

المعلومات واتخاذ القرار: مراجعة علمية

اعداد

د. طه محمود خضر سعيد

مدرس المكتبات والمعلومات

كلية الاداب – جامعة جنوب الوادي بقنا

tahakhedr2020@gmail.com

الملخص :

هدفت هذه المراجعة العلمية إلى مراجعة أدبيات الإنتاج الفكري المنشور في مجال المكتبات والمعلومات حول موضوع "المعلومات واتخاذ القرار"، والذي بلغ عدد مُفرداته (١٠١) مُفردة ؛ بهدف الوقوف على سماته ، وتحليل خصائصه الموضوعية، الزمنية، النوعية، الشكلية، واللغوية. وقد استخدمت المراجعة العلمية المنهج البليوجرافي البليومتري، وتناولت الدراسات التي نُشرت منذ عام ٢٠١٠ وحتى نهاية عام ٢٠٢٠، وحدود لغوية تناولت الإنتاج الفكري المنشور باللغة العربية واللغة الانجليزية فقط ، وحدود شكلية ونوعية تَمَثَلت بكافة أشكال أوعية الإنتاج الفكري والتي تنوعت ما بين رسائل جامعية، ومقالات علمية، وأعمال المؤتمرات، وكتب سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية .

ومن أبرز ما توصلت إليه نتائج المراجعة العلمية، أن أكثر الدراسات التحليلية مقالات بالدوريات العلمية حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٣٩,٦) %، ثم تلتها الرسائل الجامعية بنسبة (٣٨,٦) % ، فضلاً عن أن مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار كانت أقل القطاعات الموضوعية تواجدًا بين هذه الدراسات التحليلية حيث جاءت في الترتيب الأخير بنسبة (١٩,٨) % . فيما أوصت المراجعة العلمية بضرورة العمل على زيادة الدراسات والأبحاث المتعلقة بدراسة دور مراكز المعلومات وأهميتها وبخاصة العربية في دعم واتخاذ القرار؛ بهدف دراسة واقعها وتفعيل دورها في توفير المعلومات الضرورية لصُناع ومُتخذي القرار للمساهمة الفاعلة في دعم واتخاذ القرار .

الكلمات الدالة

دور المعلومات في اتخاذ القرار، اتخاذ القرار، صعوبات اتخاذ القرار ، نُظُم المعلومات الإدارية ، مراكز المعلومات.

تَمَهيد

لقد اكتسبت المعلومات في الآونة الأخيرة أهمية كبرى في المُجتمعات المُتقدمة والنامية لما لها من دور ملموس في إنجاز عمليات التخطيط والتنمية واتخاذ القرارات على أكمل وجه ممكن ، وقد احتلت عملية اتخاذ القرارات حيزًا واسعًا من اهتمام الباحثين نظرًا لأهميتها في تقرير حاضر ومستقبل المنظمة ، حيث إن عملية اتخاذ القرارات ليست عملية بسيطة؛ ذلك لأنها عملية اختيار بين أفضل البدائل لتحقيق هدف معين (نصيف، ٢٠١٠).

ويُعَرَض الباحث في هذا السياق مراجعة علمية لأدبيات هذا الإنتاج الفكري في موضوع المعلومات واتخاذ القرار بهدف الوقوف على سماته، وتحليل خصائصه الموضوعية، الزمنية، النوعية، الشكلية واللغوية والاستخلاص بعض المؤشرات التي يُمكنها المُساهمة في تطوير هذا الإنتاج الفكري.

١. أهداف المراجعة العلمية

هدفت هذه المراجعة العلمية إلى توضيح الصورة الكاملة للإنتاج الفكري العربي والإنجليزي بموضوع " المعلومات واتخاذ القرار "؛ والذي بلغ عدده (١٠١) مفردة وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على ما تم نشره في الإنتاج الفكري الصادر في مجال " المعلومات واتخاذ القرار"؛ وذلك لتجنب عمليات التكرار والتعرف على الموضوعات الشاغرة والتي يتم تناولها على مستوى الدراسات العلمية .
- التعرف على السمات والخصائص الرئيسية لهذا الرصيد من الإنتاج الفكري سواء الموضوعية ، أو الزمنية، أو اللغوية، أو الشكلية والنوعية بناء على ما تعرضت له الدراسات السابقة في هذا الموضوع .

٢. حدود المراجعة العلمية: تمثلت حدود المراجعة العلمية فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية واللغوية:** تناولت المراجعة العلمية الإنتاج الفكري في مجال المعلومات واتخاذ القرار المنشور باللغة العربية واللغة الإنجليزية فقط .
- **الحدود الزمنية:** غطت المراجعة العلمية الإنتاج الفكري الصادر من عام ٢٠١٠ م وحتى نهاية عام ٢٠٢٠ م .
- **الحدود النوعية والشكلية:** تناولت المراجعة العلمية كافة أشكال أوعية الإنتاج الفكري والتي تنوعت ما بين رسائل جامعية، ومقالات علمية، وأعمال المؤتمرات، وكتب سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية .

٣. منهج المراجعة العلمية وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت المراجعة العلمية على المنهج البليوجرافي البليومتري لحصر الإنتاج الفكري المنشور في موضوع المعلومات واتخاذ القرار؛ بهدف دراسة الاتجاهات الموضوعية والعددية واللغوية والنوعية والزمنية لهذا الإنتاج واستخراج بعض المؤشرات الدالة منها.

أدوات جمع البيانات: قام الباحث بعمل مسح شامل للإنتاج الفكري المنشور حول موضوع الدراسة العربي منه والإنجليزي، وذلك باستخدام أدوات بحث الإنتاج الفكري؛ بهدف التعرف على الدراسات والجهود التي ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الدراسة ولقد تم البحث في عدة قواعد بيانات ومحرقات للبحث، وقد اعتمد الباحث على عبارات البحث التالية كإستراتيجية بحث، وحدد فترة زمنية من عام ٢٠١٠ وحتى العام ٢٠٢٠ كما يوضحها الجدول التالي

جدول (١) عبارات البحث الإستراتيجية وقواعد بياناتها

م	عبارات البحث	عدد التسجيلات	القاعدة
١	تعريف اتخاذ القرار وصعوباته Definition of decision-making and its difficulties	٤٩١	دار المنظومة
		٧٤٨	Proquest
		٦٢٣	Emerald
		٩٣٠	Science Direct
٢	دور المعلومات في اتخاذ القرار	١٨٦	دار المنظومة

القاعدة	عدد التسجيلات	عبارات البحث	م
Google Scholar	٥٣٧	The role of information in decision-making	
Wiley	٧٥٨		
Proquest	٣٨٤		
EBSCO host	٧٣	مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار Information centers and their role in decision-making	٣
العيكان	٨		
دار المنظومة	٣٩		
Proquest	٧٠٧		
SCOPUS	٩٦٣	نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار Information systems and their role in decision-making	٤
Google Scholar	٥١٠		
Proquest	٨٦٦		
Science Direct	٨٩٧		
دار المنظومة	٧		
المنهل (AI Manhalh)	٣٥		

بعد حذف التكرارات والاطلاع على النتائج ظهرت مجموعة من الدراسات السابقة والمثيلة سيتم عرضها في عنصر مناقشة النتائج، هذا وقد التزم الباحث في معالجة الإنتاج الفكري المُنتقى لتحقيق أهداف هذه المُراجعة العلمية بالآتي :

- التزمت المُراجعة العلمية بأقصى درجات الانتقاء لما توافر للباحث من الدراسات العلمية المُرتبطة بشكل مباشر بموضوع المُراجعة العلمية والبعد عن الدراسات المُكررة أو غير المُرتبطة مباشرة بالموضوع .
- جاء تصنيف هذا الإنتاج لعدة موضوعات فرعية نُظمت المُراجعة العلمية وفقاً لها، وكان تصنيف الإنتاج الفكري داخل كل موضوع من موضوعات المُراجعة العلمية يتم وفقاً لرؤوس موضوعات يتم من خلالها ذكر نقاط الاتفاق والاختلاف بين تلك الدراسات .
- انتهت المُراجعة العلمية بمجموعة من الملاحظات التي تم استنتاجها من موضوع المُراجعة وتم استخلاص بعض المؤشرات التي يُمكنها المُساهمة في تطوير هذا الإنتاج الفكري.

٤. التحليل البيبليومتري للدراسات السابقة والمثيلة

بعد إجراء البحث باستخدام الكلمات والعبارات البحثية السابقة ومن خلال مصادر جمع الإنتاج الفكري السابق ذكرها في الجدول السابق تم التوصل إلى العديد من مصادر الإنتاج الفكري العربي والإنجليزي حول موضوع المُراجعة حيث بلغت عدد الدراسات المُنتقاة عدد (١٠١) مُفردة وهي على النحو التالي:

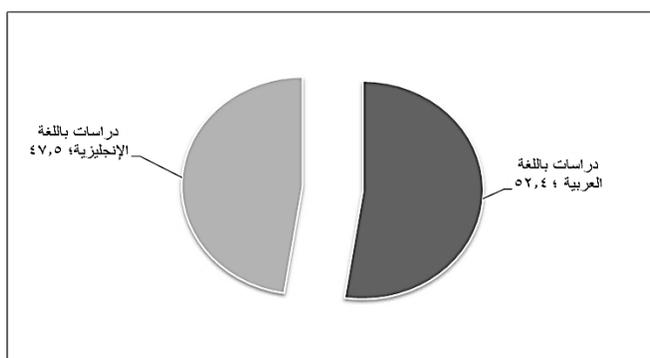
١/٤ التوزيع اللغوي للدراسات التحليلية محل الدراسة

قام الباحث بتوزيع الدراسات التحليلية محل الدراسة توزيعاً لغوياً سواء أكانت باللغة الإنجليزية أو باللغة العربية كما هو موضح بالجدول التالي

جدول (٢) التوزيع اللغوي للدراسات التحليلية محل الدراسة

التوزيع اللغوي	العدد	النسبة المئوية
دراسات باللغة العربية	٥٣	٥٢,٤
دراسات باللغة الإنجليزية	٤٨	٤٧,٥
المجموع	١٠١	% ١٠٠

يُوضح الجدول السابق التوزيع اللغوي للدراسات التحليلية محل الدراسة ومن خلال قراءة ذلك الجدول نجد أن الدراسات التي صَدَرَت باللغة العربية أكثر من الدراسات التي صدرت باللغة الإنجليزية؛ حيث بلغت عدد الدراسات باللغة العربية عدد (٥٣) دراسة بنسبة (٥٢,٤) %، بينما بلغت عدد الدراسات باللغة الإنجليزية عدد (٤٨) دراسة بنسبة (٤٧,٥) %، ويُرجع الباحث ذلك إلى أن المؤلفين والباحثين العرب أكثر اهتمامًا في هذه الفترة بموضوع المعلومات واتخاذ القرار كبداية للتحويل إلى المجتمع المعلوماتي. ويُمكن توضيح التوزيع اللغوي للدراسات التحليلية محل الدراسة من خلال الشكل البياني الآتي



شكل (١) يُوضح التوزيع اللغوي للدراسات التحليلية محل الدراسة.

٢/٤ التوزيع الموضوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة

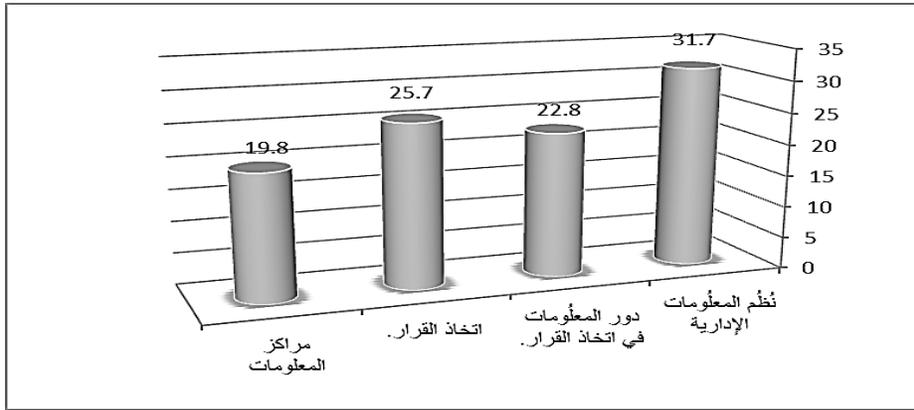
قام الباحث بتوزيع الدراسات التحليلية محل الدراسة توزيعًا موضوعيًا كما هو مُوضح بالجدول التالي

جدول (٣) التوزيع الموضوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة

القطاع الموضوعي	العدد	النسبة المئوية
نُظُم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار.	٣٢	٣١,٧
دور المعلومات في اتخاذ القرار.	٢٣	٢٢,٨
اتخاذ القرار وصُغوباته.	٢٦	٢٥,٧
مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار.	٢٠	١٩,٨
المجموع	١٠١	% ١٠٠

يُوضح الجدول السابق التوزيع الموضوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة ومن خلال قراءة ذلك الجدول نجد أن نُظُم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار هي أكثر القطاعات الموضوعية تواجدًا بين هذه الدراسات التحليلية؛ حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٣١,٧) %، وذلك باعتبارها أحد النقاط المهمة في الدراسة، تلاها اتخاذ القرار وصُغوباته حيث جاء بنسبة (٢٥,٧) %، ثم القطاع الموضوعي

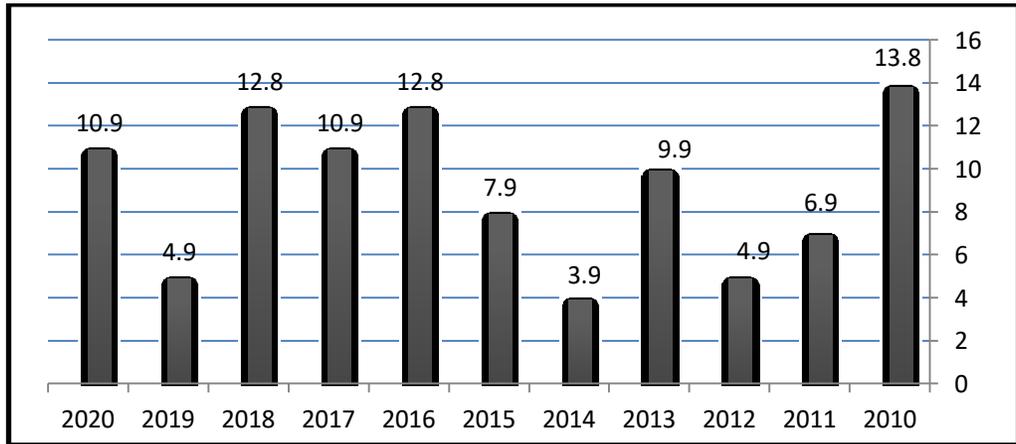
الذي تناول دور المعلومات في اتخاذ القرار حيث جاء بنسبة (٢٢,٨) %؛ وذلك لأنه على صلة قريبة ومباشرة بموضوع الدراسة، فيما جاءت مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار في الترتيب الأخير باعتبارها أقل القطاعات الموضوعية تواجدًا بين هذه الدراسات التحليلية حيث جاءت بنسبة (١٩,٨) %؛ ويُرجح الباحث هذه النتائج بأنها قد تكون نتيجة لاهتمام الباحثين والمؤسسات العلمية بالكشف عن الدور الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار؛ ولذلك جاء القطاع الموضوعي لنظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار في الترتيب الأول فيما يؤكد الباحث على ضرورة زيادة الإنتاج الفكري المنشور المتعلق بمراكز المعلومات وبخاصة العربية ودراسة دورها في اتخاذ القرار. ويُمكن توضيح التوزيع الموضوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة من خلال الشكل البياني الآتي



شكل (٢) يوضح التوزيع الموضوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة.

٣/٤ التوزيع الزمني للدراسات التحليلية محل الدراسة :

قام الباحث بتوزيع الدراسات التحليلية محل الدراسة على سنوات النشر من الأقدم إلى الأحدث كما هو موضح بالشكل التالي



شكل (٣) التوزيع الزمني للدراسات التحليلية محل الدراسة

يُوضح الشكل (٣) التوزيع الزمني للدراسات التحليلية محل الدراسة ومن خلال قراءة ذلك الشكل نجد أن أغلبية الدراسات التحليلية محل الدراسة حديثة نسبياً إذ يعود أقدمها إلى عام ٢٠١٠ وهو العام نفسه الذي يُمثل أعلى معدل ارتفاع لنمو هذه الدراسات حيث جاء بنسبة (١٣,٨) %، فيما يُمثل عام ٢٠١٤ أعلى معدل انخفاض لهذه الدراسات حيث جاء بنسبة (٣,٩) %، أما باقي الأعوام فمعدل نمو الدراسات يتسم فيها بعدم الاستقرار نتيجة للارتفاع مرة والانخفاض مرة أخرى؛ ففي عام ٢٠١١ بدأ عدد الدراسات في تناقص حيث جاءت بنسبة (٦,٩) %، وعام ٢٠١٢ بنسبة (٤,٩) %، ثم بدأت في الصعود مرة أخرى عام ٢٠١٣ حيث جاءت بنسبة (٩,٩) % ثم تراجعت الدراسات عام ٢٠١٤ حيث جاءت بنسبة (٣,٩) % ثم بدأت في الصعود مرة أخرى عام ٢٠١٦ وعام ٢٠١٨ حيث جاءت بنسبة (١٢,٨) % إلى أن وصلت في عام ٢٠٢٠ نسبة (١٠,٩) %، ولازلت الدراسات في هذا الموضوع جارية باعتباره أحد الموضوعات المهمة والجارية في العصر الحديث .

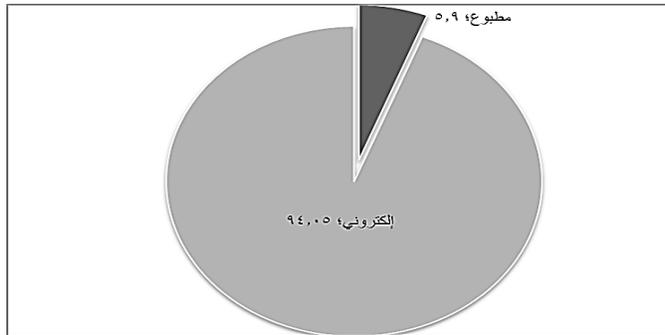
٤/٤ التوزيع الشكلي للدراسات التحليلية محل الدراسة

قام الباحث بتوزيع الدراسات التحليلية محل الدراسة توزيعاً شكلياً سواء أكانت مطبوعة أم الكترونية، وهذا ما يوضحه الجدول التالي

جدول (٤) التوزيع الشكلي للدراسات التحليلية محل الدراسة

شكل الدراسات	العدد	النسبة المئوية
مطبوع	٦	٥,٩
إلكتروني	٩٥	٩٤,٠٥
المجموع	١٠١	% ١٠٠

يُوضح الجدول (٤) التوزيع الشكلي للدراسات التحليلية محل الدراسة ومن خلال قراءة ذلك الجدول، نجد أن الدراسات التحليلية المنشورة إلكترونياً تتفوق على الدراسات المطبوعة ورقياً بنسبة كبيرة، حيث جاءت نسبة الدراسات التي نُشرت بالشكل الإلكتروني بقواعد البيانات بنسبة (٩٤,٠٥) %، في المقابل الدراسات التي نُشرت بالشكل المطبوع بنسبة (٥,٩) %، وهي نتيجة طبيعية ومنطقية؛ وذلك لأن أغلبية الدراسات في الفترة الحالية مُتاحة على قواعد البيانات المحلية والعالمية ومحركات البحث . ويُمكن توضيح التوزيع الشكلي للدراسات التحليلية محل الدراسة من خلال الشكل البياني التالي



شكل (٤) التوزيع الشكلي للدراسات التحليلية محل الدراسة.

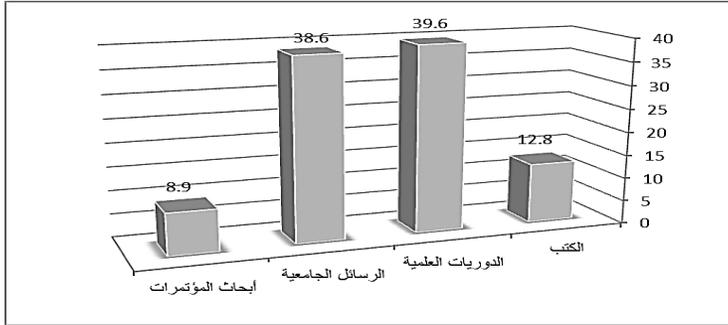
٥/٤ التوزيع النوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة

قام الباحث بتوزيع الدراسات التحليلية محل الدراسة توزيعاً نوعياً سواء أكانت كتب أم مقالات علمية ، رسائل جامعية ... إلخ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي

جدول (٥) التوزيع النوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة

نوع المصدر	العدد	النسبة المئوية
الكتب	١٣	١٢,٨
الدوريات العلمية	٤٠	٣٩,٦
الرسائل الجامعية	٣٩	٣٨,٦
أبحاث المؤتمرات	٩	٨,٩
المجموع	١٠١	% ١٠٠

يوضح الجدول السابق التوزيع النوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة ومن خلال قراءة ذلك الجدول نجد أن أكثر الدراسات التحليلية هي مقالات بالدوريات العلمية حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٣٩,٦) % ، تم تلثها الرسائل الجامعية بنسبة (٣٨,٦) % ، ثم الكتب بنسبة (١٢,٨) % ، ثم أبحاث المؤتمرات بنسبة (٨,٩) % ، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى اهتمام المؤسسات العلمية والبحثية لإضافة كل ما هو جديد من خلال المقالات العلمية والرسائل الجامعية ودعمها لهذا الموضوع الحيوي ألا وهو المعلومات واتخاذ القرار . ويمكن توضيح التوزيع النوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة من خلال الشكل البياني التالي

**شكل (٥) التوزيع النوعي للدراسات التحليلية محل الدراسة****٥. مناقشة الدراسات التحليلية محل الدراسة**

قام الباحث بمسح الإنتاج الفكري حول ذلك الموضوع نتج عنه عدد (١٠١) مفردة مرتبطة بشكل مباشر بالموضوع، صُنفت إلى عدة قطاعات موضوعية فرعية نُظمت المراجعة العلمية وفقاً لها ، وتم تقسيم الإنتاج الفكري داخل كل قطاع موضوعي إلى رؤوس موضوعات يتم من خلالها ذكر نقاط الاتفاق والاختلاف بين تلك الدراسات وهي كما يلي :

١/٥ الدراسات التي تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرار

تم تقسيم هذا المحور إلى عدة رؤوس موضوعات فرعية فمنها مصادر جمع المعلومات ، طرق جمع المعلومات، مواصفات المعلومات، صعوبات الحصول على المعلومات على النحو التالي

١/١/٥ مصادر جمع المعلومات

يرى نصيف (٢٠١٠) بأن الأنظمة واللوائح والقوانين من أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والتي يعتمد عليها رؤساء ومديري الشركات الخاصة بالسعودية ويتفق معه في هذا الرأي كل من دراسة شيحان (٢٠١١) حيث جاءت الأنظمة واللوائح والقوانين من المصادر ذات الأهمية القصوى في جمع المعلومات المطلوبة في اتخاذ القرارات الإدارية في بلدية الرمادي، ودراسة صبره (٢٠١٦) حيث جاءت اللوائح والقوانين في الترتيب الأول بنسبة (١٠٠) % للمسئولين ومُتخذي القرار بمحافظة سوهاج، ودراسة علاوش (٢٠١١) حيث جاءت القوانين والنصوص التشريعية في الترتيب الأول بالنسبة لمُديري المؤسسات التعليمية بولاية سطيف، حيث جاءت بمتوسط حسابي بلغ (٤,٩٦)، أما دراسة العتيبي (٢٠١١) فقد جاءت التعاميم والخطابات والتقارير الرسمية من أهم مصادر المعلومات المكتوبة بالنسبة للقادة الأمنيين من مُديري الإدارات ونوابهم و مُديري الشعب والأقسام العامة للجوازات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. بينما يختلف في هذا الرأي كل من دراسة (٢٠٢٠) Mc Nicholas, C والتي ترى أن من أهم المصادر التي يستخدمها طلاب الدراسات العليا الدوليين من خارج الاتحاد الأوروبي للحصول على المعلومات الإنترنت بما في ذلك موقع الجامعة، والتصنيفات والمراجعات عبر الإنترنت، أما مصادر المعلومات الشفوية فمنها الزملاء والأصدقاء بينما أشارت دراسة (Umar, U., 2020) بأن المُزارعين في بنغلاديش يمكنهم الوصول إلى المعلومات من خمسة مصادر رئيسية: الاتصالات غير الرسمية، والاتصالات الرسمية، وبرامج التعليم والتدريب، ووسائل الإعلام التقليدية (مثل التلفزيون) وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة/ وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى خبراتهم السابقة، فيما تناولت دراسة (Liu, Y. 2016) مصادر معلومات التوظيف ودورها في اتخاذ القرار لدى الباحثين عن الوظائف والتي كانت من أهمها مصادر معلومات التوظيف الرسمية التي تسيطر عليها الشركة، مثل الإعلانات ومواقع الشركات، أما دراسة (Osman, H., & Agyei, D. 2014) فأشارت إلى أن البرلمانيين في دولة غانا لجأوا إلى مصادر معلومات مُختلفة من أبرزها: الصحف، الإذاعة والتلفزيون، الإنترنت والبريد الإلكتروني، الأوامر الدائمة النموذجية، النشر الداخلي، محاضر اجتماعات اللجان، الكتب والمجلات، والمذكرات الرسمية، ويُرجح الباحث هذا الاختلاف بين هذه الدراسات بسبب اختلاف مُجتمع الدراسة ففي الدراسات العربية نجد أن مُجتمع الدراسة يتكون من قيادات ومُتخذي قرار لمؤسسات حكومية وغير حكومية فهم بحاجة ماسة إلى مصادر معلومات مثل الأنظمة واللوائح والقوانين أكثر من غيرهم حتي لا تصبح قراراتهم باطلة ويتعرضون للمسائلة القانونية أما في الدراسات الأجنبية نجد أن مُجتمع الدراسة يتكون من طلاب الدراسات العليا، المزارعين، الباحثين عن الوظائف، برلمانيين فهم يختلفون في اختيار مصادر المعلومات تبعاً لأهدافهم المرجو تحقيقها.

٢/١/٥ طرق ووسائل جمع المعلومات :

يرى حسين ومرازقة وشباح (٢٠١٧) أن من أهم طرق ووسائل جمع المعلومات الخاصة بعملية اتخاذ القرار عند الإقتناء بالمكتبات الجامعية بجامعة باتنة بدولة الجزائر تتمثل في المُقابلات والاجتماعات مع مُديري المكتبات الجامعية والمسؤولين عنها؛ حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٨٧,٥٠) %، فيما يرى صبره (٢٠١٦) بأن القيام بجمع المعلومات شخصياً جاء في الترتيب الأول بنسبة (١٠٠) %، ثم تشكيل لجنة لجمع المعلومات جاءت بنسبة (٩٣,٣) % للمسئولين ومُتخذي القرار بمحافظة سوهاج، ويتفق معه في هذا الرأي علاوش (٢٠١١) حيث جاء القيام بجمع المعلومات شخصياً في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤,٩٦)، ثم استعمال جميع المواد المُتاحة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩١)، وذلك بالنسبة لمُديري المؤسسات التعليمية بولاية سطيف. بينما تختلف في هذا الرأي كل من دراسة نصيف (٢٠١١) والتي أشارت إلى أن تكليف أحد المرؤوسين الأكفاء جاء في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٥)، ثم

جمع المسئول للمعلومات بنفسه بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٩) ، ودراسة العتيبي (٢٠١١) والتي أشارت أن من أهم طرق ووسائل الحصول على المعلومات من خلال الخبرات والتجارب السابقة، الاجتماعات الرسمية واللقاءات، آراء ومقترحات الخبراء والمُتخصصين، ودراسة (Osman, H., & Agyei, D. D. 2014) والتي أشارت إلى أن البرلمانيين في دولة غانا لجأوا إلى طرق مختلفة للحصول على المعلومات منها الاستعانة بالمهنيين والمُوظفين الإداريين والفنيين أصحاب المُشكلة والآراء التي أعرب عنها الأعضاء داخل قاعة البرلمان أثناء المناقشات، ودراسة (Charles L. Citroen 2011) والتي أشارت إلى أن أهم طرق ووسائل الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من قبل المديرين التنفيذيين في الصناعة بهولندا وألمانيا هو استخدام الإنترنت، فضلاً عن دراسة (Morgan, J. M. 2010) والتي أشارت بأن أهم طرق ووسائل الحصول على المعلومات التي تستخدمها العائلات والطلاب وأولياء أمورهم لاتخاذ قرار دخولهم كليات معينة جاءت في الترتيب الأول طريقة البحث بأنفسهم عن المعلومات وذلك عن طريق تصفح المواقع الخاصة بالكلية والمواقع الخاصة مثل CollegeBoard.com، ثم عن طريق مقابلة المستشارين الجامعيين المستقلين، والمستشارين الإرشاديين، والمصادر غير الرسمية للمعلومات مثل زملاء من الآباء أو الجيران أو الأصدقاء.

٣/١/٥ مؤصفات المعلومات:

يرى عثمان (٢٠١٨) بأن هناك مجموعة من المُواصفات المهمة للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار ومن أهم هذه المُواصفات: الشمولية، الدقة، المُناسبة زمنياً، الواقعية، الكلفة بحيث تكون كلفة المعلومات أقل من فائدتها ويتفق معه في هذا الرأي كلُّ من دراسة عبد الرحمن وتادرس (٢٠١٤) والتي أشارت بأن هناك مجموعة من المُواصفات المهمة للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار الجامعي من وجهة نظر القادة الأكاديميين الأردنيين ومنها الحداثة، السرعة، الشمولية، الوضوح، الدقة، الملائمة، الكفاءة الاقتصادية، المرونة وسهولة الاستخدام، أما دراسة صبرة (٢٠١٦) فأوضحت بأن من أهم مواصفات المعلومات أن تكون جاهزة للاستخدام حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٩٩,٣) ثم أن تكون معلومات دقيقة بنسبة (٩٤,٧) %، فيما أكدت دراسة نصيف (٢٠١٠) بأن المُساعدة في تحديد المشكلة وتحليلها من أهم مُواصفات المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٩) .

فيما أظهرت دراسة (umar, U., 2020) إلى أن المُزارعين في دلتا البنغال السفلى، بنغلاديش في حاجة ماسة إلى معلومات أكثر دقة ومُحددة بالوقت وموثوق بها وقابلة للتنفيذ لتحسين عملية اتخاذ القرارات الزراعية، وكذلك دراسة (Nesheim, ٢٠١٧) والتي تناولت دور خدمات المعلومات الزراعية في اتخاذ القرار لدي المزارعين في الهند، والتي أشارت إلى أن أهم مُواصفات المعلومات من وجهة نظر المزارعين هي إمكانية الوصول إليها بسهولة ومصداقيتها. أما دراسة (Charles L. Citroen 2011) فأشارت إلى أنه لا يمكن اتخاذ القرارات الإستراتيجية الصحيحة إلا بناءً على معلومات صحيحة وكاملة، أما نوع المعلومات التي عُدت أنها لا غنى عنها لاتخاذ القرارات الإستراتيجية هي المعلومات حول تطورات السوق مثل إحصاءات التجارة والاتجاهات والتنبؤات، وأيضاً دراسة (Al-Ahmari, A. 2010) والتي تناولت عمليات اتخاذ القرار على أساس المعلومات الفعالة في كبرى الشركات الخليجية العربية لاتخاذ القرار حيث أشارت إلى أهم صفة في المعلومات أن تكون دقيقة كما أظهرت الدراسة الإستراتيجيات التي ترتبط بصنع القرار ونظريات القيادة.

٤/١/٥ صعوبات الحصول على المعلومات:

يرى علاوش (٢٠١١) أن صعوبة المعلومات غير المُرتبة من أهم الصُعوبات والمُعوقات التي تُواجه مُتخذي القرار ومُديري المؤسسات التعليمية بولاية سطيف؛ حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٦)، ثم عدم ملائمة الألية المُستخدمة في تحويل المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٥)،

بينما تُشير دراسة نصيف (٢٠١٠) بأن طول الوقت اللازم من أهم الصعوبات والمُعوقات التي تُواجه مُتخذِي القرار؛ حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٩) ، أما دراسة صبرة (٢٠١٦) فأشارت إلى أن من أهم الصعوبات هي اتساع حجم العمل حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٨٦,٧) % . أما دراسة عثمان (٢٠١٨) فأكدت أنه لم تعد مُشكلة مُتخذِي القرارات كيفية الحصول على المعلومات، وإنما وبدرجة أهم في كيفية تحديد المطلوب منها، فيما تناولت دراسة Dodd, D. W. (2017) دور المعلومات في عمليات صنع القرار لكبار الأكاديميين والمسؤولين الماليين في كليات الفنون الليبرالية بالولايات المتحدة الأمريكية وأشارت إلى أن من أهم الصعوبات التي يُواجهها المسؤولون الماليين هي نقص المعلومات المتعلقة بالصحة المالية والتغيرات في البيئة الخارجية ومجالات أخرى، ويُرجح الباحث أن هذا الاختلاف بين الدراسات سواء في طرق ومصادر جمع المعلومات أو حتى مواصفات المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، فضلاً عن الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تلك القيادات للحصول على المعلومات قد يرجع إلى اختلاف مجتمع الدراسة أو اختلاف الأهداف أو ربما يرجع إلى اختلاف البيئة العربية في الحصول على المعلومات وتنظيمها عن البيئة الأجنبية.

٢/٥ الدراسات التي تناولت نُظْم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار:

تم تقسيم هذا المحور إلى عدة رؤوس موضُوعات فمنها تعريف نُظْم المعلومات الإدارية ، أهميتها، دورها في اتخاذ القرار على النحو التالي:

١/٢/٥ تعريف نُظْم المعلومات الإدارية:

يرى ياسين (٢٠١٨) أنه يمكن فهم نُظْم المعلومات من خلال تعريف كل مُصطلح على حده فالنظام System هو كُل متكامل من مكونات أو عناصر، أما المعلومات Information فهي نتاج مُعالجة البيانات والبيانات تُشير إلى وصف أولي للأشياء، الأحداث، الأنشطة والمُعاملات المُسجلة والمخزونة ولكنها ليست مُنظمة أو ذات معنى فالمعلومات هي بيانات تم تنظيمها ولها معنى وقيمة. ويُعرّف Stair & Reynolds (2010) نُظْم المعلومات الإدارية بأنها: " جميع الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والموارد البشرية والإجراءات التي يتم تكوينها لجمع وتخزين ومُعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات " وبتفق معه في هذا التعريف عمران (٢٠١٧) فلقد عرّف نُظْم المعلومات الإدارية بأنها " مجموعة من العناصر البشرية المُدربة والعناصر الآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ويتكون هذا النظام من مُدخلات وعمليات تحويل ومُخرجات هدفه الكشف عن المعلومات وتجميعها وتحليلها وإعدادها طبقاً لاحتياجات مراكز العمل في المؤسسة . أما دراسة Stripling (2017) فقد أوضحت " بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة المُنتظمة التي تُمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في عملية صنع القرار داخل المنظمة على أن تتميز هذه المعلومات بالشمولية والدقة، وأن تكون مُلائمة من ناحية الجودة والتوقيت، بينما أشارت دراسة (٢٠١٤) Lahue بأنها "مجموعة من العناصر المُتداخلة مع بعضها البعض والمُتمثلة بالمكونات المادية والبرمجيات والأفراد وقواعد البيانات والإجراءات التي تعمل على جمع البيانات ومُعالجتها وتوفير المعلومات لإدارة المُنظمة لدعم عملية صنع القرارات " فيما عرّفها دراسة كل من عثمان (٢٠١٥) والذي عرّفها " بأنها إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية لتحويل المُدخلات (البيانات) إلى مُخرجات (المعلومات) لتحقيق أهداف المؤسسة "، ودراسة البرزنجي وجمعة (٢٠١٣) بأنها " نُظْم تقوم بتجهيز المعلومات وتزويدها للمُدير لغرض اتخاذ القرار بحيث تصف هذه المعلومات العمليات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المُنظمة كما تصف هذه المعلومات حاضر وماضي ومستقبل المنظمة ". بينما عرّفت سعاد (٢٠١٥) نُظْم المعلومات بأنها " مجموعة مُنظمة من الموارد، البرامج ، الأشخاص، البيانات، الإجراءات التي تسمح بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات في شكل بيانات داخل وخارج المُنظمة "، بينما يُوضح مكليود وشيل

(٢٠١٠) نظام المعلومات " بأنه نظام يعتمد على الحاسب الآلي والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات مُتشابهة وعادة يكون المستخدمون كينونة تنظيمية رسمية لها أو وحدة فرعية تابعة " .

وانطلاقاً من هذه المفاهيم المتعددة والمتقاربة، ومن خلال كل التعريفات السابقة يمكن للباحث أن يستنتج أن نُظُم المعلومات الإدارية عبارة عن نُظُم تتكون من أجهزة حاسب آلي وبرمجيات وقواعد بيانات وشبكات وموارد بشرية يتم من خلالها جمع وتخزين ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات، وتُمد هذه النظم المُديرين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، بحيث تساعد في تحقيق أهداف المنظمة أو المؤسسة التي تتواجد فيها.

٢/٢/٥ أهمية نُظُم المعلومات الإدارية:

يُوضح مدفوني (٢٠١٦) أن أنظمة المعلومات الإدارية تُعد أداة مُهمّة في اتخاذ القرار، حيث يمكن التعبير عنها بأنها طريقة مُنظمة للحصول على المعلومات الصحيحة في المكان المناسب والزمن المناسب وتقديمها إلى مُتخذ القرار المناسب لذلك فان نظام المعلومات الفعّال هو الذي يقوم على استرداد المعلومة أو استخلاصها من المصادر المُختلفة وتقديمها لمُتخذ القرار، فيما يُشير بلال(٢٠١٥) أن من أهم مزايا نظام المعلومات الإداري أنه يُساعد في تقليل المهام الروتينية ؛ وتحسين مراقبة العمليات؛ وتخفيض وقت الإجابة ومن ثم التنفيذ؛ وتحسين استعمال البيانات والمعلومات وحوسبة القرارات الروتينية.

أما محمد(٢٠٢٠) فأوضح أن نُظُم إدارة المعلومات أصبحت تُشكل عنصراً أساسياً في صناعة القرار في المنظمات المُختلفة حيث إن استعمالها يفيد في:

- تقليل الوقت والجهد المبذول من قبل المُدراء في إنجاز الأعمال .
- القدرة على تقييم احتمالات المُستقبل .
- وسيلة أو أداة تعمل على توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب .
- نظام يُصمم على أساس حاجة المُستوى الإداري وحاجة بعض المُدراء للمعرفة حيث يُوفر لهم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.بينما أكد آل مراد (٢٠١٢) أنه يُمكن إبراز أهمية نُظُم المعلومات الإدارية من خلال
- توفير البيانات اللازمة ومُعالجتها في الوقت المناسب وبدقة عالية وبما يلائم احتياجات مُتخذي القرار .
- التطور الكبير في الإدارة وزيادة نفقات البحث والتطوير وإحداث تطور مُماثل في الوسائل المُستخدمة.
- بروز وظهور ظاهرة الاقتصاد العالمي والتحول في اقتصاديات الصناعة كالقاعدة المعرفية / المعلوماتية .
- ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية حيث يتم إنجاز العمل بواسطة الشبكات .
- ومن وجهة نظر الزبيدي (٢٠١٧) أكد على أن نُظُم المعلومات الإدارية تقوم بدور فعّال على مستوى الدولة ومنها :
 - تزويد الإدارة العليا لمُؤسسة الدولة بالمعلومات بصورة مُستمرة .
 - تقديم المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها فوراً لحساسية وحوية الموقف .
 - تُوفر صورة واضحة عند تحديدها للمسؤوليات؛ لأن عدم الوضوح يُعد من المشاكل التي تعاني منها إدارة مؤسسة الدولة .

- تنسيق العمل مع نُظُم المعلومات الأخرى في مؤسسات الدولة وتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة السياسية فيما يتعلق بالوزارات والمؤسسات الأخرى .
 - توفير معلومات بحسب مستويات إستراتيجية الدولة (الشاملة ، تكتيكية ، وظيفية) .
 - إعطاء صورة واضحة عن الأوضاع الداخلية والخارجية للدولة التي من شأنها أن تُسهل عملية التخطيط لإستراتيجيتها .
 - بينما يرى الراشدي وعبد الهادي (٢٠١٩) أنه يُمكن توضيح أهمية نُظُم المعلومات الإدارية على النحو التالي :
 - القدرة على توفير المعلومات اللازمة بالوقت والكلفة المناسبة من خلال التقارير الدقيقة وإيصالها لكل من المستويات الإدارية .
 - مُساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفاعلة مُستندة إلى المعلومات في التوقيت المُناسب
 - تقديم معلومات إلى المُستويات الإدارية لغرض ممارسة وظائفها، فضلاً عن تقييم أعمال المُنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات .
 - فيما أشار كل من البرزنجي وجمعة (٢٠١٣) إلى أن نُظُم المعلومات الإدارية لها أهمية وفوائد كثيرة ولعل من أهمها :
 - ربط جميع الأطراف المُنتجة للمعلومات داخل المُنظمة بوحدة الأمر لذلك فهي تُزود مُختلف المستويات بالمعلومات المُختلفة عند الحاجة إليها .
 - حفظ البيانات والمعلومات الضرورية والتاريخية التي تُعد أساس عملها مع الاستفادة من هذه البيانات والمعلومات من خلال هذه الأنظمة في إصدار التقارير سواء تجميعية أو تفصيلية (يومياً وشهرياً وسنوياً) عن أنشطة ووظائف المُنظمة .
 - استثمار الموارد المعلوماتية في المُنظمة والسيطرة على المعلومات بها .
 - تبادل وتشارك المعلومات والتحاوُر عبر الشبكات والاتصالات داخل المُنظمة وخارجها وعلى المُستوى العالمي .
 - القدرة على حفظ وتخزين جميع المعلومات التي تتعامل معها المُنظمة ومعالجتها واسترجاعها بالشكل والوقت المُناسبين .
 - قدرتها على التنبؤ والتخطيط المستقبلي وضمن احتمالات مدروسة واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المُنظمة المستقبلية .
- ومن خلال الاستعراض السابق لأهمية نُظُم المعلومات الإدارية من وجهات نظر مُتعددة يُؤكد الباحث على أن تلك النُظُم هي وسيلة وليست غاية في حد ذاتها فهي وسيلة تُسهل وصول المعلومات المطلوبة إلى مُتخذ القرار بالدقة والتوقيت المطلوب؛ حيث تقوم نُظُم المعلومات الإدارية بجمع وتخزين وحفظ وتنظيم المعلومات واسترجاعها وبثها عبر أجهزة الحاسب الآلي والأنظمة الإدارية الأخرى ، ولعل أقرب تشبيه لنُظُم المعلومات الإدارية هو تشبيه الزبيدي (٢٠١٧) والذي شبه نُظُم المعلومات الإدارية بالجهاز العصبي للدولة مثلها مثل الجسد البشري يتكون من أوعية ناقلة للدم ، تُمثل هذه الأوعية النُظُم أما الدم فهو المعلومات الذي يحتاجه مُتخذ القرار .

٣/٢/٥ دورها في اتخاذ القرار

يرى شيخي (٢٠١٦) أن تكامل نُظُم المعلومات يُؤثر معنوياً في ترشيد مُختلف مراحل عملية اتخاذ القرار على مُستوى البنوك العاملة في الجزائر حيث بلغت نسبته (٥٤) % وأن مُعامل الارتباط بينهما بلغ (٠,٧٢) ، ويتفق معه في هذا الرأي كلُّ من دراسة الشمري (٢٠٢٠) والتي أوضحت أن العاملين في البنك الأهلي التجاري بالمملكة العربية السعودية يرون أن نُظُم المعلومات الإدارية تُسهم بدرجة كبيرة جداً في مُواجهة الأزمات المالية لديهم ، وكذلك دراسة صالح وحمودي (٢٠١٦) والتي أكدت على وجود علاقة كبيرة جداً بين نُظُم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة / دولة الإمارات العربية المتحدة. كما اتفقت معه العديد من الدراسات الأخرى منها دراسة المحاميد وعلي (٢٠١١) والتي أكدت على وجود أثر لتقويم نُظُم المعلومات الإدارية بسلطة العقبة الاقتصادية الخاصة بالمملكة الأردنية الهاشمية في تحديد المُشكلة بوصفه بُعداً من أبعاد عملية اتخاذ القرار، و دراسة Zietz, J. (2020) والتي هدفت إلى تصميم نظام للمعلومات كمشرف على اتخاذ القرارات المُؤيدة للبيئة والتي توصلت إلى أن أنظمة المعلومات يمكن أن تُحفز بشكل إيجابي القرارات المُؤيدة للبيئة، وكذلك دراسة Garcia, E. A. (2018) والتي أوضحت أن نُظُم المعلومات المهنية تُقلل من الصُعوبات والمُعوقات التي يواجهها الطلاب عند اتخاذ القرار، فضلاً عن دراسة Albina, A. R. (2018) والتي أظهرت أن دقة القرار تتأثر بشكل إيجابي باستخدام نُظُم المعلومات الجغرافية المكانية لإدارة الطوارئ بجامعة نوا الجنوبية الشرقية بالولايات المتحدة الأمريكية . وكما اتفقت دراسة Abdel Nasser, H (2013) في أن نُظُم المعلومات الإدارية تُسهل للمستفيدين الحصول على المعلومات بدون أخطاء، وكذلك دراسة كل من بوفروخ ورشيد (٢٠١٧) والتي أشارت إلى أن نظم المعلومات المُستخدمة بمؤسسة نفضال بباتنة بدولة الجزائر تُوفر معلومات ملائمة وذات مرونة عالية لاستخدامها في جميع مراكز صنع القرار وفي مُختلف المُستويات، ودراسة King, S. G. (2012) والتي توصلت إلى أن نُظُم المعلومات الجغرافية زودت صانعي القرار في وزارة الأمن الداخلي الأمريكية بسياق مُتميز للمعلومات والتي كان من الصعب فهمها لولا ذلك، وأيضاً دراسة Tri Lathif, M. (2016) والتي أشارت إلى أن هناك اتجاهًا إيجابيًا معنوياً لجودة نظام المعلومات على جودة المعلومات وجودة الخدمات المُقدمة للمستفيدين بإدارة المُوظفين (SIMPEG) بالجامعة في مدينة سورابايا بدولة إندونيسيا . فيما اختلفت مع هذا الرأي دراسة كل من دراسة حسين (٢٠٢٠) والتي أوضحت أن عينة الدراسة مُحابدين في مُوافقتهم حول واقع استخدام نُظُم المعلومات الإدارية من وجهة نظر العاملين بوزارة الداخلية اليمنية بمتوسط بلغ (٢,٩ من ٥,٠) ، وكذلك دراسة النوايسة (٢٠١٥) والتي أشارت إلى أن تصورات المُديرين في الشركات المُساهمة العامة الأردنية لُنظُم المعلومات الإدارية جاءت بدرجة مُتوسطة، فيما تناولت دراسة Gavurová, B., (2018) دور نُظُم المعلومات بمرافق الرعاية الصحية في جمهورية سلوفاكيا، والتي أكدت على أن عدم القدرة على استخدام نُظُم المعلومات بشكل أكثر كفاءة يُعرض قطاع الرعاية الصحية العامة لخطر التحول إلى نظام غير مُستدام، ويُرجح الباحث هذا الاختلاف نتيجة لضعف نُظُم المعلومات الإدارية المُستخدمة سواء في الداخلية اليمنية أو شركات المُساهمة الأردنية وهذا الضعف قد يرجع إلى قلة الإمكانيات وبالتالي استخدام نُظُم معلومات إدارية غير كافية وغير مُنظورة أو حديثة للحصول على المعلومات .

٣/٥ الدراسات التي تناولت اتخاذ القرار وصُعوباته :

تم تقسيم هذا المحور إلى عدة رؤوس موضُوعات فمنها تعريف اتخاذ القرار، التمييز بين اتخاذ القرار وصناعته، المُشاركة في اتخاذ القرار، صُعوبات اتخاذ القرار على النحو التالي:

١/٣/٥ تعريف اتخاذ القرار:

يرى **الففل (٢٠١٦)** أن اتخاذ القرارات هو أساس الإدارة وقلبيها؛ حيث يرى المديرين - في كثير من الأحيان- أن عملية اتخاذ القرارات هي عملهم الأساسي نظرًا، لأنه يجب عليهم بصفة مستمرة اختيار ما ينبغي عمله ومن سيقوم بهذا العمل ومتى وأين وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرارات هي بطبيعتها عملية مستمرة ومُتعلّقة في الوظائف الأساسية للإدارة.

والقرار في القانون الإداري " يعني العمل القانوني الصادر من جانب واحد - أي الإدارة وحدها - ويتسم بطابع السلطة العامة، ويحدث آثارًا قانونية بإنشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو إلغاء وضع قانوني قائم" (أفندي ، ٢٠١٠)، أما مهدي (٢٠١٤) فقد عرّف القرار بأنه " ما قرّر (أي ثبت) عليه الرأي من الحكم في مسألة معينة " .

فيما تُعرّف عملية اتخاذ القرار بأنها :

" نتاج عملية منهجية عقلانية مبنية على الدراسة والتفكير الواعي للوصول إلى حل مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بين مجموعة من البدائل المحتملة بُغية تحقيق الأهداف المرجوة (شهيد وابن علي، ٢٠١٩) ، ويتفق مع هذا الرأي مهدي (٢٠١٤) والذي يعرفها بأنها " التوصل إلى صيغة عمل معقولة بين عدة بدائل مُتناقسة وكل القرارات ترمي إلى تحقيق أهداف بعينها أو تفادي حدوث نتائج غير مرغوب فيها " . فيما يُؤكد نميث (٢٠١٢) - Nemeth - بأن عملية اتخاذ القرار تشمل اختيار بين البدائل على أساس الأهداف والقيم من طرف شخص أو مجموعة أشخاص، وتتطوي نوعية القرار على التحليل الدقيق للمعلومات المُتاحة والنظر في البدائل بطريقة غير مُتحيزة، بينما يشير دافيد هولت- David Holt" بأنها عملية تحديد المشاكل وتقديم الحلول واختيار الحل البديلة واختيار بديل واحد وتنفيذه " (بن حمود، ٢٠١٢) . ومن جهة أخرى يُشير مصطفى وسيفي (٢٠١٧) بأن عملية اتخاذ القرار " تقوم على الاختيار المُدرَك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أوتوماتيكية أو رد فعل مباشر " أما مؤيد(٢٠١٠) فقد عرّف عملية اتخاذ القرار " بأنها اختيار بين أفضل البدائل وأفضل السبل لتحقيق الهدف، وهي اختيار لمدى كفاية الرؤساء وقدرتهم على تحمل المسؤولية والبت في الأمور، بينما عرّفها زيتوني (٢٠١٥) ورشوان (٢٠١٠) بأنها " الاختيار الذي يتم عن طريق أعضاء الجماعة من بين عدد من المُقترحات البديلة المُتاحة لهم " .

ويستنتج الباحث من خلال استعراض هذه التعريفات السابقة إلى أن القرار هو عبارة عن بديل تم اختياره وتفضيله من قِبَل مُتخذ القرار لأسباب مُحددة أو لتحقيق أهداف مُعينة من وجهة نظره بمعنى أن تكون لديه إرادة مُحددة بشأن تنفيذ عمل معين أو عدم تنفيذه . أما من الناحية القانونية فيشير الباحث إلى أنه عمل قانوني يصدر من جهة أعلى في الإدارة تأخذ شكل السلطة العامة (الحكومة) يُساهم هذا العمل في إحداث آثارًا قانونية بإنشاء وضع قانوني جديد مثل ترقية أحد المُوظفين إلى درجة أعلى، أو تعديل وإلغاء وضع قانوني قائم مثل إقالة أحد العاملين من منصبه .

٢/٣/٥ التمييز بين صناعة القرار واتخاذها :

يرى بلال (٢٠١٥) أن كثيرًا من الناس يخلط ما بين المقصود باتخاذ القرار وصناعته ظنًا منهم أنها عملية واحدة إلا أن ذلك الظن في غير محله ، فصناعة القرار تمر بمجموعة من المراحل منها تحديد المشكلة وتحليل أسبابها ، البحث عن البدائل ، تقييم البدائل المُختلفة ، اختيار البديل الأمثل، تطبيق البديل الأمثل، مُتابعة وتقييم النتائج أما اتخاذ القرار فهو يمر بمرحلة واحدة وهي مرحلة اختيار البديل الأمثل لحل المشكلة . ويتفق مع هذا الرأي الأفندي(٢٠١٠) والذي أكد على أن صنُع القرارات لا تعني اتخاذها فصناعة القرار تتداخل فيها عوامل مُتعددة: نفسية، سياسية، اقتصادية، اجتماعية أما اتخاذ القرار فهو يُمثل

المرحلة الرسمية النهائية للقرار والذي سبقته مرحلة الإعداد والتحضير والتكوين وهي جوهر عملية صنع القرارات . ومن جهة أخرى فقد قام الشوبكي (٢٠١٠) بالتفريق بين صانع القرار ومُتخذ القرار على النحو التالي :

- صانعُ القرار (Decision Makers): هم الأفراد الذين يقومون بإعداد وتحليل وتجميع كافة البيانات والمعلومات المختلفة ، واستخلاص المؤشرات منها والوصول إلى مشروع أو استخلاص التوصية بالقرار المطلوب اتخاذه .
- مُتخذ القرار (Decision Taker): هو الشخص الذي يبيده سلطة اتخاذ القرار، وفقاً للهيكل التنظيمي للكيان الإداري وهو المسئول الأول عن مدى سلامة هذا القرار وصلاحيته أمام العامة والخاصة رغم أنه لم يقم بصنعه .

بينما أضاف بوغليطة والوزتاجي وخنيط (٢٠١٦) بأن المقصود بصنع القرار هو مختلف المراحل التي مر بها القرار بدءاً من تحديد المشكلة وانتهاءً بتحديد أفضل الحلول البديلة لتلك المشكلة، أما عملية اتخاذ القرار فإنها تمثل مرحلة من مراحل عملية صنع القرار وبالتالي فهي عملية مُتممة لعملية صنع القرار وليست مُرادفة لها . فيما أشار بلال (٢٠١٥) بأن اتخاذ القرار يُشكل المرحلة النهائية والحاسمة في عملية صنعِهِ، إذ تمر هذه العملية بعدة مراحل تنتهي بـ اتخاذ القرار المناسب ، وعلى المُستوى الإداري فصناعة القرار لا بد أن يشترك فيها جميع المُستويات الإدارية أما اتخاذ القرار فيقوم بها القائد الإداري فقط.

ويستنتج الباحث من خلال استعراض الآراء السابقة أن هناك فرقاً واضحاً ما بين صناعة القرار واتخاذه، فصناعة القرار هي عملية أعم وأشمل من اتخاذ القرار حيث إن عملية اتخاذ القرار هي جزء أو مرحلة نهائية من عملية صناعة القرار والتي تُمر بمجموعة من المراحل المختلفة بدءاً من تحديد المشكلة وانتهاءً بتحديد أفضل الحلول البديلة لتلك المشكلة ثم اتخاذ القرار المناسب

٣/٣/٥ المشاركة في اتخاذ القرار:

هناك بعض الدراسات التي تناولت المشاركة في اتخاذ القرار ولعل من أهم تلك الدراسات دراسة Larry A. Allen (2020) والتي أكدت على ضرورة مشاركة المريض نفسه في اتخاذ القرارات الطبية لعلاج أمراض القلب فيما تناولت دراسة Oni, A. (2015) فعالية مشاركة الطلاب في صنع القرار والقيادة الجامعية بالجامعات النيجيرية والتي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة كبيرة بين مشاركة الطلاب في صنع القرار وفاعلية القيادة . أما دراسة Carey, P. (2013) فتناولت مشاركة الطلاب في صنع القرار الجامعي بجامعة لانكستر بإنجلترا، حيث تستكشف هذه الدراسة مدى مشاركة الطلاب في صنع القرار بالجامعة ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها: أن العديد من الطلاب يقدرّون قيمة المشاركة ويريدون المشاركة ومع ذلك هناك من يرى أن هناك عوائق أمام الطلاب للمشاركة في صنع القرار وفي مُقدمتها أن الطلاب أصحاب مصالح في صنع القرار الأمر الذي يجعل منهم عملاء للجامعة وبذلك لن يبحثوا سوى عن مصالحهم الشخصية وليس مصلحة الجامعة . فيما تناولت دراسة Metheny, G. A. (2013) مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالكليات والجامعات الحكومية الأمريكية في صنع القرار وأثرها على الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها : أن مُتغيرات العمر وسنوات الخبرة التدريسية والدرجة والرتبة والراتب تشير إلى فروق ذات دلالة إحصائية بين المُتغيرات والمشاركة، بينما لم يظهر الجنس أي فروق ذات دلالة إحصائية ، كما تناولت الدراسة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية والرضا الوظيفي العام، حيث أظهر تحليل الفروق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ، فيما يرى الباحث أن هذا التوافق بين هذه الدراسات

يؤكد على أن مشاركة مُتخذي القرار بجانب أصحاب الموضوع أو المُشكلة المُراد اتخاذ القرار بشأنهم يجعل القرار على قدر كبير من الصواب .

٤/٣/٥ صعوبات اتخاذ القرار

هناك عديدٌ من الصعوبات والمُعوقات التي تُعترض طريق مُتخذ القرار عن أداء مهامه ووظائفه المُكلف بها كمتخذ قرار لذا وَجِبَ على مُتخذ القرار معرفتها لإمكانية تفاديها ومُعالجتها ولعل من أهم تلك الصعوبات ما كشفته دراسة مدفوني (٢٠١٦) بأن هناك مشاكل وصعوبات لاتخاذ القرار ومنها: المركزية الشديدة وعدم التفويض، عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، الموارد الاجتماعية وما يرتبط بها من عادات وتقاليد مثل الوساطة ، التعامل مع أعراض المشكلة وليس جوهرها . بينما أضاف الشوبكي (٢٠١٠) مُعوقات أخرى لاتخاذ القرار ومنها :عدم القدرة علي تحديد الأهداف التي يمكن أن تحقق باتخاذ القرار ، البيئة التي تعمل فيها المؤسسة قد تكون عائقًا لاتخاذ بعض القرارات، شخصية مُتخذ القرار وتردده قد تكون عائقًا لاتخاذ القرار السليم، نقص المعلومات والخوف من اتخاذ القرارات . فيما أوضح عبد العال (٢٠١٣) أن من أهم الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرار وتصبح حواجز للقرار الرشيد منها: عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، فُصُور أجهزة الإحصاء والأجهزة التنفيذية في إعداد البيانات والمعلومات الضرورية ،تردد من المؤسسات والدوائر عن تقديم البيانات والمعلومات لمراكز اتخاذ القرارات ،إحجام المُختصين عن إعطاء المعلومات بل وإنكار وجودها في بعض الأحيان. أما المغربي (٢٠١٠) فيرى أن أي قرار خاطئ يتخذه شخص مُعين يمكن أن يعود إلى ما يلي :النقص في المعلومات أو عدم صحتها بخصوص البدائل المُختلفة، عدم القدرة على تحديد الأهداف بصورة دقيقة ،وجود عدد من الأهداف المُتضاربة، عدم توافر الوقت الكافي للتعرف على البدائل المُتاحة له. بينما قَسَمَ بخيت (٢٠١٠) الصعوبات والمُعوقات التي تواجه مُتخذي القرار إلى مُعوقات مرتبطة بالمشكلة: وتمثل في المزج بين المشكلة وأعراضها فعدم تحديد المشكلة بدقة يؤدي إلى استعمال الدواء غير المُناسب، مُعوقات مُرتبطة بالعاملين: وتمثل في عدم قبول واقتناع الأفراد بالقرار الذي تم اتخاذه لعدم مشاركتهم في صنعه ، مُعوقات مرتبطة بمُتخذ القرار : وتمثل في التردد، مُعوقات مُرتبطة بالمعلومات والإحصاءات : مثل عدم جمع معلومات وبيانات كافية عن طبيعة المشكلة أو الموضوع. فيما أشار حلاق وعلي (٢٠١٠) بأن هناك مجموعة من المُشكلات والمُعوقات الإدارية لاتخاذ القرارات ومن أهمها: عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، التخطيط غير السليم، عدم استقرار الأنظمة السياسية، غُموض الأنظمة واللوائح، عدم توافر الكوادر المُدربة والخبرة .

ومن خلال استعراض صعوبات ومُعوقات عملية اتخاذ القرار من وجهات نظر مُختلفة تبين أن الصعوبات والمُعوقات المُرتبطة بالمعلومات هي أكثر الصعوبات قوة وتأثير من الصعوبات الأخرى لدى مُتخذي القرار فعدم القدرة على جمع المعلومات عن المشكلة وطبيعتها يؤدي إلى عدم تحديدها بدقة وبالتالي اتخاذ قرار خاطئ بينما يؤدي النقص في المعلومات وعدم صحتها بخصوص البدائل المُختلفة إلى اختيار بديل خاطئ وبالتالي اتخاذ قرار خاطئ فوفرة المعلومات ودقتها في التوقيت المُناسب يُساعد مُتخذ القرار بشكل كبير على اتخاذ القرار السليم.

٤/٥ الدراسات التي تتناولت مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار:

تم تقسيم هذا المحور إلى عدة رؤوس موضوعات فمنها واقع مراكز المعلومات ، المُستفيدون منها ، ودورها في اتخاذ القرار على النحو التالي:

١/٤/٥ واقع مراكز المعلومات:

تري دراسة زهانة (٢٠١٨) أن واقع مركز معلومات هيئة ميناء الإسكندرية البحري يتسم بغياب التخطيط السليم في مبنى مركز المعلومات، حيث يشغل الطابق الثاني إدارة أخرى من إدارات هيئة الميناء، فضلاً عن معظم إدارات مركز المعلومات تُعاني من النقص في بعض فئات الأثاث مثل (المقاعد- المناضد- لوحات الإعلانات- حوامل الصحف - رفوف الدوريات - عربات الكتب) والأثاث الموجود لا يكفي وغير مطابق للمعايير، ولقد اتفقت مع هذا الرأي دراسة كل من أحمد (٢٠١٨) والتي أظهرت أن المعايير التي تتبعها المُستودعات الرقمية بمراكز المعلومات السودانية لا تتماشى مع النُظُم الدولية المُتعارف عليها لحزن واسترجاع وتبادل وتصدير البيانات. وكذلك دراسة محمد (٢٠١٨) والتي أشارت إلى أن مراكز المعلومات السودانية لم ترق إلى مستوى مراكز المعلومات العالمية في تطبيق المعايير في خدمات المعلومات فضلاً عن قلة فرص التدريب بالنسبة للموظفين وغياب التقييم الدوري لأداء الموظفين في بعض المراكز، ودراسة (Altamimi, F. (2013) والتي أظهرت أن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مراكز المعلومات بالجامعات السعودية محل الدراسة لم ترق إلى المستوى المطلوب. أما دراسة إبراهيم (٢٠١٣) فهدفت إلى الوُفوف على واقع مراكز المعلومات المُتخصصة لوزارات اتحادية بولاية الخرطوم بدولة السودان، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في التنظيم وعدم وجود الإدارة الواعية المثمرة بهذه المراكز، فضلاً عن قصور مجموعات مصادر المراكز المدروسة، وعدم الرضا التام عن الخدمات التي تقدمها هذه المراكز. ومن جهة أخرى اختلفت في هذا الرأي دراسة (Sava, C. (2016) والتي تناولت دور مراكز المعلومات السياحية في تلبية احتياجات السياح وتحسين تدفق السياح إلى الأماكن السياحية الموجودة بمدينة تيميشوارا Timisoara في رومانيا، حيث أشارت بأن مركز المعلومات السياحي يَتمتع بنشاط مُكثف، فهو ذو موقع جيد ومُجهز جيداً، ويُرجح الباحث أن هذا الاختلاف قد يرجع إلى اختلاف البيئة العربية عن البيئة الأجنبية في توفير وتجهيز الإمكانيات المطلوبة لمراكز المعلومات.

٢/٤/٥ المُستفيدون من مراكز المعلومات

هدفت دراسة (Ashenef, A (2018) إلى تقييم أداء مركز معلومات الأدوية في معاهد الرعاية الصحية التعليمية بالجامعة الرئيسية في إثيوبيا (DIC) من خلال تقييم اتجاهات تلقي الاستعلام والاستجابة من قبل مراكز معلومات الأدوية (DICs) وجاء أعلى استعلام من ناحية الصيادلة، حيث جاء بنسبة (٦٣,٥٧) %، يليهم طلاب الرعاية الصحية بنسبة (١٢,٧) %، فيما أشارت دراسة (Almazrou, D. (2019) إلى أن أغلبية المُستفيدين من مراكز المعلومات الدوائية بالمملكة العربية السعودية هم من الأطباء بنسبة (٦٢,٩) %، بينما تناولت دراسة بدوي (٢٠١٢) مراكز المعلومات المُتخصصة في العلوم السياسية في مصر وتوصلت إلى أن أكثر الفئات تردداً على المكتبات ومراكز المعلومات السياسية هم الباحثون بالعلوم السياسية وهم أكثر الفئات المُستفيدة من مراكز المعلومات. أما دراسة كرفاس (٢٠١٨) فأشارت إلى أن أغلبية المُستفيدين من مراكز المعلومات بالسودان هم من حملة درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (٤٩,٢) %، فيما كانت دوافعهم للبحث عن المعلومات تنحصر في الحصول على معلومات لمُتطلبات بحث علمي حيث بلغت نسبتهم المئوية (٧٧,٥) %، فيما هدفت دراسة (Ranjan, P., (2016) إلى دراسة حالة مراكز المعلومات الطبية الحيوية والمكتبات (ICLs) في الهند، وقد توصلت إلى أن توفر المعلومات عبر الإنترنت في كل مكان أدى إلى تقليل الزيارات إلى المكتبات ومراكز المعلومات الطبية الحيوية لمُعظم المُستفيدين. بينما تناولت دراسة (Lyu, S.o, Hwang. J. (2015) مراكز المعلومات السياحية بكوريا الجنوبية حيث تشير الدراسة إلى أن مُستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي بكثافة يميلون إلى إظهار المزيد من الزيارات لمراكز المعلومات السياحية، ويُرجح الباحث هذا الاختلاف بين الدراسات في فئة المُستفيدين لكل مركز نتيجة لاختلاف أهداف مراكز المعلومات والتي تسعى إلى

تحقيقها فعلى سبيل المثال مركز معلومات الأدوية يهدف إلى توفير معلومات عن الأدوية وبالتالي فئة المُستفيدين سوف تنحصر في الأطباء والصيادلة والمرضى والأطعم الطبية ، أما مركز معلومات السياحة فإنه يهدف إلى خدمة السياح من خلال توفير معلومات عن الأماكن السياحية والفنادق وأسعارها .

٣/٤/٥ دورها في اتخاذ القرار

إن الهدف الأساسي لمراكز المعلومات هو توفير المعلومة اللازمة لراسمي السياسات وصانعي القرارات وهناك العديد من الدراسات التي تناولت تلك الخدمات التي تُقدمها مراكز المعلومات فمنها دراسة أحمد (٢٠١٨) والتي أظهرت أن المُستودعات الرقمية بمراكز المعلومات السودانية تُسهم إسهامًا فعالًا في إتاحة المعلومات لكافة المُستفيدين، وكذلك دراسة Chauhan, N., (٢٠١٣) والتي تناولت دراسة مراكز معلومات الأدوية بدولة الهند حيث أشارت بأن الهدف من هذه المراكز هو توفير معلومات دائية ودقيقة عن الأدوية للمُستهلكين والمُتخصصين في الرعاية الصحية وذلك من خلال الرد على الاستفسارات المتعلقة بالأدوية كما تقوم هذه المراكز بجمع ومُراجعة وتقييم وفهرسة وتوزيع المعلومات عن الأدوية للعاملين الصحيين. فيما تناولت دراسة Rattan, P (2013) دور المكتبات ومراكز المعلومات في إدارة الكوارث أو في أي حالة طارئة من خلال رصد الأدوار التي يقوم بها أخصائيو المكتبات ومراكز المعلومات في حالة الكوارث إلى جانب وظائفهم العادية أو الروتينية ؛ حيث تتفق غالبية المكتبات ومراكز المعلومات بنسبة (٨٦) %، على ضرورة نشر الوعي بين المجتمع من خلال تقديم خدمات المكتبة المُنتقلة ومراكز المعلومات المُتمثلة في تقديم المُحاضرات والعروض التقديمية وتنظيم ورش العمل لتوعية الناس. بينما هدفت دراسة Churi, S., (2013) إلى تقييم طبيعة وجودة الخدمات التي يُقدمها مركز معلومات السموم الذي تم إنشاؤه في مستشفى تعليمي بمدينة ميسور بدولة الهند حيث تم تصنيف الخدمة المُقدمة على أنها "ممتازة" بنسبة (٨٦) %، حيث قدم مركز معلومات السموم الخدمات المطلوبة بطريقة ماهرة وفعالة وقائمة على الأدلة لتلبية احتياجات مُقدم الطلب، فيما أشارت دراسة Lau, K. K. (٢٠١٨) إلى أن مركز معلومات السموم في هونغ كونغ بدولة الصين يعمل على تقرير وتحليل بيانات حالات التسمم التي ترد عليها . أما دراسة Sava, C. (2016) فأشارت إلى أن أهم الخدمات التي تُقدمها مراكز المعلومات السياحية بمدينة تيميشوارا Timisoara في رومانيا، تتمثل في تقديم معلومات عن المَعالم السياحية في مناطق المدينة والأحياء، معلومات عن الفعاليات الثقافية والعلمية والرياضية المُنظمة، معلومات عن عروض الإقامة، كتيبات مجانية وخرائط سياحية، ومعلومات عن بيع التذاكر، نصائح للسياح في الاختيار من بين المُنتجات السياحية الموجودة ، كما يُشير السريحي (٢٠١٠) بأنه من بين المهام الرئيسة لمركز المعلومات هو تجميع المعلومات والبيانات من مُختلف المصادر العربية والأجنبية فلا يُمكن للمركز أن يستعين مثلا بمصادر مجهولة أو غير موثوق بها ثم يقوم بفرزها وتصنيفها في الملفات الخاصة بها، كما يقوم بالأعمال الخاصة بالتحشيف الإلكتروني وأعمال الأرشيف.

مما سبق يستنتج الباحث أن مراكز المعلومات تقوم بالعديد من الوظائف والمهام منها تجميع المعلومات اللازمة لصناعة القرار والعمل على فرز هذه المعلومات وتصنيفها وتحليلها فضلاً عن التحديث المُستمر لهذه المعلومات وحفظ هذه المعلومات في قواعد بيانات حيث تُعد مراكز المعلومات وسيلة ثابتة وفعالة لجمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها ثم تقديمها لمتخذي القرار في الوقت المناسب وبالصورة المُلائمة التي تساعد على اتخاذ القرار .

تعقيب عام للباحث على الدراسات السابقة وتوصياته

من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة يمكن الخروج بالنتائج والمُؤشرات التالية:

- معظم الدراسات السابقة دراسات وصفية تحليلية ، كما اتفقت معظم هذه الدراسات في عدة جوانب منها الأهداف والإجراءات واستخدام المنهج الميداني.
- وزعت الدراسات السابقة على عدد أربعة (٤) قطاعات موضوعية فمنها دراسات تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرار، دراسات تناولت نظم المعلومات الإدارية، دراسات تناولت اتخاذ القرار وصعوباته ، دراسات تناولت مراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار .
- هناك بعض الدراسات ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة ومنها دراسة عثمان (٢٠١٨) والتي تناولت أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات ودراسة الشوابكة (٢٠١٧) والتي تناولت دور جودة المعلومات في تحقيق اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، ودراسة صبره (٢٠١٦) بعنوان الاحتياجات المعلوماتية للمسؤولين ومُتخذي القرار بمحافظة سوهاج والتي تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرارات ومعرفة نوعية المعلومات التي يحتاجها المسؤولون ومُتخذي القرار بمحافظة سوهاج ، كذلك الوصول إلى أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وأيضاً دراسة علاوش (٢٠١١) والتي تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرارات داخل قطاع التربية بولاية سطيف وهدفت إلى تحديد مصادر جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بالمؤسسات التعليمية لولاية سطيف وأيضاً الدراسات الأجنبية التي تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرار مثل دراسة Charles (2011) والتي تناولت دور المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية من قبل المديرين التنفيذيين بالشركات الصناعية، ودراسة Morgan (2010) والتي تناولت التعرف على تأثير المعلومات على اتخاذ القرار الصحيح لدى الطلاب وأولياء أمورهم للدخول إلى الكلية المناسبة، وقد أفادت هذه الدراسات الباحث في بناء الإطار العملي للدراسة، فضلاً عن المقارنة بين هذه النتائج ونتائج الدراسة الحالية.

وفي نهاية المراجعة العلمية وبناء على نتائجها السابق ذكرها والتي أشارت بأن القطاع الموضوعي الخاص بمراكز المعلومات ودورها في اتخاذ القرار جاء في الترتيب الأخير باعتباره أقل القطاعات الموضوعية تواجدًا بين هذه الدراسات التحليلية حيث جاءت بنسبة (١٩,٨) % ، يوصي الباحث بضرورة العمل على زيادة الدراسات والأبحاث المتعلقة بدراسة دور مراكز المعلومات وأهميتها وبخاصة العربية في دعم واتخاذ القرار؛ بهدف دراسة واقعها وتفعيل دورها في توفير المعلومات الضرورية لصنّاع ومُتخذي القرار للمساهمة الفاعلة في دعم واتخاذ القرار.

المصادر والمراجع العربية :

إبراهيم ، إبراهيم آدم محمد .(٢٠١٣). إدارة وتنظيم مراكز المعلومات المتخصصة :دراسة حالة لخمسة مراكز لوزارات اتحادية بولاية الخرطوم إدارة وتنظيم . أطروحة (دكتوراه) السودان ،جامعة النيلين ،كلية الآداب ، قسم المكتبات والمعلومات ، ص ١- ١٤٣ مُتاح على دار المنظومة استرجع من :
<http://search.mandumah.com/Record/916258>

أحمد، هيام كمال محمد.(٢٠١٨).المستودعات الرقمية بمراكز المعلومات السودانية :دراسة تقييمية .أطروحة (دكتوراه) السودان ،جامعة أم درمان الإسلامية ، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي . ص ١-٣٠٣ مُتاح على دار المنظومة استرجع من:
<http://search.mandumah.com/Record/1001966>

أفندي ، عطية حسين .(٢٠١٠). صنع واتخاذ القرارات . ورقة بحثية مقدمة الي مؤتمر دور الإحصاء وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات .القاهرة:المنظمة العربية للتنمية الإدارية. ص٩١-١٠٧ متاح علي دار المنظومة استرجع من :<http://search.mandumah.com/Record/123755>

أل مراد ، نيبال يونس .(٢٠١٢).خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه : دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية. مجلة الادارة والاقتصاد، (٩٠)، ٢٢٠-٢٤١. استرجع من:<https://www.iasj.net/iasj?func=article&ald=65022>

البرزنجي ، حيدر شاكر ؛ جمعة ، محمود حسن (٢٠١٣). تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري – تكنولوجي).- ط١. بغداد :مطبعة ابن العربي . ص ٦٩-٧٨ استرجع من <https://books.google.dz/books?id=EvhoBQAAQBAJ&printsec>

الحباطي ، محمد خميس السيد محمد (٢٠١٦) شرعية المعلومات في القرآن الكريم لصنع واتخاذ القرار: دراسة تحليلية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات ٣(٥) ص ٣٧-٦٥ .

الراشدي، عادل عبد الله عزيز ؛ عبد الهادي ، خالد زيدان .(٢٠١٩).مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية : دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي - بغداد . مجلة تنمية الراقدين ، ٣٨(١٢١)، ص ١١٣-١٣١ متاح علي دار المنظومة استرجع من :<http://search.mandumah.com/Record/970443>

الزبيدي ،ضبيان شمام .(٢٠١٧).نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الإستراتيجي بغداد : دار الجنان للنشر والتوزيع .ص ٢١٦ استرجع من :
<https://books.google.com.eg/books?id=yvcoDwAAQBAJ&printsec>

السبيعي، مذكر بن سحمي مثيب الملحي .(٢٠٢٠). نحو رؤية استراتيجية لمكافحة الإرهاب السيبراني: دراسة ميدانية على مراكز المعلومات والتقنية في الجامعات السعودية بمدينة الرياض ، أطروحة (ماجستير) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإستراتيجية، قسم الدراسات الإستراتيجية ، تخصص الدراسات الإستراتيجية ،ص ١-١٤٧ استرجع من :<https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/6671>

السريحي ، منى بنت داخل .(٢٠١٠).مراكز المعلومات في وكالات الأنباء الوطنية: دراسة لمراكز المعلومات في وكالة الأنباء واس مجلة أعلم،(٦)، ص ٨٢-١٣٨ متاح علي دار المنظومة استرجع من :<http://search.mandumah.com/Record/443919>

الشمري ، وليد بن دغل نخيلان الشريفي . (٢٠٢٠). دور نُظُم المعلومات الإدارية في مواجهة الأزمات المالية من وجهة نظر العاملين في البنك الأهلي التجاري، أطروحة (ماجستير) ، السعودية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأزمات ، ص ١٦٧. استرجع من:<https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/666>

الشوابكة ، عدنان عواد .(٢٠١٧). دور جودة المعلومات في تحقيق اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية - (٥١). ص ٣١٣-٣٥٢ .

الشويكي، مازن جهاد إسماعيل. (٢٠١٠). العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. أطروحة (ماجستير). جامعة الأزهر - غزة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. قسم إدارة الأعمال. ص ٢١١.

العتيبي، أمال بنت سعود. (٢٠١٨). البيانات الضخمة وصناعة المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجًا. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الرابع والعشرين: البيانات الضخمة وآفاق استثمارها: الطريق نحو التكامل المعرفي. جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. مسقط، ص ١-٢٠ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/870339>

العتيبي، عبد العزيز بن سعد محمد. (٢٠١١). إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض. أطروحة (ماجستير) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - كلية الدراسات العليا - السعودية ص ١٧١.

الففل، بيسمينة. (٢٠١٦). إشكالية القيادة الإدارية وعملية اتخاذ القرار. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية. (٨). ص ٧٧-٩٢ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/76983>:

المحاميد، رعد سلامة علي؛ علي عبد المنعم محمد. (٢٠١١). تقويم أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية، أطروحة (دكتوراه) السودان، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، ص ١-٣٠٢ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/563676>:

المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (٢٠١٠). دور بحوث العمليات في اتخاذ القرار. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر دور الإحصاء وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. ص ١٢٩-١٧٣ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/123775>:

النوايسة، كفي حمود. (٢٠١٥). العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واستخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرار في الشركات المساهمة العامة الأردنية، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، جامعة المجمعة - معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية، (٦)، ص ٤٩-١٠٨ متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/763599>

بخيت، قمر محمد. (٢٠١٠). معوقات اتخاذ القرار الإداري وسبل تذليلها. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر دور الإحصاء وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. ص ٢٠٥-٢١٨ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/123784>:

بدوي، رشا سيف الدين. (٢٠١٢). مراكز المعلومات المتخصصة في العلوم السياسية في مصر: دراسة لواقعها والتخطيط لمستقبلها، أطروحة (ماجستير)، قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة حلوان، استرجع من :

http://srv1.eulc.edu.eg/eulc_v5/Libraries/Thesis/BrowseThesisPages.aspx?fn

بلال ، ساسي .(٢٠١٥). فعالية اتخاذ القرار في المنظمة الاقتصادية .مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية .(٣١). مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ص ٨-٢٣ متاح على دار المنظومة استرجع من : <http://search.mandumah.com/Record/602309>

بلال ، مسرحد .(٢٠١٥). نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار .مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية .(٢٥). جامعة زيان عاشور بالجلفة ص ١٨٠-١٩٧ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/834889>:

بن حمود ،سكينة.(٢٠١٢). مدخل للتسيير والعمليات الإدارية . الجزائر: دار الأمة . ص ١٧٩ .

بوغليطة ،إهام ؛ الوزناحي ،مهملي ؛ خنيط ،خديجة.(٢٠١٦). دور الإبداع في اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية . ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي حول :الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال :مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح عمان .ص ٢٣٨-٢٥٣ متاح على دار المنظومة استرجع من : <http://search.mandumah.com/Record/702384>

بوفروخ ،سعاد ؛ رشيد ، عدوان.(٢٠١٧). فعالية وكفاءة نُظْم وتكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار :دراسة حالة مؤسسة نفضال بباتنة .مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، (٤٨) . ص٥٦٣-٥٨٢ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/986969>:

حسين ، حسين علي محمد .(٢٠٢٠). نظم المعلومات الإدارية وتعاملاتها في إدارة الأزمات الأمنية : دراسة ميدانية على وزارة الداخلية اليمنية بمحافظة عدن ، أطروحة (ماجستير) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأزمات، تخصص إدارة الأزمات، ص ١-١٦٢ استرجع من : <https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/66642>

حسين ، سمية ؛ مرازقة ، فتحية ؛ شباح ، سولاف .(٢٠١٧). أهمية المعلومات في ترشيد القرارات عند عملية الاقتناء بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة ١ الحاج لخضر . المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات .(٤)٥٢ . ص ١٢١-١٦٥ . متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/863791>:

حلاق ، محمد؛ علي ،جلال محمود .(٢٠١٠). فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى رؤساء الدوائر والشعب الإدارية في مديرية التربية في محافظة دمشق .مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم ، ٣٢(٢)، ص ١٨٩-٢٠٧ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/112911>:

رشوان ،حسين عبد الحميد أحمد .(٢٠١٠). القيادة: دراسة في علم الاجتماع النفسي والإداري والتنظيمي الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للنشر ، ص ٢٣-١١١ .

زهانة، نورهان ناصر عبد السميع أبو المعاطي.(٢٠١٨).مركز معلومات هيئة ميناء الإسكندرية البحري :دراسة حالة .- أطروحة (ماجستير) ، جامعة الإسكندرية ، كلية الآداب .قسم المكتبات والمعلومات . ص ١٣٨ .

زيتوني ،سامية .(٢٠١٥). العوائق المؤثرة في عملية اتخاذ القرار السليم . مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية .(٢١). جامعة زيان عاشور بالجلفة . ص١٦٨-١٧٨ متاح على دار المنظومة استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/68892>:

سعاد، بوفروخ. (٢٠١٥). نظم المعلومات وأثرها علي اتخاذ القرار: دراسة حالة، أطروحة (ماجستير). قسم العلوم الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر - باتنة الجزائر. ص ١٥٠.

شهيد، هدى؛ عبد الرزاق، ابن علي. (٢٠١٩). دور جودة نظام المعلومات في دعم اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس مجلة *اقتصاديات المال والأعمال*. (١٠). ص ٤٠٠-٤١٣ متاح على دار المنظومة استرجع من : <http://search.mandumah.com/Record/99402>

شبحان، شهاب حمد. (٢٠١١). أثر المعلومات في عملية اتخاذ القرار: دراسة تخطيطية تطبيقية في مديرية بلدية الرمادي. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٤(٧)، ص ١١١-١٤٧. متاح على الرابط التالي: <https://www.iasj.net/iasj?func=article&ald=56816>

شيخي، غنية؛ شيخي، خديجة. (٢٠١٦). دور تكامل نظم المعلومات في ترشيد مراحل عملية اتخاذ القرارات: دراسة حالة لعينة من البنوك العاملة في الجزائر. مجلة *أبعاد اقتصادية*، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (٦)، ص ١٨٨-٢٠٧. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/9> ١٦٥١٠

صالح، فراس مهدي؛ حمودي، سندس عبد العزيز. (٢٠١٦). دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدي العاملين في دائرة الموارد البشرية في حكومة الفجيرة - دولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، (٦)، ص ١-٢٦ استرجع من قاعدة بيانات المنهل متاح على: www.ajsrp.com/10.12816/0028588

صبره، أحمد عبد العال أحمد. (٢٠١٦). *الاحتياجات المعلوماتية للمسؤولين ومُتخذي القرار بمُحافظة سوهاج*: دراسة ميدانية. أطروحة (ماجستير) جامعة الأزهر فرع أسيوط - كلية اللغة العربية قسم الوثائق والمكتبات.

عبد الرحمن، إيمان جميل عبد الفتاح؛ تادرس، إبراهيم حربي هاشم. (٢٠١٤). دور كفاءة المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين جامعة البحرين - مركز النشر العلمي، مجلة *العلوم التربوية والنفسية*، ١٥(٣)، متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/624838>

عبد العال، جمال سيد. (٢٠١٣). *ما هي صعوبات اتخاذ القرار*. منشورات الجهاز المركزي المصري للتنظيم والإدارة. ٢٩(١٣٨). ص ٣٦-٤١ متاح على دار المنظومة استرجع من : <http://search.mandumah.com/Record/506746>

عثمان، علام. (٢٠١٥). *دور المعلومات في صناعة القرارات الإدارية*. ورشة العمل: تطوير الجوانب التقنية لقطاع الأعمال الحكومية إسطنبول - تركيا استرجع من :

<http://dspaceancien.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/1887>

عثمان، مداحي (٢٠١٨) أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات. - *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات* ٧ (١). ص ٢٣٤-٢٤٤. متاح على الرابط التالي : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/52097>

علاوش، نجمة. (٢٠١١). دور المعلومات في اتخاذ القرارات داخل قطاع التربية المؤسسات التعليمية لولاية سطيف نموذجًا. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر عدد ٣٦ ص ٦١-٨١.

عمران، ليلية محمد السنوسي. (٢٠١٧). مراكز تحليل المعلومات ودعم اتخاذ القرار. ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة. المسؤوليات. التحديات. الآليات. التطلعات. الجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات. الرياض. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/76983>

كرفاس، جلال الدين محمد إبراهيم. (٢٠١٨). دور تقنية المعلومات والاتصالات في خدمات مراكز المعلومات السودانية: دراسة مسحية، أطروحة (دكتوراه) السودان، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي. ص ١-٢٦٢. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/911948>

محمد، خديجة خالد علي. (٢٠١٨). معايير جودة الأداء في مراكز المعلومات بولاية الخرطوم: دراسة تقييمية. أطروحة (دكتوراه)، السودان، جامعة النيلين، كلية الآداب. ص ١-٢٠٥. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/103489>

محمد، محمد فضل الله. (٢٠٢٠). فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية: دراسة حالة على بنك الخرطوم في الفترة من ٢٠١٥-٢٠١٧. أطروحة (ماجستير) الخرطوم. قسم إدارة الأعمال. كلية العلوم الإدارية، جامعة أفريقيا العالمية. ص ١-١٠٦. استرجع من: <http://dspace.iua.edu.sd/bitstream/123456789/5125/1/intro.pdf>

مدفوني، أميرة. (٢٠١٦). دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي. أطروحة (ماجستير). قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي الجزائر ص ١٥٩.

مصطفى، مصطفى؛ سيفي، يوسف. (٢٠١٧). مساهمة اتخاذ القرار في الشعور بالرضى الوظيفي. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، (١١) ص ٨٢-٩٨. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/849127>

مكليود، رايون؛ شيل، جورج؛ تعريب سرور، سرور علي إبراهيم. (٢٠١٠). نظم المعلومات الإدارية. - القاهرة: دار المريخ للنشر. ص ٩٦٠.

مهدي، عمار جعفر. (٢٠١٤). مساهمة المرأة العراقية في عملية اتخاذ القرار. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، (٤٧). الجامعة المستنصرية. ص ١٣٨-١٦٣. متاح على دار المنظومة استرجع من: <http://search.mandumah.com/Record/635333>

مؤيد، الفضل. (٢٠١٠). المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى. دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

نصيف، عمر بن عبد الله عمر. (٢٠١٠). دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات. مجلة دراسات المعلومات، (٩)، ص ٤١-٧٢. متاح على دار المنظومة على الرابط التالي: <http://search.mandumah.com/Record/94681>

ياسين، سعد غالب. (٢٠١٨). *مبادئ نظم المعلومات*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. ص ٢١ استرجع من

<https://books.google.com.eg/books?id=YUJaDwAAQBAJ&pri:>

المصادر والمراجع الأجنبية :

- Abdel Nasser, H. Z., Samah Ibrahim, A. A., & Mohamed, M. H. (2013). Rule-based expert systems for selecting information systems development methodologies. *International Journal of Intelligent Systems and Applications*, 5(9), 19-26. doi:<http://dx.doi.org/10.5815/ijisa.2013.09.03>
- Al-Ahmari, A. (2010). *Toward effective information based decision-making processes in major arabian gulf companies using a grounded theory* (Order No. 3441249). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global; Publicly Available Content Database. (848930583). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/848930583?accountid=178282>
- Albina, A. R. (2018). *Assessing the impact of a geospatial information system for improving campus emergency decision-making of novice crisis managers* (Order No. 10784804). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2046358932). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2046358932?accountid=178282>
- Almazrou, D. A., Ali, S., Al-Abdulkarim, D., Albalawi, A. F., & Alzhrani, J. A. (2019). Information seeking behavior and awareness among physicians regarding drug information centers in saudi arabia. *Pharmacy Practice*, 17(2), 1498. Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/2299778938?accountid=178282>
- Altamimi, F. (2013). *Total quality management applications in the saudi university information centres* (Order No. U610221). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1535021923). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1535021923?accountid=178282>
- Ashenef, A., Reshid, E., Yilma, Z., Melaku, T., & Chane, T. (2018). Assessment of the use and status of new drug information centers in a developing country, ethiopia: The case of public university hospital drug information centers. *BioMed Research International*, 2018, 11 doi:<http://dx.doi.org/10.1155/2018/3840976>
- Bohl, K. W. (2019). *The decision-making process of louisiana's executive university leaders during declining state appropriations from 2008 to 2016* (Order No. 13811356). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2241740524). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2241740524?accountid=17828>
- Boutkhoul, O., & Hanine, M. (2017). An integrated decision-making prototype based on OLAP systems and multicriteria analysis for complex decision-

- making problems. *Applied Informatics*, 4(1), 1-24.
[doi:http://dx.doi.org/10.1186/s40535-017-0041-6](http://dx.doi.org/10.1186/s40535-017-0041-6)
- Capability Maturity Model .(2011)." *GWV fachverlage GMBH , Germany Education ,Inc , New Jersey ,USA*.p12.
- Carey, P. (2013). *Student engagement in university decision-making: Policies, processes and the student voice* (Order No. U639656). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1687711082). Retrieved from:
<https://search.proquest.com/docview/1806553266?accountid=178282>
- Charles L. Citroen (2011) *The role of information in strategic decision-making. International Journal of Information Management*, 31(6) P 493-501 Available from science Direct database Retrieved, from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S02000235>
- Chauhan, N., Moin, S., Pandey, A., Mittal, A., & Bajaj, U. (2013). Indian aspects of drug information resources and impact of drug information centre on community. *Journal of advanced pharmaceutical technology & research*, 4(2), 84–93. <https://doi.org/10.4103/2231-4040.111524>
- Churi, S., Abraham, L., Ramesh, M., & Narahari, M. (2013). Evaluation of poison information services provided by a new poison information center. *Indian Journal of Pharmacology*, 45(5), 496-501 [doi:http://dx.doi.org/10.4103/0253-7613.117781](http://dx.doi.org/10.4103/0253-7613.117781)
- Dodd, D. W. (2017). *The role of information in the decision-making processes of chief academic officers and chief financial officers at liberal arts colleges* (Order No. 10669719). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1989090909). Retrieved from:
[:https://search.proquest.com/docview/1989090909?accountid=178282](https://search.proquest.com/docview/1989090909?accountid=178282)
- Garcia, E. A. (2018). *Career information system utilization and high school students' vocational skills self-efficacy, outcome expectations, work hope, career planning, and career decision-making difficulties* (Order No. 10682971). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2138913979). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2138913979?accountid>
- Gavurová, B., Balloni, A. J., Tarhaničová, M., & Kováč, V. (2018). Information and communication technology in the role of information system of healthcare facility in the slovak republic. *Economies*, 6(3)
[doi:http://dx.doi.org/10.3390/economies6030047](http://dx.doi.org/10.3390/economies6030047)
- Harris, T. (2020). *Geographic information systems: How spatial analysis provides new perspectives in decision-making processes relating to global terrorism* (Order No. 28086414). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2439047792). Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/2439047792?accountid=178282>

- King, S. G. (2012). *The impact of geographic information systems on emergency management decision making at the U.S. department of homeland security* (Order No. 3550967). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1287666736). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1287666736?accountid=178282>
- Kumar, U., Werners, S., Roy, S., Ashraf, S., Hoang, L. P., Datta, D. K., & Ludwig, F. (2020). Role of information in farmers' response to weather and water related stresses in the lower bengal delta, *bangladesh. Sustainability*, 12(16), 6598. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su12166598>
- Lahue , Benjamin Richard.(2014). *Management Information System : An Information Portal for A Major with Limitless Interpretations*, Master Thesis in Information Systems, College of Computer Sciences, University of Northern Iowa.
- Larry A. Allen , Daniel D. Matlock(2020)Decision Making and Palliative Care in Advanced Heart Failure ,Heart Failure: a Companion to Braunwald's Heart Disease (Fourth Edition), P 705-718.Available From science Direct Retrieved From: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9788>
- Lau, K. K., Chow, T. Y. A., Chan, C. K., Chan, Y. C., Ng, C. H. V., Ng, S. H., & Tse, M. L. (2018). Hong Kong Poison Information Centre: Annual report 2017. *Hong Kong Journal of Emergency Medicine*, 25(6), 313-323. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1024907918798997>
- Liu, Y. (2016). *Recruitment information source, content and organisational attractiveness: The role of jobseekers' decision-making style* (Order No. 10174366). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1827601821). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1827601821?accountid=178282>
- Lyu, S.o, Hwang. J. (2015). Are the days of tourist information centers gone? *Effects of the ubiquitous information environment Vol 48*, June 01, Pages 54-63. Available from: <https://081055oyl-1103-y-https-www-scopus-com.mplbci.ekb.eg>.
- Mc Nicholas, C. (2020). *The role of information in postgraduates' decision-making cycle* (Order No. 28194584). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2440334545). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2440334545?accountid=178282>
- Metheny, G. A. (2013). *Faculty in faith-based institutions: Participation in decision-making and its impact on job satisfaction* (Order No. 3578593). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1499825443). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1499825443?accountid=178282>

- Miller, T. M. (2016). *Exploring university presidents' decision-making processes throughout their tenure in office* (Order No. 10090329). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global; Publicly Available Content Database. (1779525139). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1779525139?accountid=17828>
- Morgan, J. M. (2010). *The role of financial information in college decision making: Implications for federal higher education policy* (Doctoral dissertation, Boston College).. Retrieved From: https://boots.bc.edu/islandora-ir:101978/DataStream/PD_-
- Nemeth, C. J. (2012). *The Psychological Basis of Quality Decision Making*, (128) Retrieved, from: <https://escholarship.org/uc/item/84f0q6jj>
- Nesheim, I., Barkved, L., & Bharti, N. (2017). What is the role of agro-met information services in farmer decision-making? uptake and decision-making context among farmers within three case study villages in maharashtra, india. *Agriculture*, 7(8), 70. [doi:http://dx.doi.org/10.3390/agriculture7080070](http://dx.doi.org/10.3390/agriculture7080070)
- Oni, A. A., & Adetoro, J. A. (2015). The effectiveness of student involvement in decisionmaking and university leadership: A comparative analysis of 12 universities in south-west nigeria. *Journal of Student Affairs in Africa*, 3(1) [doi:http://dx.doi.org/10.14426/jsaa.v3i1.93_-](http://dx.doi.org/10.14426/jsaa.v3i1.93_-)
- Osman, H., & Agyei, D. D. (2014). *Information use in decision making by parliamentarians in ghana*. *Library Philosophy and Practice*, , 0_1,1-13. Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1738032663?accountid=178282>
- Othman, R. E., Othman, R. E., Hallit, R., Obeid, S., & Hallit, S. (2020). *Personality traits, emotional intelligence and decision-making styles in lebanese universities medical students*. *BMC Psychology*, 8, 1-14. [doi:http://dx.doi.org/10.1186/s40359-020-00406-4](http://dx.doi.org/10.1186/s40359-020-00406-4)
- Permwonguswa, S. (2017). *Information systems and patient empowerment: Role of infomediaries in health decision making* (Order No. 10642632). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1972142186). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1972142186?accountid=178282>
- Ranjan, P., & Singh, S. N. (2016). Use of biomedical information centres & libraries in india in digital era. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, 6(2), 127-131. Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1821770152?accountid=178282>
- Rapp, H. P. (2012). *The relationship between the use of information systems and the performance of strategic decision-making processes: An empirical analysis* (Order No. U616578). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1651905095). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1651905095?accountid=178282>

- Rattan, P. (2013). *Role of library and information centres in disaster management. Library Philosophy and Practice*, , 1-10. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1442362461?accountid=178282>
- Safari, Ali.(2016). The Role of Management Information System (MIS) and Decision Support System (DSS) for Manager's Decision Making Process , *International Journal of Business and Management*, =Canadian Center of Science and Education 6(7), p167.
- Sava, C. (2016). TOURIST INFORMATION CENTRES -CASE STUDY- ACTIVITY OF THE TOURIST INFORMATION CENTRE IN TIMISOARA. *Quaestus*, (8), 323-331. Retrieved from : <https://search.proquest.com/docview/1806553266?accountid=178282>
- Stair, Ralph & Reynolds, George .(2010). *Information Systems, usa : course technology , Cengage learning* , 9 th ed .
- Stripling, Gwendolyn Denise (2017). *An Empirical Assessment of Energy Management Information System Success Using Structural Equation Modeling*, Doctor of Philosophy in Information System, College of Engineering and Computing, Nova Southeastern University.
- Tri Lathif, M. S., Djoko, B. S., & Faroqi, A. (2016). *Analysis of the effect of information system quality to intention to reuse of employee management information system (simpeg) based on information systems success model*. Les Ulis: EDP Sciences.
- [doi:http://dx.doi.org/10.1051/mateconf/20165803001](http://dx.doi.org/10.1051/mateconf/20165803001)
- Ukrobotova, V. I., Stabulitb, I. S., & Kudryavtsevc, K. N. (2019). *On Decision Making under Fuzzy Information about an Uncontrolled Factor*. *Procedia Computer Science*, 150,P 524-531. Retrieved From: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>
- Volpatti, M. C. (2013). *Privatization of public universities: How the budget system affects the decision-making strategy of deans* (Order No. 3574552). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1450601743). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1450601743?accountid=178282>
- Xiaolin Lin, Xuequn Wang (2020)*Examining gender differences in people's information-sharing decisions on social networking sitesInternational Journal of Information Management*, 50, P 45-56 Available from science Direct database Retrieved, from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S96#sec013>
- Zhang, Y. (2010). *Study on motivation optimization for knowledge workers of information center of np* (Order No. 10365805). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1869047553). Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/1869047553?accountid=178282>

- Zhou, J. X. (2011). *Modeling emergency information center for unexpected emergency events based on eca rules* (Order No. 10546844). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1873883410). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1873883410?accountid=178282>
- Zietz, J. (2020). *Information system design as a moderator of self-directed pro-environmental decision making* (Order No. 27736565). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2407311530). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2407311530?accountid=178282>