإجراءات التحليلية والتقييمية من أجل صياغة الاستراتيجية المرغوبة، إضافة إلى تحديد الوسائل التي يمكن من خلالها تنفيذ الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية"، فهي عملية إدارية خاصة بوضع وإدامة العلاقة بين أهداف المؤسسة وتطلعاتها، وإعادة ترتيب الانشطة بالشكل الصحيح الذي يحقق النمو والأرباح في المستقبل. وبناءً على ما تقدم من تعريفات؛ فإن الباحثان بإمكانهما أن يعرفا التخطيط الاستراتيجي بما يتلاءم ومتطلبات الدراسة بأنه: عملية فكرية يتم من خلالها تحليل المتغيرات الداخلية والخارجية ورسم الأهداف التي تطمح المؤسسة لتحقيقها خلال مدة زمنية معينة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية وإدارتها بما يخدم تلك الأهداف (الكبيسي، 2012،13).

2.3.7 البنية التحتية لنظم المعلومات: يُعرف Masrek (2009:59) البنية التحتية لنظم المعلومات بأنها مجموعة مصادر تكنولوجيا إدارة المعلومات المنتشرة في أنحاء المنظمة، والتي تزودها بأساس متين لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات يدعم ويساند جميع أعمال المنظمة وعملياتها، لذا فإن التأكيد على التطوير المستمر للبنية التحتية لنظم المعلومات يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تفعيل التحسين المستمر بكفاءة وفاعلية لجميع أنظمة وعمليات وآليات العمل للمنظمة، وعلى أساس ذلك يمكن أن يتم النظر إلى البنية التحتية لنظم المعلومات على أنها كل ما توفر لدى المنظمة من أساس تكنولوجي لممارسة أنشطتها العامة كطرق وأساليب العمل، والتي تستخدمها في تطبيق برامجها الجديدة. وتعدّ البنية التحتية لنظم المعلومات أيضا سلاحاً استراتيجيا يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز القدرات الاستراتيجية للمؤسسة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد علاقة المؤسسة بالمجهزين والزبائن والمؤسسات الأخرى. (الجبوري،2009:141).

3.3.7 صناع المعرفة: يعتبر صناع المعرفة هم الأصول الفكرية التي تتوزع في جميع أقسام ووحدات المنظمة، ويمتلكون المعرفة الضمنية الموجودة في عقول المختصين والخبراء والموهوبين (Maruta,2012:43)، ويمثلون الركيزة الأساسية لتطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (Yang&Wei,2010:1034). في حين ذهب كلاً من Laudon&Laudon,(2014:49) إلى تعريف صناع المعرفة بأنهم الأفراد الذين يصممون السلع والخدمات ويخلقون المعرفة للمنظمة، كما وتكمن أهمية صناع المعرفة في كونهم موردًا مهمًّا وجوهريًّا للمنظمات؛ لأن ما يحملونه من أفكار يمثل ثروة لا تعد ولا تحصى، بما يتوجب على المنظمات استثمارهم والمحافظة عليهم لتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها من خلال أفكارهم وابتكاراتهم (Wang, et al. ,2008:64). إن أحد أهم العوامل التي يجب على إدارة المنظمة الاهتمام بها هو كيفية تهيئة بيئة عمل تعاونية لصناع تساعد على المشاركة ونشر الخبرات فضلا وتنمية دورهم في المنظمة.

4.3.7 الدعم المالي: يُعبر عن مدى توفر التمويل اللازم لتطوير عمل الهياكل التنظيمية وتطوير التقنيات من خلال شراء المعدات والأجهزة التكنولوجية الحديثة (الحدراوي والعلي، 2012:290)، حيث يشير (محمد، 2008:142) إلى أن توفر الموارد المالية يعد أهم عوامل نجاح تطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات؛ إذ إن تطبيق أي برنامج جديد يتطلب زيادة في الموازنة، ودون توفير التخصيصات المالية تتدنى كفاءة العملية التنظيمية، وينعكس ذلك سلباً على تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية، إلى جانب فن إدارة هذه الأموال وتوجيهها إلى أفضل استثمار ممكن.

4.7مفهوم جودة اتخاذ القرار وتعريفاتها:

هي مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية اتخاذ القرارات، وتتضمن العديد من الأبعاد كتقييم آلية اتخاذ القرار، ومدى توافر التفكير المنطقي والعقلاني في دراسة البدائل المتاحة، وضرورة اختيار البديل المناسب لحل المشكلة في الوقت الملائم، بالإضافة لتقييم تكلفة القرار وجودة المعلومات المستخدمة باتخاذه(Donelan,2013:103)، وقد عرفها (عبد الله، 55:2012) بأنها: قرار يقاس بقدر موضوعيته، وتحقيقه للأهداف بحيث تمتاز هذه القرارات بالرشد، والعقلانية لتحقيق الكفاءة، والفعالية في الاداء، وقد عرفها (ياغي، 15:2010) بأنها "العملية التي تنقل وظيفة التخطيط إلى الواقع العملي في المؤسسة، واتخاذ القرارات ليس فقط عنصراً مهماً لوظيفة التخطيط فقط، بل هو التحريك الفعلي لوظائف المدير الأخرى من تنظيم وتوجيه ورقابة، وغيرها". ويذكر (Donelan, 2013, 110 – 111) أن الحكم على جودة القرارت يتم بطريقتين الأولى: آلية اتخاذ القرار: أي أنه يتم تقييم القرارات بناء على الآلية التي اتخذت بها في مدّة القرار، بالإضافة للفهم الكامل لمشكلة القرار والمتغيرات البيئية المحيطة بها، وجودة المعلومات التي جمعها قبل اتخاذ القرار من نظم المعلومات المختلفة والتحليل والتفكير المنطقي والسليم. الثانية: نتائج القرار: وتعني الحكم عليه من خلال مؤشر القيمة السوقية الإجمالية للمنظمة في السوق في فترة زمنية معينة ومكان معين بعد تنفيذ القرار، بالإضافة لحساب إنتاجية كل وحدة نقدية تم إنفاقها على القرار المتخذ، والعديد من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس نتيجة التنفيذ، كما يقيم القرار من وجهة اتفاقه مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف.

5.7 معوقات اتخاذ القرار:

ذهب (كنعان،2007) إلى أن هناك العديد من المعيقات التي تحد من فاعلية اتخاذ القرارات، ويمكن تلخيصها فيما يأتي:

- تأثير الاعتبارات الاجتماعية، والمصالح الشخصية التي تضعها المنظمات المهنية والهيئات، والجماعات الضاغطة، والتي تعمل على عدم الموضوعية في اتخاذ القرارات.
- عدم وجود رقابة إلى جانب عدم الاهتمام بمتابعة تنفيذ القرارات الإدارية.
- عدم تحديد الأهداف بصورة دقيقة، وينتج عن ذلك عدم التعرف على البديل الملائم أكثر من غيره، ووجود أهداف متداخلة مع بعضها بعضاً يصعب تحديدها وحلها، ويؤدي إلى التخبط في اختيار البديل المناسب.
- وجود المركزية الشديدة في العمل، وعدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وعدم الثقة في تفويض الصلاحيات، ما يضعف روح المسؤولية لدى المدراء في الإدارات الوسطى والعاملين، ويرجع ذلك الى أسباب سيكولوجية من القيادات الإدارية العليا في عدم رغبتهم في تفويض الصلاحيات وامتلاكها بأيديهم.
- العوامل الخارجية، والمتمثلة بالأنظمة السياسية، والاقتصادية في الدولة.

6.7. أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار:

لتوضيح العلاقة بين متغيري الدراسة فقد ذكر (إسماعيل،288:2017) بأن ضمان توفر المعلومات وجعلها متاحة لمتخذي القرار في تلك المنظمات، فإنه يمكن للمنظمات المعاصرة الاستفادة من تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ودمجها مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة، والاستفادة من قدرات صناع المعرفة، ومن خلال ذلك توفير المعلومات وفق الخصائص المطلوبة من متخذي القرار، والمساهمة في نجاح القرارات التي تتخذها إدارات المنظمات المعاصرة لمواجهة التهديدات المختلفة. وتسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها الاقتصادية في ظل المحيط التنافسي ولذلك فهي تقوم بتحليل العوامل الاقتصادية لمعرفة نقاط القوى والضعف. حيث تقوم المؤسسة بتحديد كل من رسالتها، أهدافها، ومحيط

أنشطتها، لمعرفة ماذا تريد أن تصبح عليه مستقبلاً، كما يزيد التخطيط الاستراتيجي من وعي وحساسية المديرين لرياح التغيير والتهديدات والفرص المحيطة، لاتخاذ قرارات رئيسة تقود المنظمة إلى ما تريد أن تكون (Bulter,2009:P32). ومن جهة أخرى، إن جودة اتخاذ القرار داخل المنظمة تتوقف على مدى توافر وتكامل المعلومات الفردية ومدى دقتها وسلامتها، ومدى تنظيمها بحيث يمكن استخدامها والاستفادة منها، وإذا طبقنا أهمية المعلومات على بعض القرارات التنظيمية، لوجدنا أن قرارات الإدارة العليا، على سبيل المثال، تساهم بسرعة نمو المنظمة، لذلك فهي تحتاج إلى معلومات دقيقة وصحيحة حول بيئة المنظمة، وحقائق وبيانات وإحصائيات تتعلق بالمستفيدين من خدمات المنظمة. أما قرارات الإدارة الدنيا والوسطى فيما يتعلق، على سبيل المثال، بالشكاوى غير الرسمية لأفراد التنظيم، فإن تلك القرارات لا بد أن تحتاج إلى حقائق حول المجموعات الضاغطة، الحالات المعنوية لمجموعات الموظفين، وصفات وسمات المشرفين والإداريين لتلك المجموعات (العزاوي،2006: 119). ان صناع المعرفة ليسوا عمالاً فقط بل هم رأس مال فكري، لذلك هم العاملين الذين يُقدرون معرفتهم وقدراتهم للعمل في الحقول التي يختصون بها(Zhaohui&Huan,2011:478)، كما أن صناع المعرفة لديهم القدرة على المساهمة في استخدام السياقات(معالجة المشكلات، تسليم المعلومات، الادراك) في المنظمة، ومساعدة المدراء والمحللين في زيادة الفهم للعمليات للخروج من المشكلات ودعم القرارات(Stajner&Mladenic,2010:127). يجب على المدراء في مختلف المستويات الإدارية التسلح بالمعرفة والمعلومات لاتخاذ القرارات بمختلف أنواعها، اذ يدخل خزين المعلومات الى المدراء وما يمتلكونه من معلومات وبيانات وكذلك القدرات التي يمتلكونها والحدس والتخمين والخبرات المتراكمة والإبداع والقدرة على حل المشكلات، اذ ان المعرفة التي يمتلكونها تمكنهم من لعب دور بارز في اتخاذ القرارات(نوري، 2013: 27)، وتعد الموارد المالية من أهم العوامل التي يعتمد عليها نجاح أي تطبيق أو برنامج ترغب المنظمة بتكوينه (الحدراوي، وعلي، 2012: 290)، يتوقف مقدار التمويل المطلوب على قدر نوعية المشاكل التي يتعامل معها النظام. وبكل تأكيد أنه بقدر الدعم التمويلي تكون كفاءة النظام، وذلك في ظل اعتماده على تكنولوجيا مكلفة وكوادر بشرية عالية التجهيز وديناميكية عالية لمواكبة التغيير والتحديث المستمر على كافة مكونات النظام(ساطوح،عيشاوي،2015)، إن الإمكانيات المادية تتضمن جميع الأجهزة المادية كالمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي تشمل اجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الحديثة والشبكات والمعدات.

8. الدراسات السابقة:

دراسة (إسماعيل، 2017) هدفت الدراسة إلى تشخيص دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية في مجال المصارف الأهلية، وقد تكون مجتمع الدراسة من (9) من المصارف الأهلية في مدينة دهوك مجالا ميدانيا لتطبيق البحث الحالي. وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة من المديرين ومعاونيهم، ورؤساء الاقسام ومسئولي الوحدات في تلك المصارف وعددهم (50) فرداً. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية على مستوى المتغيرات الرئيسة والمتغيرات الفرعية، وجود دور مهم لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لمتخذي القرارات بسهولة، وإزالة العوائق الإدارية والفنية التي تحول دون وصولهم لقواعد المعلومات.دراسة (الحدراوي وأبو طبيخ و طه، 2015) هدفت هذه الدراسة إلى: تأطير مفاهيمي لمفهوم تكنوستراتيجية المعلومات ودورها في إدارة الأزمات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث إن مجتمع الدراسة يتمثل في أساتذة جامعة الكوفة في عدد من الكليات وقد تم اختيار عينة عشوائية للدراسة، وبلغ حجم العينة (79) مدرسا، وتم توزيع (100) استبانة تم استرجاع (83) استبانة عُدّت حجم العينة، ومن أهم النتائج التي خلصت اليها الدراسة: كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقات ارتباط

وتأثيرات معنوية ذات دلالة معنوية على المستوى الكمي وعلى مستوى العوامل إحصائيا لتكنوستراتيجية المعلومات في إدارة الأزمات الفرعية المكونة لها، وأثبتت النتائج ان لتكنوستراتيجية المعلومات دور في تحقيق إدارة فاعلة للأزمات، من خلال التخطيط الاستراتيجي السليم والاهتمام بتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحديد البدائل المناسبة لها، وتطوير المهارات والخبرات للموارد البشرية.

دراسة (شوقي ومهدي ومحمد، 2014) هدفت هذه الدراسة إلى إفادة المنظمة من مفاهيم الإدارة الاستراتيجية وإظهار فوائدها في عملية تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، واعتمدت الدراسة المنهج الاستطلاعي، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الشركة العامة للصناعات الجلدية، وتم استخدام المقابلات الشخصية والاستبانات أداةً لجمع البيانات، ومن أهم نتائج الدراسة هي : اعتماد المنظمة على خطط استراتيجية ذات رؤية ليست بمستوى الطموح الذي ينسجم ومسار المنظمة، وممارسة المنظمة المبحوثة أنشطة التخطيط الاستراتيجي في تحديد أساليب العمل وتقويم أداء العاملين، وتأثر مستوى النجاح الاستراتيجي الذي تتطلع إليه المنظمة بالضعف الواضح في فهم دور الإدارة الاستراتيجية في نجاح المنظمة. وقام (الحدراوي والعلي، 2012) بدراسة هدفت إلى إظهار دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية وبالأخص منظمات التعليم العالي، وتكون مجتمع الدراسة من (القيادات في الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية في كلية الطب عينة الدراسة)، والبالغ عددهم (417) موظفا، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (86) موظفا، حيث تم استخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباط وتأثير طردية موجبة وقوية بين مقاييس تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة.دراسة (طالب وشهيد، 2012) هدفت الدراسة إلى إبراز دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات والأبعاد التي ترتكز عليها وأهميتها والميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة ومؤشراتها في منظمات عالمية ذات ريادة. وقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة بشكل كامل والذي بلغ (85) شركة وقد تم اختبار صدق وثبات الاستبانة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أظهرت النتائج الإحصائية للشركات عينة الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات والميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة، مما يشير إلى أن الشركات تعي بأنها باتباعها تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تحقق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة.

دراسة (أبو معمر، 2017) هدفت الدراسة للتعرف إلى دور ممارسات إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية لدى مدراء وكالة الغوث في قطاع غزة، حيث تكون مجتمع الدراسة من المدراء العاملين في الطبقة العليا ويقدر عددهم بـ(46) مديرًا ومديرة، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات والمنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وأبعاد اتخاذ القرارات الاستراتيجية. بلغت نسبة اتخاذ القرارات الاستراتيجية (28.75%)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين لممارسات إدارة المعرفة واتخاذ القرارات الاستراتيجية تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).دراسة (عبد العال، 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الأزمات و أثرها على جودة القرارات الإدارية بوازرتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من موظفي الوزارتين الذين يشغلون الوظائف الإشرافية، والذي يبلغ عددهم (116) موظفا، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل؛ كما استخدمت الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: موافقة من المبحوثين على وجود مستوى بدرجة متوسطة

لجودة القرارات الإدارية بالوزارتين، وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مراحل إدارة الازمات وجودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول جودة القرارات الإدارية تبعا للمتغيرات الديمغرافية. دراسة (أبو زايد، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور النظم الخبيرة في جودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية المحافظات الجنوبية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع (170) استبانة على مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: حصلت جميع فقرات (جودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا) من أفراد مجتمع الدراسة على موافقة بدرجة (كبيرة)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام النظم الخبيرة وجودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من المتغيرات الثابتة (الأجهزة، البرمجيات، مهندس المعرفة) في جودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية.

دراسة (ابو حميد، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، وصممت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، واستخدم اسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (185) موظفا، وقد تم استرداد (166) استبانة بنسبة (89.7%)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يأتي: وجود موافقة ضعيفة إلى حد ما من أفراد مجتمع الدراسة على مجال فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، ووجود علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة.دراسة (سويدات والشيخ، 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التفكير الإبداعي بأبعاده المختلفة على فاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري في شركات التأمين العاملة في الأردن، حيث استخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتألف مجتمع الدراسة من العاملين في شركات التأمين التي بلغ عددها (28) شركة وبلغ عدد العاملين بها (249) عاملا، وتم أخذ عينة طبقية ميسرة مقدارها (218) ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع لفاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري في شركات التأمين العاملة بالأردن.دراسة (حماد، 2016) هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى دور محددات تصميم الهياكل التنظيمية في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من الضباط العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية حملة المسميات الوظيفية المحورية على مستوى مناطق العمل في قطاع غزة، وللإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية طبقية بلغت(183) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محددات تصميم الهياكل التنظيمية واتخاذ القرارات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، وأن جميع عناصر المحددات تسهم بفاعلية بنسب متقاربة وبفروق ضئيلة في دور الهيكل التنظيمي بتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية.

دراسة (ناصر،2016) التي هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة اتخاذ القرار الإداري والتفكير الإبداعي لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتحدد مجتمع البحث بالمشرفين التربويين الاختصاصيين في مديرية تربية محافظة بابل والبالغ عددهم (267) مشرفاً ومشرفة واختيرت العينة بالطريقة العشوائية بعدد (177) مشرفاً ومشرفة، وكانت أهم الاستنتاجات هي: امتلاك جميعأفرادعينةالبحثمهارةصناعةالقراروامهاراتالتفكير الإبداعي، ووجود صناعة القرار تعتمد على مهارات متعددة ومنها مهارة التفكير الإبداعي، وكذلك القدرة على التفكير الإبداعي ينتج عنها ممارسات منها صناعة القرار.دراسة (Alam،Monzurul، 2013) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة

كيفية تنفيذ القرارات الاستراتيجية في المزارع في السويد، واستكشاف سلوك صنع القرار من أجل مراقبة تأثير الشخصية ما إذا كانت الخصائص الشخصية بديهية أم تحليلية في صانع القرار، واقتصرت هذه الدراسة على دارسات الحالة في 6 مزارع في المناطق الريفية في منطقة أوبسالا في السويد، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد جمعت البيانات بصورة أساسية عن طريق المقابلات مع مدراء هذه المزارع، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن المدراء الذين يعملون في هذه المزارع تتأثر قراراتهم بعمق وتتناسب مع شخصيتهم من خلال خبرتهم الطويلة في العمل، وأنها لا تهتم حول الكثير من التحليل والحساب، وأن التفكير والحدس يهيمن في الأعمال التجارية.

دراسة (Olumoye،2013) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية دور نظم المعلومات وأثرها في صنع القرار؛ حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واتبع الباحث المسح الشامل على الإدارة العليا على خمس شركات تأمين لمعرفة العلاقة بين نظم المعلومات وكيفية استخدامها في صنع القرار وسرعته؛ حيث وزع الباحث عدد من الاستبانات على (80) ذكورا و (60) من الإناث كالتالي: (24) إدارة عليا، (47) متوسطة، (69) مدراء، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن نظم المعلومات ألغت النظم التقليدية، وعملت على إزالة القصور الموجودة في عملية نظام التأمين، وحلت مشكلة الموقع والمكان لشركات التأمين، وأوصت الدراسة: باستخدام نظم المعلومات والتي تعمل على تسريع العمليات داخل شركات التأمين، كما أنها تؤثر على بنية وآلية الإنتاج على هذه الشركات.دراسة (Campis ,Aguirre ,Perellada& La parra، 2009) هدفت الدراسة لمعرفة الأثر الذي تحدثه تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين الميزة التنافسية في شركات التكنولوجيا الجديدة الناجحة، واعتمد الباحث النظرية الراسخة باعتبارها استراتيجية نوعية لبناء النظرية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المقارن حيث أجريت دراسة استكشافية على مجموعة من الدراسات التي تهدف إلى فهم عملية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في المشاريع الجديدة وتمثل مجتمع الدراسة بست شركات ناجحة وجديدة اعتمدت تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في إدارة نشاطاتها، واستعمل الباحث العينة المسحية الشاملة للمجتمع. وكان من أهم نتائج الدراسة: أنها أظهرت بأن عملية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تمثل عملية التعلم للمدراء والتي بدورها تسمح لهم بتطوير أنفسهم واتخاذ القرار في الوقت المناسب للأحداث المستقبلية، وأن التكنولوجيا هي واحدة من الأنشطة الرئيسة التي تعدّ من أهم الفوائد. وترافق التكاليف التنظيمية لاستخدام التكنولوجية ضمن استراتيجية التكنولوجيا بالحاجة إلى مواجهة قدر إضافي من عدم اليقين والتعطيل.

1.8 التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت المتغيرات سواء تكنوستراتيجية إدارة المعلومات أو جودة اتخاذ القرارات إما كمتغير تابع او مستقل كل على حده، فمنها من تناول أثر أو علاقة تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في متغيرات أخرى مثل المناعة التنظيمية، إدارة الازمات، تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، ادارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، إدارة المعرفة (اسماعيل،2017 ;الحدراوي وأبو طبيخ وطه،2015; شوقي وآخرون، 2014;الحدراوي وعلى،2012; طالب وشهيد،2012)، وبعض الدراسات تناولت جودة اتخاذ القرارات وفعاليته مع متغيرات مختلفة منها ادارة المعرفة، إدارة الأزمة، النظم الخبيرة، جودة حياة العمل، التفكير الابداعي مثل دراسة (أبو معمر،2017; عبد العال، 2017; أبو زايد،2017; أبو حميد،2017;سويدات والشيخ; ناصر،20132016, Alam;)، إلا أن أياً من هذه الدراسات وعلى حد معرفة الباحثَين لم يتناول دراسة العلاقة بين المتغيرين معاً في دراسة واحدة،كما أن معظم الدراسات السابقة أُجريت في بيئات مختلفة مثل (المصارف الاهلية، الجامعات، شركات خاصة، وكالة الغوث، الوزارات الحكومية، شركات التأمين) مثل دراسة (اسماعيل،2017;الحدراوي وأبو طبيخ وطه،2015;الحدراوي

وعلى،2012; أبو حميد،2017; طالب وشهيد،2012; أبو معمر،2017; عبد العال،2017; أبو زايد، Olumoye,20132017;). بينما طُبقت الدراسة الحالية على شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة وهي التي تزود القطاع ومواطنيه بالكهرباء. وجاءت هذه الدراسة استجابة من الباحثَين لما أوصى به عدد من الباحثِين الذين سبقوه ومنهم (الحدراوي وأبو طبيخ وطه، 2015) بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية والتوسع في دراسة تكنوستراتيجية المعلومات وعناصرها، وإشباعها بالتحليل والبحث العلمي الذي يساهم في توظيفها بفاعلية وفي كل الظروف، حيث أظهرت النتائج محدودية الدارسات (وخاصة العربية) التي تناولتها.

9. الطريقة والإجراءات:

1.9منهج الدراسة:

منأجلتحقيقأهدافالدراسةاستخدمالباحثالمنهجالوصفيالتحليليالذي يحاولمنخلالهوصفالظاهرةموضوعالدراسة،وتحليلبياناتها، والعلاقةبينمكوناتها والآراءالتيتطرححولهاوالعملياتالتيتتضمنهاوالآثارالتيتحدثها (الحمداني،100:2006). وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات: أولاً: المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة. ثانياً: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، صممت خصيصا لهذا الغرض.

2.9مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالوظائف الإشرافية بشركة توزيع الكهرباء من رئيس شعبة وحتى المدير العام، والبالغ عددهم (371) موظفا استناداً إلى بيانات غير منشورة من دائرة شئون الموظفين لسنة 2018 ، وذلك لأنهم أصحاب القرار والذين يمتلكون المعرفة بالمعلومات المطلوبة، وتم استثناء (76) ممن يعملون بمسمى إشرافيّ، ولكنهم يمارسون أعمالاً ميدانية غير إشرافية ليصبح العدد النهائي (295) موظفاً، وقد استخدم الباحثَين أسلوب الحصر "المسح" الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، حيث إنه تم توزيع (295) استبانة، وقد تم استرداد (277) استبانة بنسبة 93.8%.

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة

الخصائص الشخصية	المستوى	التكرارات	النسبة (%)
الجنس	ذكر	238	85.9
	أنثي	39	14.1
المسمى الوظيفي	مدير إدارة فما فوق	18	6.5
	مدير دائرة	50	18.1
	رئيس قسم	109	39.3
	رئيس شعبة	100	36.1
المؤهل العلمي	دكتوراه وماجستير	24	8.6
	بكالوريوس	188	67.9
	دبلوم متوسط	51	18.4
	ثانوية عامة فأقل	14	5.1

عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	44	15.9
	من 5 لأقل 10 سنوات	72	26.0
	من 10 لأقل 15 سنة	73	26.3
	أكثر من 15 سنة	88	31.8

ويبين الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة الذين تم تحليل استجاباتهم حسب خصائصهم الشخصية. ويوضح الجدول أن ما نسبته 85.9% من عينة الدراسة ذكور، بينما 14.1% إناث، ويرى الباحث بأن ذلك يعود إلى أن العمل في الشركة هو بمجمله يحتاج إلى مجهود عضلي خصوصا في تمديد الشبكات والصيانة عليها على مدار 24 ساعة، كما ويحتاج إلى الزيارات الميدانية لمنازل المشتركين لغرض الفحص الدوري وقراءة العدادات، وتلك الأعمال لا تتناسب مع البنية الجسمانية للأنثى كما أنها تتعارض مع ثقافة المجتمع الفلسطيني لذا فإن العنصر النسوي قد اقتصر عمله في المجال الإداري وبعض الأعمال الهندسية في مجال التخطيط، وتعدّ هذه النسبة منخفضة؛ إذا ما تم مقارنتها مع النسبة المشاركة من الاناث بالقوى العاملة (30.1%) (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،2017). ويتضح أن ما نسبته 6.5% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدير إدارة، ويعود ذلك حسب تحليل الباحثَين الى أن مدراء الإدارات هم أعلى المناصب بعد المدير العام وهم حلقة الوصل الفعلية بين المدير العام ومجلس الإدارة من جهة وبين مدراء الدوائر والمناصب الإشرافية الأدنى مرتبة ويقع على عاتقهم وضع الخطط ومراقبة التنفيذ وصنع القرار ومتابعة تنفيذ القرار بعد اتخاذه من المدير العام ومجلس الإدارة، كما أن 18.1% مسماهم الوظيفي مدير دائرة وهم بدورهم يمثلون الوسيط بين الادارات والاقسام كما ذكرنا أعلاه، ويعدّ 39.3% مسماهم الوظيفي رئيس قسم، بينما 36.1% مسماهم الوظيفي رئيس شعبة مع ملاحظة أن نسبة من يحملون مسمى رئيس شعبة يفترض أن تكون أكبر من الذين يشغلون منصب رئيس قسم حيث تم استثناء (76) موظف يحملون المسمى الاشرافي لكنهم يعملون أعمالاً ميدانية وهذا ما أدى إلى تدني هذه النسبة، ويعدّ الباحث ذلك دليلًا على سلامة الهيكل التنظيمي للشركة؛ حيث إن الوظائف الإشرافية تقل كلما كبر المنصب، حيث إن العلاقة بين عدد الوظائف الإشرافية وأهمية المنصب من الناحية الإدارية تعدّ علاقة عكسية. ويتضح أيضاً أن ما نسبته 23.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط فأقل، ويفسر الباحث ذلك كون أن الشركة قد تم تأسيها قبل عقدين من الزمان، وأن الموظفين قد تم دمجهم من البلديات القائمة آنذاك، ومعظم المنتمين لهذه الشريحة من كبار السن والذين تجاوزت أعمارهم (50) عاماً، وتشكل هذه الشريحة أصحاب المهام الفنية في الشركة، بينما بلغت نسبة الحاملين للمؤهل العلمي بكالوريوس 67.9%، ويعود ذلك إلى سياسة الشركة في تشغيل ذوي التخصص والحاصلين على مؤهلات جامعية تؤهلهم لصنع واتخاذ القرار بما يتناسب مع أهداف الشركة، حيث إن هذه الدرجة أصبحت تمثل الحد الأدنى لشغل معظم الوظائف الإشرافية، بينما بلغت نسبة الذين يحملون مؤهل علمي ماجستير 8.6% ويعدّ الباحث هذه النسبة منطقية نظراً لأن عينة الدراسة تشتمل على مدراء الإدارات والدوائر وكبار المسئولين في الشركة، ويرجع ذلك إلى أن الجامعات في قطاع غزة فتحت المجال أمام الباحثين للالتحاق بالدراسات العليا وأن بعض العاملين يسعون للحصول على درجة الماجستير لتحسين مستواهم العلمي والوظيفي. وأظهرت النتائج أن (41.9%) من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 10 سنوات، ويمكن تفسير ارتفاع نسبة المبحوثين ممن لديهم سنوات خبرة أكثر من 10 سنوات فما فوقإلى أن الشركة قد تأسست منذ 20 عاما، وكانت في بدايتها في طور التوسع، ما استدعى تشغيل أعداد كبيرة من الموظفين، أما تفسير باقي النسب فيعود إلى اعتماد الشركة سياسة التشغيل حسب ازدياد نسبة المشتركين وبما يتلاءم مع أنظمة وقوانين ديوان الموظفين العام.

3.9 أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة بالاستبانة تم إعداد استبانة حول "دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة"، حيث تعدّ الاستبانة من أفضل وسائل جمع المعلومات مقارنة بطرق جمع البيانات الأخرى وذلك للأسباب التالية: تسمح بجمع أكبر عدد من الإجابات في وقت واحد، وكذلك تعطي الفرصة للمبحوثين للإجابة على الأسئلة بحرية وضمان للسرية، كما أنها تعطي المبحوثين الوقت الكافي للإجابة عليها، وتوفر الكثير من الجهد والوقت والتكاليف، حيث تتكون من ثلاثة أقسام رئيسة هي، القسم الأول: عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، القسم الثاني: تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، ويتكون من 23 فقرة، موزع على 4 مجالات هي (الدعم المالي، البنية التحتية لنظم المعلومات، التخطيط الاستراتيجي، صناع المعرفة) وتم الاستعانة بدراسة (Campos &et al,2009) و(الحدراوي، علي، 2012) و (اسماعيل، 2017)، القسم الثالث: يتكون من (18) عبارة لقياس جودة اتخاذ القرار، وقد تم الاستعانة بعدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (أبو زايد، 2017) ودراسة (أبو حميد، 2017) ودراسة (الوادية، 2015)، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بحيث كلما اقتربت الدرجة من 5 دل على الموافقة العالية.

جدول (2): درجات مقياس ليكرت الخماسي والمجك المعتمد

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي	%20 -%36	%36 - %52	% 52 -68	%68 -%84	%84 -%100
الموافقة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

4.9 العينة الاستطلاعية:

تكّونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 استبانة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من العاملين بالوظائف الإشرافية بشركة توزيع الكهرباء –غزة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وتم استبعادهم من عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها وذلك للتأكد من استقرار الإجابات ورغبة في الحصول على نتائج أكثر دقة.

10 الإطار العملي للدراسة

1.10 صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

تم التأكد من صدق الاستبانة بثلاث طرق، أولاً: صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري" حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) متخصص في الإدارة بالجامعات الفلسطينية المختلفة، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين، وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية. ثانيا: تم اجراء الاتساق الداخلي، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه والتي أوضحت أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل مجال والدرجة الكلية للمجال، دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر كل مجال صادقاً لما وضع لقياسه. ثالثاً: تم ايضاً اجراء الصدق البنائي، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. ويبين جدول (2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه حيث تراوحت

قيم معامل الارتباط بين (0.791 – 0.904) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05)، مما يعنى أنَّ المقياس يتمتع بمعامل صدق عالي.

2.10 ثبات الاستبانة:

تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3).

جدول (3): معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الدعم المالي	5	0.816	0.791*	*0.000
البنية التحتية لنظم المعلومات	6	0.875	0.904*	*0.000
التخطيط الاستراتيجي	6	0.937	0.879*	*0.000
صناع المعرفة	6	0.826	0.780*	*0.000
تكنوستراتيجية إدارة المعلومات	23	0.943	0.825*	*0.000
جودة اتخاذ القرار	18	0.926	0.793	*0.000
جميع مجالات الاستبانة	41	0.961		

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يتبين من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.816-0.943)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.961)، وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية حيث تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.10 اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وأشارت نتائج الاختبار أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع المجالات أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

11. مناقشة نتائج الدراسة واختبار فروض الدراسة

1.11 : نتيجة السؤال الأول، ونصه " ما مستوى تطبيق تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في شركة توزيع الكهرباء – محافظات غزة حسب تصور المبحوثين ؟. تمت الإجابة عن السؤال من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة . يتضح من الجدول رقم (4) أن درجة ممارسة تكنوستراتيجية إدارة المعلومات جاءت متوسطة، إذ بلغ الوزن المتوسط الحسابي (3.28) بوزن نسبي (65.79%). وأظهر أفراد العينة أن أعلى متوسط حسابي كان لبُعد صناعة المعرفة (3.45)، يليه بُعد البنية التحتية لنظم المعلومات (3.44) ثم، الدعم المالي (3.22) وكان المتوسط الحسابي التخطيط الاستراتيجي هو (3.04) بالمرتبة الأخيرة بين الأبعاد.

جدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات "تكنوستراتيجية إدارة المعلومات" و"جودة اتخاذ القرار"

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
الدعم المالي	3.22	13.93	64.39	3	متوسطة	73.33	0.000
البنية التحتية لنظم المعلومات	3.44	15.04	68.84	2	كبيرة	72.87	0.000
التخطيط الاستراتيجي	3.04	18.22	60.71	4	متوسطة	52.70	0.000
صناع المعرفة	3.45	13.46	68.98	1	كبيرة	81.55	0.000
تكنوستراتيجية إدارة المعلومات	3.28	12.68	65.79		متوسطة	80.24	0.000
جودة اتخاذ القرار	3.05	13.17	60.99		متوسطة	73.26	0.000

وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (اسماعيل، 2017) حيث كان متغير تكنوستراتيجية ادارة الاعمال بدرجة موافقة متوسطة وبوزن نسبي 55% ، كذلك اتفقت مع دراسة (الحدراوي، وعلي، 2012) حيث كان متغير تكنوستراتيجية ادارة الاعمال بدرجة موافقة متوسطة وبوزن نسبي 54% ، واختلفت مع دراسة (الحدراوي وأبو طبيخ و طه، 2015) حيث كانت درجة الموافقة كبيرة بدرجة 81 %ويأتي التفسير المفصل لهذه النتيجة من خلال تفسير الباحثَين لأبعاد تكنوستراتيجية ادارة المعلومات حسب الترتيب ، حيث جاء بعد صناع المعرفة في المرتبة الأولى بوزن نسبي 68.98%، ويفسر الباحثَين ذلك من خلال وعي الشركة بأهمية أعمال المعرفة وتطوير صناعتها وذلك بتبادل المعارف العلمية، وخير مثال على ذلك حرص إدارة الشركة على عقد ورش عمل وصياغة اتفاقيات لتبادل المعارف والخبرات والتعاون المشترك مع الجامعات كما في الجامعة الإسلامية واتفاقية التدريب مع ديوان الموظفين العام، ويلي هذا البعد في المرتبة الثانية بعد البنية التحتية لنظم المعلومات بوزن نسبي 68.84%، ويعزو الباحثَين هذه النسبة إلى أن تطوير البنية التحتية للمعلومات حيث أصبح من الضرورات لضمان استمرارية تقديم الخدمة والمحافظة على جودة الأداء وهذا يعزز من جودة القرارات المتخذة بتقديم المعلومات التي تسهم في سرعة اتخاذ القرار وسرعة استخدام البدائل المتاحة، وفي المرتبة الثالثة يأتي بعد الدعم المالي بوزن نسبي 64.39%، ويفسر الباحث هذه النسبة لبعد الدعم المالي بأن الشركة تمر بظروف مادية قاهرة بسبب تأخر التحصيل للفواتير وارتفاع مقدار الديون المستحقة على المشتركين والمؤسسات على حد سواء، وقلة المشاريع التي تقدمها الدول المانحة على غرار مشاريع البناء والبنى التحتية والحصار المطبق الذي شمل كمية الطاقة الكهربائية المزودة للقطاع إضافة إلى منع الكثير من المواد التي تساهم في تطوير الأعمال على الشبكات من دخول القطاع، أما في المرتبة الأخيرة فكان التخطيط الاستراتيجي بوزن نسبي 60.71%، وحسب رأي الباحثَين فإن تأخر نسبة بعد التخطيط الاستراتيجي يعود إلى أنه يعدّ ثقافة تنظيمية بحاجة إلى تسويق داخل المؤسسة لتصبح جزءًا لا يتجزأ من ثقافة الفرد العامل، وهذا بدوره يحتاج إلى وقت ويحتاج أيضا إلى استقرار اقتصادي وسياسي وفهم عميق لأهمية التخطيط في مستقبل الشركة.

2.11.**نتيجة السؤال الثاني، ونصه " ما مدى جودة اتخاذ القرارات بشركة توزيع الكهرباء ؟" ي**ُلاحظ من الجدول رقم (4) أن الدرجة الكلية لجودة اتخاذ القرارات جاءت بمستوى متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.05)، بوزن نسبي (60.99%). ويعود ذلك إلى تقصير الشركة في تقديم التدريب للعاملين فيها على اتخاذ القرارات

والتسرع وعدم التأني في اتخاذ القرار يشكل أحد أهم العوائق لتحقيق الجودة في القرارات المتخذة، كما أن تكرار الأخطاء المرتكبة في الماضي وعدم استخلاص العبر للاستفادة قد يكون سبب آخر لتفسير النتيجة المتوسطة لهذا المحور. إن القرارات المتخذة خلال الفترات السابقة كانت تعاني من التذبذب ويعود ذلك إلى الانقسام السياسي الذي بدوره أثر تأثيرا سلبياً في جودة القرارات المتخذة تبعاً لميول واتجاهات أصحاب القرار وأدى إلى تحيزهم وتأثيرهم على موضوعية القرارات المتخذة في مراحل متعددة من تاريخ الشركة، وحال دون استخدام الشركة للأساليب الكمية كما هو مطلوب لتحسين جودة اتخاذ القرار وذلك حسب رأي المبحوثين، فعلى سبيل المثال تتبع الشركة في نظامها الداخلي لقانون الخدمة المدنية بجميع تعديلاته التي تقر من مجلس الوزراء، ولكنها في بعض المراحل تؤجل تطبيق بعض البنود فيه، وكان آخرها اعتماد علاوة المهنة للمهندسين بواقع (90%) بدل (60%). واتفقت نتائج الدراسة لفقرات جودة اتخاذ القرار مع كل من نتائج دراسة (عبد العال، 2017) التي أظهرت أن جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية كانت بمستوى متوسط حيث بلغ الوزن النسبي (63.58%)، ونتائج دراسة (حماد، 2016) والتي بينت أن جودة اتخاذ القرارات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية كانت متوسطة؛ حيث بلغ الوزن النسبي (61.84)، كما واتفقت مع نتائج دراسة (الوادية، 2015) حيث كانت موافقة المبحوثين فيها حول جودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة متوسطة بوزن نسبي (63.09%). واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (أبو زايد، 2017) التي أظهرت أن جودة قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية كانت بدرجة كبيرة حسب آراء المبحوثين إذ بلغ الوزن النسبي لها (69.92%)، كما أنها اختلفت على درجات متفاوتة نسبياً مع كل من دراسة (الشمري، 2014) حيث كانت آراء العينة موافقة بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (83.40%) حول مستوى عمليات اتخاذ القرارت بشركة أرامكو السعودية، ودراسة (كراز، 2016) التي بينت أن جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات كانت عالية جداً فبلغ الوزن النسبي للمتغير التابع في هذه الدراسة (82.31). ويعزو الباحثان هذا الفرق الجلي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية بين الدراسة الحالية والدراسات المذكورة والذي بلغ ما يقارب (22%) إلى الاستقرار الاقتصادي كما في شركة أرامكو السعودية، كما يقل هذا الفرق نسبياً حيث يتقلص إلى ما يقارب (5%) في الدراسة التي تعالج ترشيد القرارات في المؤسسة الاقتصادية في مصنع للإسمنت في الجزائر، وتعود الفجوة لتتسع حينما تعاملت الدراسة مع المؤسسة التعليمية بقطاع غزة وذلك يعود حسب رأي الباحث الى عمل المؤسسة حسب قوانين وأنظمة محددة ولا تتأثر بقرارات تنظيمية أو مصالح شخصية وعدم معاناتها من الانقسامات وازدواجية المرجعية، وبشكل إجمالي فإن البيئة في الدراسات السابقة عربية كانت أم أجنبية تمتاز بالاستقرار والثبات مقارنة بالبيئة الفلسطينية التي تعدّ الأكثر تقلباً وتغييراً واضطراباً.

3.11 :لإجابة السؤال الثالث، والذي ينص " هل تؤثر أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات تأثيرا جوهرياً في جودة اتخاذ القرار ؟" . وللإجابة على السؤال ولاختبار الفرضية الأولى تم استخدام معادلة الانحدار التدريجي لاختبار الفرضية. و يتضحمن نتائجإجراءاختبارالانحدارالتدريجيفيالجدولرقم (5) أن معامل الارتباط (R) تساوي (0.795)، بمعني إن زيادة مستوى توافر أبعاد تكنوستراتيجية ادارة المعلومات كلما زاد مستوى جودة اتخاذ القرارات. وقوة العلاقة بين هذين المتغيرين كانت كبيرة طبقاً لمعايير (Cohen ,1992) حيث (large r>0.50). وتُشير قيمة معامل التحديد المعدل ($adj.R^2$) أن تكنوستراتيجية ادارة المعلومات تُفسر ما يقارب (62.5%) من التباين في المتغير التابع (جودة اتخاذ القرارات)، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى. وتوضح قيمة F (154.076) والتي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.00) أن العلاقة بين (تكنوستراتيجية ادارة المعلومات) والمتغير التابع (جودة اتخاذ القرارات) هي علاقة خطية تشير إلى صلاحية النموذج بالتنبؤ بالتباين في المتغير التابع. وعليه يمكن قبول الفرضية الأولى.

جدول (5): تحليل الانحدار المتعدد–الفرضية الأولى

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
الثابت	15.389	5.509	0.000
التخطيط الاستراتيجي	0.438	12.455	0.000
صناع المعرفة	0.183	4.134	0.000
الدعم المالي	0.099	2.208	0.028
معامل الارتباط = 0.795		معامل التحديد المُعدَّل= 0.625	
قيمة الاختبار F = 154.076		القيمة الاحتمالية = 0.000	

وتبين النتائج أن المتغيرات المؤثرة في " جودة اتخاذ القرارات طبقاً لقيمة اختبار "T" هي: (التخطيط الاستراتيجي، صناع المعرفة والدعم المالي)، بينما اظهرت ضعف تأثير متغير" البنية التحتية لنظم المعلومات ". وكتفسير محتمل لهذه النتيجة المنطقية وتفسر هذه النتيجة وجود ضعف في تنمية وتطوير البنية التحتية لنظم المعلومات في شركة توزيع الكهرباء حسب آراء المبحوثين بسبب الحصار المفروض على قطاع الكهرباء في محافظات غزة والذي أدى بدوره الى تراجع في مواكبة التطور التكنلوجي السريع في دول العالم ودول الجوار. وقد اتفقت هذه النتيجة إضافة إلى الدراسات الآنفة الذكر مع دراسة (طالب وشهيد، 2012) حيث أشارت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الميزة التكنلوجية التنافسية المستدامة، ودراسة (الحدراوي والعلي، 2012) بأن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، ولم تتفق نتائج بعد البنية التحتية في هذه الدراسة مع بعض الدراسات منها دراسة (أبو عاذرة، 2015) والتي أشارت إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة الإشراف التربوي على المدارس الحكومية، وكذلك دراسة (بهاز،2016) حيث أشارت هي الأخرى إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تحديد الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة.

4.11 : لإجابة السؤال الرابع، والذي ينص " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بينمتوسطاتاستجاباتالعامليحول (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، جودة اتخاذ القرار) تبعاً للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟" . للإجابة على السؤال ولاختبار الفرضية الثانية تم استخدام اختبار " T - لعينتين مستقلتين " فيما يخص الجنس، كذلك تم استخدام اختبار" التباين الأحادي" فيما يتعلق (بالمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي،وسنوات الخبرة).

جدول (6) الفروق الإحصائية بين (تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، جودة اتخاذ القرارات) والمتغيرات الديمغرافية

المتغيرات	التصنيف	تتكنوستراتيجية ادارة المعلومات			جودة جودة اتخاذ القرارات		
		الوسط الحسابي	قيمة ت وF	الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	قيمة ت وF	الدلالة ال الإحصائية
الجنس	ذكر	3.01	2.204	*0.028	3.26	1.1692	0.092
	أنثى	3.26			3.45		
المؤهل العلمي	دكتوراه وماجستير	3.03	0.861	0.462	3.34	1.205	0.308
	بكالوريوس	3.02			3.25		
	دبلوم متوسط	3.05			3.33		
	ثانوية عامة فأقل	3.32			3.56		

المسمى الوظيفي	مدير إدارة فما فوق	3.07	0.244	0.065	3.53	1.434	0.233
	مدير دائرة	2.84			3.24		
	رئيس قسم	3.04			3.23		
	رئيس شعبة	3.15			2.33		
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	3.21	1.283	0.281	3.29	0.132	0.941
	من 5 ل 10 سنوات	3.07			3.29		
	من 10 - 15 سنة	2.98			3.32		
	أكثر من 15 سنة	3.00			3.25		

من النتائج الموضحة في جدول (6) يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة اتخاذ القرارات تعزى إلى الجنس ولصالح الإناث. ويعزو الباحثان النتيجة إلى طبيعة المرأة من الناحية العاطفية في اتخاذ القرار؛ فعلى الرغم من مساواة القوانين بين الجنسين في الواجبات والحقوق، إلا أن الفرص المتاحة للعنصر النسوي أقل بكثير من العنصر الذكوري حول المناصب الإشرافية التي تساعد غالبا في اتخاذ القرارات في الشركة، وبغض النظر عن كون طبيعة الأعمال المناطة بالموظفين تحتاج إلى البنية الجسدية القوية، وإلى الاحتكاك المباشر مع الجمهور من خلال الزيارات الميدانية، غير أن الفرص المتاحة لتولي العنصر النسوي مناصب إشرافية عليا يكاد يكون نادراً ان لم يكن معدوماً، فمن خلال عمل الباحث في نفس المؤسسة ومعرفته بمعظم الموظفين العاملين بها، فإنه على حد علمه لم يسبق لأي موظفة ان تولت منصب مدير عام أو مدير إدارة، على الرغم من حصول معظم الموظفات على مؤهلات علمية تؤهلهم للمنافسة على هذه المناصب، وهذا من أحد الأسباب التي تشكل فروق في أي دراسة يمكن أن تجرى في الشركة. بينما لا توجد فروق إحصائية بين متوسطات استجابة المبحوثين تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) وجودة اتخاذ القرار. ويعزى السبب لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية إلى متوسطات استجابة المبحوثين حول جودة اتخاذ القرارات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي إلى تقارب وتشابه مستويات التحصيل العلمي لدى الكثير من المبحوثين، وعدم وجود فجوة كبيرة في المؤهلات العلمية، وكذلك تقديم نفس المعلومات لجميع الموظفين العاملين في المناصب الإشرافية بعض النظر عن مؤهلهم العلمي. أما بالنسبة للمسمى الوظيفي، فيعزو الباحث ذلك: إلى إدراك كافة الموظفين بالوظائف الإشرافية أهمية ومتطلبات جودة القرارات الإدارية بشكل عام وحصولهم على تدريب مستمر من خلال الدورات وجلسات العمل وانعكاس ذلك على سير العمل بالشركة، إضافة إلى أن هناك تشابهًا في العمل والمهام في مختلف المستويات الإدارية ما أزال الفجوة بين المسميات الوظيفية. كما يفسر الباحث عدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة إلى إدراك جميع الموظفين الذين يشغلون وظائف إشرافية لأهمية ومتطلبات جودة القرارات الإدارية وانعكاس ذلك على أداء الأعمال بالشركة بغض النظر عن الفارق في سنوات الخدمة للمبحوثين، ربما أصبحت القرارات بحاجة الى استخدام المناهج العلمية والأساليب الكمية أكثر من استخدام الخبرة وسنوات الخدمة، كما أن المعلومات لم تعد حكراً على أشخاص معينين خاصة مع ظهور مفاهيم المعرفة وضرورة استعمالها وتوزيعها على أفراد الشركة، وهذا ما يفسر عدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة. واختلفت نتائج هذه الدراسة مع معظم نتائج الدراسات السابقة في مجال جودة القرارات الإدارية من حيث متغير الجنس حيث تبين الدراسات السابقة عدم وجود فروق بسبب متغير الجنس، في حين أن الدراسة الحالية أثبتت وجود فروق لمصلحة الإناث حول جودة اتخاذ القرار، إلا أنها اتفقت مع دراسة (ابو معمر، 2017)، ودراسة (عبد العال، 2017)، ودراسة (أبو زايد، 2017)، ودراسة (ابو حميد، 2017)، ودراسة (حماد، 2016)، ودراسة (حميد، 2016)، ودراسة (كراز، 2016)،

ودراسات أخرى، اتفقت معها في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

ومن جهة أخرى، وفيما يخص الفروق حول متغير تكنوستراتيجية إدارة المعلومات فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق حول هذا المتغير تبعاً للمتغيرات الديمغرافية. ويفسر الباحث ذلك بأن جميع المتغيرات الديمغرافية يمارس أفراد العينة فيها العمل من خلال تكنوستراتيجية إدارة المعلومات حيث أن معظم أفراد العينة هم من أصحاب الأعمال الإدارية أو الهندسية التي تتمتع بشق إداري ويتعامل أفراد العينة كافة مع التكنولوجيا والخطط الاستراتيجية والقرارات الإدارية. كما أن أفراد العينة يتمتعون بنفس الحقوق وعليهم الالتزامات نفسها حسب قانون الخدمة المدنية وقانون العمل المعمول بهما في الشركة دون التمييز بين جنس الموظف، ومن ناحية المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي فإن جميع العاملين في الوظائف الإشرافية بالشركة يتعاملون من خلال برامج تم تصميمها خصيصا لإنجاز الأعمال الموكلة اليهم وتساعدهم في اتخاذ القرارات مثل البرنامج المالي والإداري والفني الموحد. واتفقت هذه النتائج مع كل من دراسة (أبو الخير، 2016) والتي أشارت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) فيما عدا متغير (المؤهل العلمي)، ودراسة (أبو عاذرة، 2015) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الإشراف التربوي على المدارس الحكومية تعزى للمتغيرات الاربعة في الدراسة الحالية، كما اتفقت مع دراسة (إسماعيل، 2017) والتي أشارت أيضا لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق الأبعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، ودراسة (الحدراوي والعلي، 2012) التي أشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الديمغرافية، ودراسة (طالب وشهيد، 2012) حيث اشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المحافظة).

12.التوصيات

من خلال ما توصل إليه من نتائج، فيمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ضرورة الاهتمام المستمر بمشاركة العاملين في وضع القوانين واللوائح والسياسات العامة وتشجيعهم على تقديم أفكار ومقترحات لتحسين جودة اتخاذ القرار بالشركة. العمل على دراسة احتياجات العاملين من التدريب في تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، وتوجيههم للتدريب الداخلي أو الخارجي والاستعانة بذوي الاختصاص والخبرات من أجل التأكد من أنَّ التدريب يقوم بناءً على سد الفجوة بين المهارات والمعارف الحالية للعاملين وبين المهارات المطلوبة لإنجاز المهام.
2. العمل على نشر خطة استراتيجية واضحة يتم التعبير فيها عن تكنوستراتيجية إدارة المعلومات بشكل واضح في رسالة الشركة، ورسم رؤية واضحة للمستقبل. والعمل على جعل البرمجيات الحالية المتنوعة تلبي متطلبات تحقيق أهداف الشركة مواكبةً للتطور السريع في المجال التكنلوجي وبما يخدم متخذ القرار والمشترك على حد سواء مع الحرص على تحديث قواعد البيانات باستمرار.
3. العمل على تعزيز استخدام إدارة الشركة للأساليب الكمية عند اتخاذ القرارات بحيث يتم تقديم معلومات واضحة وغير مبهمة في حالة اتخاذ القرار، تعزيز مستوى تقليل الأخطاء وعدم تكرارها، والعمل على إيجاد نتائج ايجابية للقرارات التي يتم اتخاذها بصورة سريعة.

4. العمل على خلق جو من الشفافية والمكاشفة بين المستويات الإدارية المختلفة بالشركة؛ وذلك من خلال نشر إدارة الشركة للقرارات التي تتخذها بين العاملين بشكل فعال.
5. تعزيز إدارة الشركة لثقافة استخلاص العبر من خلال التقييم المستمر لتأثير القرارات التي تتخذها في جميع الاتجاهات، والعمل على تسهيل الإجراءات التي تساعد في قياس احتمالات النجاح في القرارات المتخذة، والتشجيع على اتخاذ القرارات الابتكارية.

المراجع

- أبو الخير، إيهاب محمد (2016): معيقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي لدى الأندية الرياضية بقطاع غزة من وجهة نظر أعضاء مجالس إدارات الاندية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
- أبو حميد، هاشم عيسى (2017): أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو زايد، علي عبد الرحمن (2017): دور النظم الخبيرة في جودة اتخاذ قرارات الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- أبو عاذرة، سهام غازي(2015): دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الإشراف التربوي على المدارس الحكومية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- أبو معمر، تهاني فيصل (2017): دور ممارسة إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية "دراسة تطبيقية على مدراء وكالة الغوث في قطاع غزة، رسالة ماجستير، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- إسماعيل، هادي خليل(2017): دور تكنوستراتيجية ا دارة المعلومات في تحقيق الابعاد المعلوماتية لنظام المناعة المنظمية دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عينة من المصارف الأهلية في مدينة دهوك، المجلة الاكاديمية لجامعة نوروز، المجلد (6)، العدد (2)، العراق.
- بهاز، خديجة (2016) : مساهمة تكنلوجيا المعلومات في تحديد الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب- أوماش، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر.
- الجبوري، فؤاد، والربيعي، سمية، والعبيد امل (2011): إدارة الأزمات وإلكترونية اتخاذ القرار، مجلة بابل للعلوم الانسانية، المجلد (19)، العدد (1)، ص:81 ، العراق.
- الحدراوي ، حامد (2011): تكنوستراتيجية ادارة المعلومات مفاهيم ونماذج، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد(13)، العدد(2)، العراق.
- الحدراوي، حامد كريم . العلي، علي حميد هندي، (2012): " دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمة التعليمية" دراسة حالة في كلية الطب -جامعة الكوفة، مركز دراسات الكوفة، العدد (27)، العراق.
- الحدراوي، حامد كريم، وابو طبيخ، ليث، طه عدنان (2015): تكنوستراتيجية المعلومات ودورها في فاعلية ادارة الازمات في ظل انتوجهات الادارية المعاصرة دارسة تطبيقية في جامعة الكوفة، مؤتمر التكامل المعرفي لمقاربات تسيير الموارد البشرية في ظل التكنلوجيا الحديثة -جامعة باتيا – الجزائر.

- حماد، منصور حماد(2016): دور محددات تصميم الهياكل التنظيمية في تحسين جودة اتخاذ القرارات الادارية في جهاز الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- الحمداني، موفق (2006): مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
- حميد، أحمد صالح (2016): دور ممارسة أسلوب إدارة فرق العمل في تحسين مستوى الأداء واتخاذ القرارات بوزارة الداخلية والأمن الوطني- الشق المدني، رسالة ماجستير، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- الدهان، جنان مهدي، تكنوستراتيجية ادارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنلوجية التنافسية المستدامة، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، جامعة كربلاء 2012 .
- رمضان، حسام محمد و طه، يسري ابراهيم ، التخطيط الاستراتيجي لتقنية المعلومات، حالة دراسية: وزارة النقل بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود – الرياض- المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة، مجلد21 ، عدد2 ،2007 .
- ساطوح، مهدية، وعيشاوي، سهيلة،(2015)، نظم دعم القرار أبعادها ومجالات تطبيقاتها، المنتدى العربي للإدارة والموارد البشرية: https://hrdiscussion.com/hr106521.html.
- السويدات، احمد عبد الله، والشيخ، فؤاد نجيب(2017). أثر التفكير الإبداعي على فاعلية عملية اتخاذ القرار الإداري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين العاملة في الأردن، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، مج13، عدد1، ص31- ص63: الجامعة الاردنية- الأردن.
- الشمري، غربي بن مرجي(2013): واقع إدارة المعرفة في جامعتي الملك فيصل والجوف بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية ، مجلد (25)، العدد(3)، ص: 703-724 .
- شوقي، جنان علي، ومهدي، احلام صالح، ومحمد هناء (2014): الإدارة الاستراتيجية ودورها في رفع كفاءة أداء العاملين " دراسة حالة في شركة الصناعات الجلدية-بغداد، مجلة الإدارة الاستراتيجية ودورها في رفع كفاءة العاملين، معهد الادارة الرصافة، العراق .
- طالب، علاء فرحان، وشهيد، جنان مهدي (2012): تكنوستراتيجية ادارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية والأجنبية، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، جامعة كربلاء، مجلد (8)، العدد(32)، ص :1-21 .
- عبد العال، محمد حسين (2017): إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- عبد الله، رابح(2012). القرار الإداري، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1 : عمان- الأردن.
- العزاوي، خليل محمد(2006): إدارة اتخاذ القرار الإداري، ط1،عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ص119.
- قباجة، محمد سلامة(2012)، مدى استخدام التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- الكبيسي، عادل حمد(2012)، أثر التخطيط الاستراتيجي في تبني التجارة الالكترونية على الحصة السوقية: دراسة تطبيقية على شركات البرمجيات في الاردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط.

- كراز، معتصم محمد (2016): العوامل البيئية لنظم ادارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- كنعان، نواف سالم(2007). اتخاذ القرارات الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع: عمان- الأردن.
- محمد، أشرف السعيد أحمد، (2008) " الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين رؤية مابعد الحداثة والرؤية الاسلامية" دار الجامعة الجديدة، القاهرة-مصر.
- ناصر، عقيل خليل(2016): جودة اتخاذالقرارالإداريوعلاقتهبالتفكيرالإبداعيلدى المشرفينالتربويين الاختصاصين في مديرية تربية بابل، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية، مج 24، عدد1، ص454 – ص467، العراق.
- نوري، مظفر محمد (2013): دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرار – "دراسة حالة لعينة من مديري منظمات العمال في محافظة دهوك "، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد (3)، العدد (2)، العراق.
- الوادية، محمد سميح (2015): علاقة نظم المعلومات الادارية بجودة القرارات الإدارية، دراسة حالة : وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الازهر ، فلسطين.
- ياغي، محمد عبد الفتاح(2010): اتخاذ القرارات التنظيمية، ط2، دار وائل للنشر: عمان- الأردن.

المراجع الأجنبية

- Alam, Monzurul, 2013. *The strategic decision making process and influence of personality: six case studies of farms in Sweden.* Second cycle, A2E. Uppsala: SLU, Dept. of Economics
- Bulter, J. (2009): "strategic planning & performance Measurement", Traing course material. mailto: mnaroll@budget.state. USA.
- Campos , HéctorMontiel& et al , (2009) " Technology Strategy and New Technology Based Firms " Journal of Technology Management & Innovation , Volume 4, Issue 4 .
- Campos , HéctorMontiel& et al , (2009) " Technology Strategy and New Technology Based Firms " Journal of Technology Management & Innovation , Volume 4, Issue 4 .
- Cassidy , Anita , " Information System Strategic Planning " , 2th ed , Auerbach Publications , Taylor & Francis Group , LLC. , U.S., America , 2006 .
- DONELAN, R.(2013). "Development and Validation of a Generic Instrument for Assessing The Quality of Decision-Making" A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy (PHD), CARDIFF UNIVERSITY, UK.
- Laudon, K.C. . Laudon, J.P. (2014), Management information system, Prentice-Hall, 13th.ed.. New Jersey, USA.
- Lopez, Susana Perez, et al, 2009 " Information Technology as an Enabler of Knowledge Management: An Empirical Analysis " Journal of Knowledge Management and Organizational Learning Volume 19 .
- Maidique& Patch,1978"Types of Technology Strategy", from www.cme.org.tw.

- Maruta . R . (2012), "Transforming knowledge workers into innovation workers to improve corporate productivity" Knowledge-Based Systems, No.(30).
- Masrek , MohamadNoorman , 2009 " The Effect of Information Technology Infrastructure Flexibility on Intranet Effectiveness " by Journal Computer and Information Science , Vol . 2 , No. 2 .
- Mazlomi , Aliakbar , et al , 2011 " Development of a Model for Technology Strategy Elaboration " by Proceedings of the International Multi Conference of Engineers and Computer scientists , Vol , 2 .
- Olumoye,Mosud, Impact Of Information Systems On Management Decision-Making In The Nigerian Insurance Sector, INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 2, ISSUE 12, DECEMBER 2013, p123-p128.
- Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. The Online Journal of Recreation and Sport , Vol. 1, Issue 2.
- pasel, Shahin,(2011):" Evaluating the effectiveness of strategic planning withen the middle eastern public sector" thesis doctor in business administration,Victoriauniversity,Australia.
- Passiante , Giuseppina , 2010 " Evolving Towards the Inter networked Enterprise: Technological and Organizational Perspectives " by Springer , New York , - United States of America .
- Stajner , Tadej , &Mladeni , Dunja, (2010) "Modeling Knowledge Worker Activity" , Workshop on Applications of Pattern Analysis , JMLR: Workshop and Conference Proceedings 11.
- Tamimi , Blada , " Strategic Planning for Information technology " , Copyright , 2011 , Mubde3nt.net All rights reserved. http://mubde3nt.net\vb\index.php.
- Wang . Y, Zhu . Z . Cong . Q , (2008) " An Analysis on the Knowledge Workers' Turnover: A Psychological Contract Perspective " International Journal of Business and Management, Vol. 3, No. 3.
- Yang , Cheng . Lang & Wei , Suz . Tsung , 2010 " Modelling the performance of CoP in knowledge management " by Total Quality Management , Vol . 21 , No . 10 .
- Zhaohui , Guo&Huan , Cao, (2011), " Empirical Analysis on Knowledge Workers' Satisfaction in Chinese Hi-tech Enterprises " , Sponsored by the scientific research fund project in Wuhan University of Science and Technology, IEEE.

الملاحق

المتغير المستقل: فقرات تكنوستراتيجية ادارة المعلومات						
	أ- الدعم المالي	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	توفر إدارة الشركة الدعم المالي اللازم لحيازة تكنلوجيا ادارة المعلومات.					
2	يتم صرف مبالغ مالية (مكافئات وحوافز) للعاملين في مجال تكنلوجيا ادارة المعلومات حسب مساهمتهم في الأداء.					
3	توفر إدارة الشركة المبالغ المالية اللازمة لتحقيق اهداف تكنلوجيا ادارة المعلومات.					
4	يتم مشاركة العاملين بمجال تكنلوجيا ادارة المعلومات في كافة القرارات المالية المتعلقة بعملهم.					
5	يتم تخصيص جزء مهم من موازنة الشركة للاستثمار في تكنلوجيا ادارة المعلومات.					
م.	ب- البنية التحتية لنظم المعلومات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
6	تقوم إدارة الشركة بتطوير تكنلوجيا ادارة المعلومات استجابة للتغييرات التكنلوجية.					
7	تلبي البرمجيات الحالية المتنوعة متطلبات تحقيق أهداف الشركة.					
8	تعول إدارة الشركة على الأساليب الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات.					
9	تسمح تكنلوجيا ادارة المعلومات في الشركة بأداء الأعمال بشكل جيد.					
10	تسهل شبكات الاتصال الحديثة التي تعتمدها الشركة في عملية التبادل الالكتروني داخل وخارج الشركة.					
11	يتم تحديث قواعد البيانات في الشركة باستمرار.					
م.	ج- التخطيط الاستراتيجي	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
12	تعتمد إدارة الشركة خطة استراتيجية واضحة.					
13	تتميز إدارة الشركة برؤيتها الواضحة للمستقبل.					
14	يتم التعبير عن تكنلوجيا ادارة المعلومات بشكل واضح في رسالة الشركة .					
15	تقوم إدارة الشركة بصياغة أهداف تكنلوجيا إدارة المعلومات بما يتلاءم مع الاهداف الاستراتيجية للشركة.					
16	تقوم إدارة الشركة بتنفيذ الاستراتيجيات التي تساهم في الاستخدام الامثل لتكنلوجيا ادارة المعلومات.					
17	تقيم ادارة الشركة الخطة الاستراتيجية لنظم المعلومات بشكل دوري للتأكد من مدى استمرار صلاحيتها في تحسين الأداء.					
م.	د- صناع المعرفة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
18	يتميز العاملين بالشركة بالمهارات الفنية للتشغيل والتعامل مع تقنيات المعلومات الحديثة.					
19	تستخدم إدارة الشركة برامج تدريبية لتنمية قدرات العاملين على مواكبة تطورات نظم المعلومات.					
20	يمتلك العاملون مهارات متنوعة في مجال نظم المعلومات تمكنهم من التكيف مع متطلبات التغيير.					

21	تعتمد الإدارة على الخبرات الداخلية في مجال إعداد البرمجيات.					
22	يستجيب العاملون في نظم المعلومات بسرعة لاستخدام تقنيات المعلومات الحديثة.					
23	يمتلك العاملون في نظم المعلومات القدرة على حل مشاكل نظم المعلومات.					
	المتغير التابع : جودة اتخاذ القرار	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	تقيم إدارة الشركة تأثير القرارات التي تتخذها في جميع الاتجاهات.					
2	يعتمد منهج اتخاذ القرار في الشركة على الوضوح.					
3	تستفيد الشركة من الخبرات والتجارب التي تمتلكها عند اتخاذ قرارات حاسمة وصعبة.					
4	تتأثر القرارات المتخذة في إدارة الشركة بميول واتجاهات أصحاب القرار.					
5	تحدد إدارة الشركة احتمالات النجاح في القرار المتخذ.					
6	تعمل الشركة على دراسة جميع البدائل المتاحة وتتخذ الأفضل من بينها.					
7	تشجع إدارة الشركة على اتخاذ القرارات الابتكارية .					
8	تأخذ إدارة الشركة حالات المخاطر وعدم التأكد بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.					
9	تقدم إدارة الشركة تدريبا للعاملين على اتخاذ القرارات العلمية .					
10	تعيد إدارة الشركة تقييم اتخاذ القرارات عندما يتوفر معلومات جديدة.					
11	تستخدم إدارة الشركة الأساليب الكمية عند اتخاذ القرارات.					
12	تمتاز إدارة الشركة بنتائجها الايجابية بسبب سرعة اتخاذ القرار.					
13	انعكست ثقافة الشركة على قوة عملية اتخاذ القرار.					
14	تتأثر عملية اتخاذ القرار في الشركة بالسياسة العامة لها.					
15	تتجنب إدارة الشركة عند اتخاذ قراراتها من تكرار نفس الاخطاء المرتكبة في الماضي.					
16	يتم اتخاذ القرارات بالشركة بشكل موضوعي دون تحيز أو تأثير لأصحاب المصلحة.					
17	تنشر إدارة الشركة القرارات التي تتخذها بين العاملين بشكل فعال.					
18	تقدم إدارة الشركة معلومات واضحة وغير مبهمة لعملية اتخاذ القرار.					