استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار

د. منيرة محمود الشرمان
قسم الإدارة وأصول التربية
كلية التربية - جامعة اليرموك
muneera_alshurman@yahoo.com

د. ابتسام فارس مشاقبة
قسم تكنولوجيا المعلومات
كلية تكنولوجيا المعلومات- جامعة آل البيت
ibtesam@aabu.edu.jo

استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار

د. منيرة محمود الشرمان
قسم الإدارة وأصول التربية
كلية التربية - جامعة اليرموك

د. ابتسام فارس مشاقبة
قسم تكنولوجيا المعلومات
كلية تكنولوجيا المعلومات- جامعة آل البيت

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بفاعلية اتخاذ القرار، تكونت العينة الدراسة من (٥٢) رئيس قسم أكاديمي، خلال الفصل الثاني من العام الجامعي ٢٠١٤/ ٢٠١٥، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وقد تم التحقق من صدقها وثباتها، أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات قد جاءت بدرجة مرتفعة، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة (مدة الخدمة، والعمر، والكلية) في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما وقد أشارت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار، جامعة اليرموك.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٥/٦/١٥م
* تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٦/٢/١٤م

Using Information Technology among Heads of Academic Departments' at Yarmouk University and its Relationship to Decision Making

Dr. Muneera M. Al-Shurman
Educational Administration Department
Yarmouk University

Dr. Ibtesam F. Mashaqbeh
Computer Science Department
Alalbayt University

Abstract

The study aimed at investisating the extent to which heads of academic departments at University of Yarmouk could use information technology, and its relationship to decision meking. The study sample consisted of 52 Participant. A questionnaire was developed to achieve the study objective and it was proven to be valid and reliable. The findings of the study showed that the degree of using information technology among departments heads was high. Moreover, the findings showed that there were no significant statistical differences in all of the study variables (years of experience, age, and faculty) in their use of information technology. The results of this study also showed that there was a positive correlation between using information technology and the effectiveness of decision making.

Keywords: information technology, decision making, Yarmouk University.

استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار

د. منيرة محمود الشرمان
قسم الإدارة وأصول التربية
كلية التربية - جامعة اليرموك

د. ابتسام فارس مشاقبة
قسم تكنولوجيا المعلومات
كلية تكنولوجيا المعلومات- جامعة آل البيت

مقدمة

تشكل تكنولوجيا المعلومات موردا هاما من موارد عمل الجامعة، التي تستطيع من خلالها زيادة فعاليتها التنظيمية، وحل مشكلاتها، وتحفيز الإبداع فيها، وذلك من خلال توفير المعلومات المناسبة وبالشكل المناسب والتوقيت المناسب، وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات.

ويتسم العصر الحالي بالتفجر المعرفي والتكنولوجي، وانتشار نظم الاتصالات فيه، والاستعمال المتزايد للحاسوب، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت، الأمر الذي جعل العالم كله يتعامل إلكترونيًّا. وقد بدأت الدول تشعر بالأهمية المتزايدة للتربية المعلوماتية، ولاستخدام التكنولوجيا، ولمحو أمية الحاسوب؛ من خلال توفير بيئة تعليمية وتدريبية تفاعلية، تجذب اهتمام الأفراد، في عصر يتميز بالتطور المتسارع والتغير المستمر (الصيرفي، ٢٠٠٩).

مع التقدم في الحياة وحلول العصر العلمي والرقمي والتقني وعصر المعلومات وتقنياتها ظهرت نظرية القرارات كعلم قائم بحد ذاته، ونبع ذلك العلم من ظروف النشاط الإنساني وتعقد المشكلات التي تفرزها أنظمة المجتمعات العصرية، والتطور في طرق وأساليب البرمجيات الحاسوبية، وبالتالي ارتبط أيضا بهذا العلم الأساليب الرياضية والكمية بهدف تدعيم القرارات في ظل الظروف البيئية المختلفة.

ويرى ريميرز (2011) Reimers أن الأهداف الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات هي توفير معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات التي يجب أن تتصف بالموثوقية والثبات وقابلية المقارنة والملاءمة، إلا أنه يجب التركيز على التوقيت المناسب، والذي يقصد فيه أن تكون المعلومات متاحة لصنع القرار قبل أن تفقد قابليتها للتأثير على القرار (Gelinas et al, 2004). وتوقيت المعلومات هو العامل الحاسم في تحديد فائدتها (Hall, 2004). بالإضافة إلى قابلية المعلومات للتحقق والحياد والتحرر من الأخطاء وبالتالي يتحقق مبدأ الموثوقية في العمل (Glautier et

al., 2011,). فضلا عن أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن بيانات عن كل الأحداث والمواضيع التي تفيد في اتخاذ القرارات (Gelinas.et al., 2004).

إن المعلوماتية تعني "ذلك الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات، وعلوم الكمبيوتر، ونظم المعلومات ، وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم" (توفيق، ٢٠١٢: ٢).

وبما أن محور العملية الإدارية هو الوصول إلى الهدف بأحسن وسيلة، وبأقل تكلفة، وفي حدود الإمكانات المتاحة، وذلك من خلال مزاولة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وكل ذلك لا يتحقق إلا من خلال منهج اتخاذ القرارات، فالمسؤولية الأساسية للإدارة، والمقياس الحقيقي لكفاءتها هي في مقدرتها على اتخاذ القرارات الإدارية اللازمة لمعالجة المشكلات التي تواجهها في سبيل تحقيق أهدافها (تعلب، ٢٠١١) .

إن اتخاذ القرار هو نشاط يمتد إلى قلب الإدارة، وهو شيء مهم وأساسي في نشاط وأعمال المؤسسات، وذلك لأن طبيعة أعمال المؤسسات معقدة وتتعرض لمشكلات لذلك على أن يعملوا على حلها من أجل التحسين والإنجاز، ويكون ذلك من خلال اتخاذ القرار السليم، هذا القرار المبني على جميع المعلومات المتعلقة فيه، هذا بالإضافة إلى أن القرار الذي تم اتخاذه يعكس بديل الحل الأفضل، وأن يعكس درجة عالية من الموضوعية في تقييم البدائل، والمنطقية، والتوافق مع متطلبات البيئة، والحدسية والشعور الصحيح بالقرارات، وذلك من أجل أن تكون القرارات ملزمة للمؤسسة وتتوافق مع أهدافها واهتمامات الموظفين والبيئة المحيطة وذلك في جانب المسؤولية الاجتماعية لخلفية القرارات، ووضع إطار أخلاقي ضمن ميثاق أخلاقيات البيئة التي يتم فيها اتخاذه (Jennings & Wattam, 1998).

إن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات يكسبها ميزة تنافسية وأهمية كبيرة بين المؤسسات الأخرى، ويكسبها منهجا وخدمة لمن تتعامل معهم من أقطاب يشكلون عناصر التفاعل معها، وتقديم الخدمات ذات القيمة المضافة، من أجل انجاز العمل بطريقة إبداعية، واستخدام النمذجة والمحاكاة الرقمية لتقليل الوقت والتكلفة، ومن أجل تعزيز العلاقات، وبناء علاقات جديدة وقيمة، خصوصا وأن هذا العصر التكنولوجي هو عصر الأرقام والسرعة والتطور والتجديد والحداثة؛ لذلك تحتاج المؤسسات اليوم لأن تكون أكثر ديناميكية في العمل وبين الموظفين وبين الشركاء والموردين والمنافسين، في أجواء تسودها المنافسة والتعاون؛ من أجل تحقيق النجاح وتحقيق مبدأ السرعة والشفافية في اتخاذ القرار، والتشاركية في اتخاذ القرار (Quaddus & Xu, 2013).

ويتميز القرار الإداري بأنه يتم اتخاذه داخل المؤسسة لتسهيل عمليات الإنجاز، وبيان إجراءات تنفيذ العمل، وتحديد كيفية الحصول على الموارد وتعد القرارات الإدارية هامة لاستقرار الهيكل التنظيمي، وتحديد مراكز السلطة والمسؤولية، ومدى المركزية أو اللامركزية التي يتم تطبيقها بالمنظمة. كما وتهتم القرارات الإدارية بتدفق البيانات والمعلومات فيما بين إدارات وأقسام المنظمة، وتنظيم عمليات الاستفادة منها.

وتنبع أهمية عملية اتخاذ القرار من أنها أبرز مظاهر السلطة والامتيازات، وأنها أهم مقومات الإدارة بكل مستوياتها، وتزداد خطورة القرارات بزيادة حجم المؤسسة، كما تنبع أهمية هذه العملية من أنها ترتبط بكل عناصر الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق واتصال وتوجيه ومتابعة، إذ أن توقف اتخاذ القرارات يعطل سير العمل كله (القريوتي، ٢٠٠٦: ٩٣)

وقد بين عبيدات (٢٠٠٧) أن القرار يجب أن يستند إلى الحقائق العلمية والمرتبطة بالموضوع الذي سوف يتخذ قرار بشأنه، بالإضافة إلى الاعتبارات المنطقية والعقلانية التي تتفاعل معا كعنصر في اختيار البدائل، من أجل أن يكون القرار معتمدا على الرشد والعقلانية. وقد أكد الفضل (٢٠١٢) على ضرورة إضفاء صفة العقلانية والمعقولية على القرار المتخذ، بحيث يتحقق الاستخدام الأمثل والصحيح لكل الإمكانيات المتاحة، ويتم استخدام المنهج العلمي والكمي في ترشيد عملية اتخاذ القرار.

وقد أكد كلٌّ من الشافعي والغضاب (٢٠١٢) على أن هناك عوامل تؤثر في عملية اتخاذ القرارات وهي: العوامل الإنسانية المرتبطة بالصفات الشخصية والخبرة النفسية والمعارف الإنسانية، والعوامل التنظيمية المتعلقة بالمستويات الإدارية وأهمية القرار ومراحله، والاتصالات الرسمية وغير الرسمية والعوامل البيئية والمرتبطة بالظروف الموجودة فيها المؤسسة والتي تحيط بعملية اتخاذ القرار، كذلك العوامل الخارجية مثل الضغوط والرأي العام. أما العجمي (٢٠٠٧) فقد بين أن هناك ضغوطًا داخلية في المؤسسة مثل الرؤساء والإمكانات البشرية والمادية وضيق الوقت. والتي بدورها تؤثر في القرار، أما الضغوط الخارجية فقد تكون العلاقات الاجتماعية والضغط الناتج عن الإعلام والأجهزة الرقابية.

وقد صنف ياغي (٢٠١١) القرارات إلى قرارات أولية وقطعية، وقرارات تنظيمية وفردية وذلك وفقا لمحتواها ومضمونها ومدى عموميتها وشموليتها، وقرارات ديمقراطية تشاركية وأوتوقراطية انفرادية وذلك وفقا لطريقة اتخاذها، وقرارات مبرمجة روتينية لا تحتاج إلى جهد ذهني، وقرارات إبداعية تحتاج إلى تفكير وطريقة ابتكارية في اتخاذها. وهذا يعتمد على طبيعة الموضوع الذي من أجله سوف يتم اتخاذ القرار.

لقد تم الرجوع إلى بعض الدراسات السابقه المرتبطة بموضوع الدراسة ومنها:

الدراسة التي قام بها بوشيت وزملائه (Bouchet, et al., 1998) والتي هدفت إلى قياس أثر استخدام المعلومات في صناعة القرارات في شركات المملكة المتحدة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٤) شركة، وتوصلت الدراسة إلى أن المعلومات لها أثر كبير في اتخاذ القرارات، وأن المعلومات مكنت المديرين من تجنب الآثار السلبية والقرارات الضعيفة وإضاعة وقت العمل.

وفي دراسة أجراها فولهوس وفيرات ونولف (Volhos, Ferrat, & Knoelfe, 2004) للتعرف على استخدام نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب في دعم اتخاذ القرار لدى المديرين، كما هدفت إلى قياس مدى إدراك المديرين الألمان للقيمة التي تقدمها نظم المعلومات المحوسبة ومدى رضاهم جراء استخدامها في دعم القرارات، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات . وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠٠) مدير ألماني في مختلف المنظمات الألمانية، حيث وزعت عن طريق البريد العادي والإلكتروني، وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام المستجيبين لنظم المعلومات كان كبيرا جدا من مجموع أوقاتهم اليومية. كما وجدوا أن رؤساء الأقسام هم الأكثر استخداما لنظم المعلومات والأكثر إدراكا لأهميتها. وقد توصلوا إلى أن نظم المعلومات ذات أهمية بالغة من وجهة نظر المستجيبين في تأثيرها في القرارات المتعلقة في حل المشكلات المعقدة وتوزيع الموارد.

وقام الخفرة (٢٠٠٥) بدراسة هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في دعم فاعلية القرارات، وقد أظهرت الدراسة التي أجريت على (٢٨٥) مديرا في مختلف المستويات إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحقيق الأهداف مثل تسريع إنجاز المعاملات أو زيادة عددها ، وقد أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحقيق جودة الأداء في الوزارات المعنية، وقد كانت هناك علاقة ارتباطية دالة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

وأجرى المحاسنة (٢٠٠٥) دراسة لتحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات، ولتحقيق أهداف الدراسة، قام المحاسنة بتطوير استبانه وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٢٣٠) فرداً، وجاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات بدرجة مرتفعة، وأيضاً جاءت الدرجة مرتفعة لتصوراتهم لكفاءة عملية اتخاذ القرارات، كما بينت الدراسة وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، وخلصت الدراسة إلى أنه يجب خلق جو من المشاركة الفاعلة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها وذلك من أجل التطوير والمتابعة.

وقد أجرت خصاونة (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى قياس توافق تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات في الأردن. وقد استخدمت الباحثة مقاييس التحليل الوصفية، حيث تم تطوير استبيان وزع على مديري (٣٤) منظمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين تحقيق توافق تكنولوجيا المعلومات الكلي وتحسين الأداء، بالإضافة إلى زيادة فاعلية المنظمات مدار البحث، وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود آليات للربط بين استراتيجيات المنظمة وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أما الكساسبة (٢٠٠٧) فقد هدفت دراسته إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي، في مؤسسة المناطق الحرة الأردنية (Free Zone)، وقد استخدمت الدراسة بيانات كمية وفرتها المؤسسة إضافة إلى مقابلة (٦) مسؤولين على اطّلاع بمجالات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيرًا كبيرًا لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء المؤسسي.

وأجرى المخادمة (٢٠٠٧) دراسة هدفت إلى استقصاء آراء عينة من الشركات الصناعية الأردنية حول أثر نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستثمارية في ظل الأنظمة المحاسبية المحوسبة، وذلك من خلال الاطلاع ومراجعة نظم المعلومات، وبيان أنواع القرارات بينها في ظل أنظمة المحاسبة المحوسبة، وتم اختبار خصائص المعلومات والمتمثلة في: التوقيت الملائم، والقدرة على التنبؤ، والتغذية العكسية، وصدق التعبير، والحيادية، والتثبت من المعلومة، والمقارنة، والبرمجيات المستخدمة في الشركات، وقد تم جمع بيانات من خلال عينة تكونت من (١٤٣) فرداً لمعرفة تأثير العوامل السابقة في عملية اتخاذ القرارات. وقد أشارت النتائج إلى أن جميع العوامل السابقة تؤثر في عملية اتخاذ القرارات، باستثناء خاصية الحيادية، وخاصية المقارنة، وكما أن السرعة التي وفرتها البرمجيات الحاسوبية، أسهمت في جعل البيانات المحاسبية بيانات ذات طبيعة ملائمة لمتخذي القرارات بشكل عام ولمتخذي القرارات الاستثمارية، بشكل خاص، وقد أوصت الدراسة بتعزيز استخدام الأنظمة المحاسبية لمحوسبة بشكل يؤدي إلى زيادة كفاءة اتخاذ القرارات.

وقد أجرت درويش (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى معرفة درجة توافر خصائص أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي . وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية عددها (١٥٠) قائدا إداريا، و (١٠٠) قائدا أكاديميا، وقد أظهرت الدراسة أن درجة توافر الخصائص جاءت بدرجة كبيرة، وأن دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي جاء بدرجة كبيرة أيضا، وأظهرت أيضا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية

في استجابات القادة تعزى لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والتخصص ، وقد أوصت الدراسة بأهمية توافر شبكة المعلومات الإدارية وتطويرها وتحديثها لمواكبة التطورات الحديثة ولتحقيق الميزة التنافسية.

وأجرت خريسات (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية الأردنية وعددها (٧٢) شركة. وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية تمثلت بـ (٢٢) شركة تم توزيع استبانه الدراسة على مختلف المستويات الإدارية فيها (مدير عام، نائب مدير، مساعد مدير، مدير دائرة، رئيس قسم)، وقد أظهرت الدراسة أن جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات كانت موجودة بدرجة عالية، وأن الممارسات السلوكية في اتخاذ القرارات عند المديرين كانت إيجابيّة وبدرجة ممارسة عالية، ويتبين أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المديرين لأبعاد تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير العمر وعدد سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي وعدد العاملين، في حين لم تظهر هناك فروق تعزى للمستوى التعليمي والجنس لديهم . أما الاستجابات تجاه اتخاذ القرار فقد أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وعدد سنوات الخبرة والجنس ، في حين لم تظهر فروقا تعزى للمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي للمديرين . كما وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات بجميع مكوناته على سلوك متخذ القرارات وقد أوصت الباحثة بضرورة إيلاء الإدارات العليا الاهتمام المستمر في توفير جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات من أجل أن تبقى قراراتهم ذات كفاءة عالية.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يتبين أن معظم الدراسات أكدت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات للإداريين مثل دراسة (Bouchet et.al., 1998) ودراسة (Volhas, Ferrat & Knoelfe, 2004)، ودراسة الخفرة (٢٠٠٥)، ودراسة درويش (٢٠٠٩) وغيرها من الدراسات التي ركزت على أهمية هذا الجانب في العمل الإداري. وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات، بينما تختلف عن بعضها في العينة ، حيث تمثلت عينة هذه الدراسة في رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك إذ لم يدرس هذه الموضوع في جامعة اليرموك لغاية الآن. كما واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في توضيح مفهوم الدراسة، وفي تطوير أداتها، وفي تفسير نتائجها. وتأتي هذه الدراسة لدعم الدراسات السابقة في موضوع تكنولوجيا المعلومات والتعرف إلى علاقته مع موضوع اتخاذ القرار، لأنه تمت ملاحظة قلة الدراسات التي تناولت هذين الموضوعين وبالتحديد في مؤسسات التعليم العالي، لذلك جاءت هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة

لقد اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بأن تصبح الجامعات مركزاً لتكنولوجيا المعلومات، إيمانا منها بضرورة التحول إلى النظام القائم على البحث وتحصيل المعرفة، والاهتمام بالتطور العلمي والتقني والتكنولوجي، بدلا من النظام القائم على التلقين والإجراءات الروتينية، والسطحية والعشوائية في العمل، وفي ظل الاهتمام بتحسين وتطوير مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية. فقد عقد مؤتمر "التعليم واقع وطموح" (٢٠١٥) في الاردن برعاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبمشاركة اللجان النيابية كمؤشر لاهتمام ومشاركة السلطة التشريعية بهذا الموضوع. ولاعتماد تكنولوجيا المعلومات والانترنت أساسًا في منهجية التعليم، لذلك أولت الجامعات اهتماما بهذا الموضوع، ومن ضمنها جامعة اليرموك من خلال مركز الجودة والتطوير الأكاديمي كأحد المراكز التي تهتم بالتطور المعرفي والتكنولوجي.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد محاور الاهتمام بالجامعة حيث تعقد الدورات التدريبة للعاملين في الجامعة وخاصة لرؤساء الأقسام، ولتطبيقها في العمل الإداري، ومن هذا المنطلق، ومن خلال عمل الباحثة في الأكاديمي والإداري الجامعات برز لديها إحساس بضرورة إجراء هذا البحث للكشف عن استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتة باتخاذ القرار لديهم.

أسئلة الدراسة

تحددت أسئلة الدراسة في الآتي:

١. ما درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات ؟

٢. ما درجة فاعلية اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك؟

٣. إلى أي مدى توجد فروق في درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخدمة، والعمر، والكلية) ؟

٤. ما العلاقة بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم؟

أهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات ودرجة فاعلية اتخاذ القرار لديهم.

- التعرف على الفروق الإحصائية في استجابات رؤساء الأقسام في درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة.
- التعرف على العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار.

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإدراي في الجامعات، وزيادة الاهتمام بهذا الموضوع، مما حدَا بكثير من أصحاب القرار إلى تشجيع وحث رؤساء الأقسام إلى تطبيق جوانب تكنولوجيا المعلومات في عملهم، والتي يمكن أن تزيد من فاعلية الأداء وتعمل على تحسينه وبذلك فقد تسهم هذه الدراسة في إلقاء الضوء على هذه الموضوع، وتقديم صورة واضحة عنه، نظرا لقلة الدراسات التي ربطت بين موضوع تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي. كما يؤمل أن تفيد هذه الدراسة الإدارة الجامعية وأصحاب القرار للتركيز على هذا الموضوع لدى القياديين في الجامعات.

مصطلحات الدراسة :

- تكنولوجيا المعلومات: هي عملية استقبال البيانات، وإجراء عمليات المعالجة، وإخراج النتائج لتوفير الوقت والجهد (العزة وغنمة وأبو ذياب، ٢٠٠٥). وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة عند استجابتهم على الأداة التي أعدت لقياس درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- اتخاذ القرار: هو نشاط إداري موجه نحو صناعة واختيار القرار الأفضل من مجموعة بدائل ممكنة (لفتة، ٢٠١١)، ومفهوم الفاعلية يركز على أسلوب تحقيق أهداف المؤسسة (الصيرفي، ٢٠٠٧: ٢٨). ويقصد به في هذه الدراسة: القرارات التي يتخذها رئيس القسم الأكاديمي في جامعة اليرموك.

محددات الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على:

- تطبيق هذه الدراسة على روساء الأقسام في جامعة اليرموك في الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ .
- استخدام أداة الدراسة التي تم تطويرها، واستخراج دلالات صدقها وثباتها ، إذ تتحدد نتائج الدراسة بمدى جدية أفراد العينة في استجاباتهم .

منهجية الدراسة:

تم استخدام منهج البحث الوصفي المسحي وذلك لمناسبته لأغراض تحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك والبالغ عددهم (٥٢) رئيس قسم. وشملت عينة الدراسة كل مجتمع الدراسة. والجدول (١) يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات.

جدول رقم (١)
توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
عدد سنوات الخدمة	أقل من ١٠ سنوات	٣٤	٦٥,٤
	١٠ سنوات فأكثر	١٨	٣٤,٦
	المجموع	٥٢	١٠٠,٠
العمر	أقل من ٤٠ سنة	١٤	٢٦,٩
	٤٠-٥٠ سنة	٢٣	٤٤,٢
	أكثر من ٥٠ سنة	١٥	٢٨,٨
	المجموع	٥٢	١٠٠,٠
الكلية	علمية	١٩	٣٦,٥
	إنسانية	٣٣	٦٣,٥
	المجموع	٥٢	١٠٠,٠

يلاحظ من جدول (١) أن أفراد العينة الذين خبرتهم أقل من عشر سنوات هم ضعف عدد من خدمتهم عشر سنوات فأكثر تقريبا. كما أن أكثر الفئات العمرية لرؤساء الأقسام كانت بين الأربعين والخمسين عاما، وقد لاحظت الباحثة أن عدد رؤساء الأقسام في الكليات الإنسانية أكثر من عددهم في الكليات العلمية.

أداة الدراسة:

تم تطوير استبانه كأداة لجمع المعلومات وذلك بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، وقد تكونت الأداة من (٤٢) فقرة موزعة على جزأين هما: تكنولوجيا المعلومات وتضمن (٢٦) فقرة، واتخاذ القرار وتضمن (١٦) فقرة.

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة، تم عرضها على مجموعة من المختصين بموضوع الدراسة وعددهم (٩) محكمين، وقد أبدوا وجهة نظرهم في الأداة من حيث انتماء الفقرات للموضوع والصياغة اللغوية للفقرات ، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم والتي تم التوافق عليها بنسبة (٨٠٪).

ثبات الأداة:

جرى التحقق من ثبات الأداة، بتوزيعها على (٢٠) عضو هيئة تدريس في جامعة اليرموك ، ومن خارج عينة الدراسة، وباستخدام معادلة كرونباخ ألفا جرى احتساب معامل الثبات لأبعاد الدراسة وقد تبين أن معامل الثبات لبعد تكنولوجيا المعلومات قد بلغ (٠,٩٠)، ومعامل الثبات لبعد اتخاذ القرار بلغ (٠,٩٣).

متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة ثلاثة متغيرات تصنيفية ومتغيرا تابعا.

المتغيرات التصنيفية وتشمل:

- مدة الخدمة: ولها مستويان: أقل من ١٠ سنوات ، و١٠ سنوات فأكثر .
- العمر: وله ثلاث فئات: أقل من ٤٠ سنة ، ومن ٤٠ – ٥٠ سنة ، وأكثر من ٥٠ سنة.
- الكلية: ولها فئتان: علمية، إنسانية.
- المتغير التابع: تقدير درجة استخدام رساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار.

الأساليب الإحصائية:

للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخدام الإحصاء الوصفي فتم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الأداة. وللإجابة عن السؤال الثالث، تم إجراء تحليل تباين العينات المستقلة لأثر المتغيرات في درجة استجابة أفراد العينة. وللإجابة عن السؤال الرابع فقد تم استخراج معامل الارتباط بين ما بين تكنولوجيا المعلومات، وفاعلية اتخاذ القرار.

وقد تم اعتماد التدريج التالي للحكم على درجة تقدير المتوسط الحسابي:

- متوسط حسابي (أقل من ٢,٣٣) درجة تقدير منخفضة.

- متوسط حسابي (٢,٣٤ – ٣,٦٦) درجة تقدير متوسطة.
- متوسط حسابي (٣,٦٧) درجة تقدير مرتفعة.

عرض النتائج ومناقشتها:

يتناول هذا الجزء من الدراسة نتائج المعالجات الإحصائية التي أجريت للإجابة عن أسئلة الدراسة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج وفق أسئلتها:

السؤال الأول: ما درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للفقرات حسب المتوسط الوزني للفقرة التي تقيس درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات، والرتبة لهذه الفقرة حسب المتوسط الوزني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	إدارة الموقع الشخصي	٤,٤٢	٠,٧٨	٢	مرتفعة
٢	التحليل الإحصائي	٢,٨٧	١,١٤	٢٧	متوسطة
٣	البحث عن طريق الانترنت	٣,٨١	٠,٩٩	١٣	مرتفعة
٤	إكساب مهارات جديدة من خلال مهارات العمل اليومي.	٤,٠٠	٠,٩٣	٨	مرتفعة
٥	تسهيل عمليات التقييم	٣,٥٢	٠,٨٧	٢٢	متوسطة
٦	تحديد مهام الأعمال وإنجازها	٣,٧١	١,٠٢	١٦	مرتفعة
٧	تعزيز المجال الثقافي لديهم وتوسيع مداركهم.	٣,٢٧	١,٠٩	٢٦	متوسطة
٨	انجاز المشاريع البحثية	٤,٠٢	٠,٦٤	٧	مرتفعة
٩	المشاركة في مؤتمرات والندوات	٣,٦٥	٠,٩٩	١٧	متوسطة
١٠	المساهمة في تحكيم الأبحاث العلمية.	٤,١٣	٠,٧٧	٥	مرتفعة
١١	توفير قاعدة بيانات لهم، مثل (البرامج، الإجازات، الطلبة، أعضاء هيئة التدريس)	٣,٦٣	٠,٩٣	١٨	متوسطة
١٢	الاطلاع على البرامج والمساقات.	٤,٧٣	٠,٦٣	١	مرتفعة
١٣	الاطلاع على ما هو جديد في مجال التخصص	٣,٩٤	١,٠٢	١٠	مرتفعة
١٤	تحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.	٣,٨٨	٠,٨٣	١١	مرتفعة

تابع جدول (٢)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١٥	التواصل مع: الزملاء، الأقسام، العمادة، الطلبة داخل الكلية.	٤,٣٨	٠,٧٧	٣	مرتفعة
١٦	التواصل مع الأقسام والعمادات داخل الجامعة	٣,٦٢	١,١١	٢٠	متوسطة
١٧	التواصل مع دوائر الجامعة المختلفة مثل: القبول والتسجيل، والموارد البشرية.	٣,٥٤	١,٢٨	٢١	متوسطة
١٨	المساعدة في إجراء البحوث.	٣,٧٥	١,٠٣	١٥	مرتفعة
١٩	تسهيل المعاملات الإدارية.	٣,٢٩	١,١٨	٢٥	متوسطة
٢٠	السرعة والدقة في إنجاز الأعمال.	٣,٣٨	١,٢٤	٢٤	متوسطة
٢١	المساعدة في صنع القرارات الإدارية .	٤,٢٧	٠,٧٧	٤	مرتفعة
٢٢	توفير الوقت والجهد.	٣,٤٠	١,٠٥	٢٣	متوسطة
٢٣	التقليل من الهدر المالي.	٣,٩٦	٠,٩٧	٩	مرتفعة
٢٤	تحقيق متطلبات الجودة.	٤,١٢	٠,٧٠	٦	مرتفعة
٢٥	تحقيق العملية التعليمية.	٣,٧٧	٠,٩٦	١٤	مرتفعة
٢٦	المساعدة في حل المشكلات.	٣,٨٣	٠,٨٨	١٢	مرتفعة
	المتوسط العام	٣,٨٠	٠,٣٨		مرتفعة

يظهر من الجدول (٢) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات تراوحت بين (٢,٨٧-٤,٧٣)، وكما بلغ المتوسط العام للفقرات التي تقيس درجة استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات (٣,٨٠) وبدرجة مرتفعة. وكان المتوسط الحسابي الأعلى هو (٣,٩٤) وذلك للفقرة رقم (١٢) التي تنص «الاطلاع على البرامج والمساقات» وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (١) بمتوسط حسابي (٤,٤٢) وبدرجة مرتفعة، والتي تنص على: «إدارة الموقع الشخصي»، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (٢) التي تنص على «التحليل الإحصائي» بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٧) ويمكن تفسير ذلك من خلال اهتمام رؤساء الأقسام بتكنولوجيا المعلومات. واستخدامها في العمل الإداري لديهم، لإدراكهم بتزايد قوة المعرفة والمعلومات في الجامعة ولتزايد سلطاتهم في ظل الإدارة الحديثة، ولاقتناعهم بدور هذا الموضوع في صنع الميزة التنافسية للجامعة، وبالتالي أداء الأعمال، وإنجاز المهام. ويمكن عزو هذه النتيجة المرتفعة إلى وجود الثقافة المعلوماتية العالية لدى رؤساء الأقسام في الجامعة المتركزة في كيفية استخدام المعلومات في معالجة المشكلات الإدارية وحلّها، والقدرة

على تحديد مصادر ووسائل توفير المعلومات اللازمة، ومشاركتها مع الجهات الأخرى داخل الجامعة أو خارجها، والقدرة على أداء عمليات متعددة سرعة فائقة وبدقة متناهية. من خلال تخزين وإسترجاع ونقل كميات من المعلومات بأسهل الطرق، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحاسنة (٢٠٠٥)، في وجود درجة التصور المرتفعة، كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة (Volhos, Ferrat, & Knoele, 2004) والتي بينت أن رؤساء الأقسام هم الأكثر استخداماً لنظم المعلومات والأكثر إدراكاً لأهميتها. هذا ويمكن عزو حصول الفقرة رقم (١٢) على أعلى متوسط حسابي وبدرجة مرتفعة، وذلك لأن رئيس القسم الأكاديمي يتطلب منه الاطلاع على البرامج والمساقات، فأغلب عمل رئيس القسم وبالتحديد أثناء فترة قبول الطلبة وفترة التسجيل، يحتاج وبدرجة كبيرة إلى الإطلاع على البرامج والجدول الدراسي والأوقات للمساقات وسجلات الطلبة والأساتذة، والمواد المطروحة، من حيث عدد الطلبة المسجلين فيها، والحد الأقصى لسعة الشعبة، والشعب المغلقة في القسم، والمساقات التي تُطرح، وذلك لتسهيل قبول الطلبة وتسجيلهم، ولتسهيل عمل أعضاء هيئة التدريس في القسم، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات تسهل على رئيس القسم أداء مثل هذه الأعمال، أما الفقرة التي حصلت على أقل متوسط حسابي وبدرجة متوسطة وهي التحليل الإحصائي، فيمكن عزو هذه النتيجة إلى أن المعالجات الإحصائية، والتحليل الإحصائي، يحتاج إلى عملية إدخال البيانات حاسوبياً، ليتم استخراج النتائج المطلوبة، ونظراً لأن عملية الإدخال هذه تأخذ وقتاً من رئيس القسم الأكاديمي، لذلك هناك حلولٌ أسهل وهي إما اللجوء إلى وحدة إدخال البيانات الإحصائية في الكلية، والتي تقوم بهذه المهمة، أو الاستعانة بمراكز التحليل الإحصائي الخارجية، وذلك توفيراً للوقت والجهد، وحفاظاً على وقت رئيس القسم لأداء المهمات الإدارية بدلاً من صرف الوقت على عملية التحليل الإحصائي، التي يمكن أن يقوم بها أي شخص مختص آخر، أو ربما لقلة الخبرة المتوافرة لدى رؤساء الأقسام في عملية إدخال وتحليل البيانات، ولذلك حصلت هذه الفترة على أقل المتوسطات الحسابية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

نص هذا السؤال على: ما درجة فاعلية اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للفقرات وذلك حسب المتوسط الوزني للفقرة التي تقيس استجابات أفراد العينة لفاعلية اتخاذ القرار.

جدول (٣)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال اتخاذ القرار، والرتبة لهذه الفقرة حسب المتوسط الوزني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	استخدم أي معلومة متاحة من داخل الجامعة وخارجها عند اتخاذ القرار.	٣,٦٠	١,١١	١٤	متوسطة
٢	أقيم البدائل المتاحة بما يتفق مع تحقيق الأهداف المطلوبة للجامعة.	٣,٦٩	٠,٩٠	١٢	مرتفعة
٣	استعد دائماً لتقليل المخاطر وأواجه الضروري منها.	٣,٦٢	١,٠٥	١٣	متوسطة
٤	أتأكد من فهم الآخرين للقرارات .	٣,٧٧	١,٢٦	١١	مرتفعة
٥	أقوم بمراجعة القرارات الناجحة بهدف الاستفادة منها.	٣,٩٨	٠,٧٣	٤	مرتفعة
٦	أضع أنظمة رقابية للتأكد من عملية اتخاذ القرار.	٤,١٢	٠,٩٠	٢	مرتفعة
٧	أتخذ قراري على أساس الخبرة الشخصية.	٢,٥٠	٠,٩٨	١٦	متوسطة
٨	أشارك الموظفين في وضع خطط تنفيذ القرار.	٣,٨٧	٠,٩٥	٩	مرتفعة
٩	أتابع عملية تنفيذ القرارات للتأكد من تحقق الأهداف.	٤,٣٣	٠,٩٠	١	مرتفعة
١٠	أتبنى الأفكار الإبداعية عند اتخاذ القرار.	٣,٨٨	١,١١	٨	مرتفعة
١١	أحلل أفكار الآخرين قبل اتخاذ القرار.	٣,٩٦	٠,٧٩	٥	مرتفعة
١٢	أبحث عن مشورة ذوي العلاقة لمساعدتي في اتخاذ القرار.	٣,٩٦	٠,٩٧	٥	مرتفعة
١٣	أتحمل مسؤولية أداء الأفراد الذين ينفذون القرار.	٣,٨٥	٠,٩٢	١٠	مرتفعة
١٤	أشجع الآخرين على المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	٣,٣١	١,١٣	١٥	متوسطة
١٥	أعمل على تفويض صلاحياتي للآخرين فيما يتعلق بالقرارات الأقل أهمية.	٣,٩٤	٠,٧٥	٧	مرتفعة
١٦	أحلل نوعية القرار قبل اتخاذه.	٤,٠٤	٠,٨٤	٣	مرتفعة
	المتوسط العام	٣,٧٨	٠,٤٣		مرتفعة

يظهر من الجدول (٣) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال اتخاذ القرار تراوحت بين (٢,٥٠-٤,٣٣)، وكان أبرزها للفقرة رقم (٩) التي تنص "أتابع عملية تنفيذ القرارات للتأكد من تحقق الأهداف" وبدرجة مرتفعة، ثم جاءت الفقرة رقم (٦) بمتوسط حسابي (٤,١٢) وبدرجة مرتفعة، والتي تنص على: "أضع أنظمة رقابية للتأكد من عملية اتخاذ القرار"، وجاء أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (٧) التي تنص على "أتأكد من فهم الآخرين للقرارات" بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٠) بدرجة متوسطة. كما بلغ المتوسط العام لفقرات مجال اتخاذ القرار (٣,٧٨) وبدرجة مرتفعة كما بلغ المتوسط العام لفقرات مجال اتخاذ القرار (٣,٧٨) وبدرجة مرتفعة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن عمل رئيس القسم، يتجلى في اتخاذ القرارات فيه، وأن القدرة على اتخاذ القرار الصحيح في القسم تعتبر من أهم المهارات التي يجب أن يتقنها رئيس القسم، فهي لب العملية الإدارية ومحورها. فالقرار يتعلق بجميع وظائف القسم الإدارية.ونشاطاته، فعندما يمارس رئيس القسم وظيفة التخطيط، فإنه يتخذ قراراً معيناً في كل مرحلة من مراحل وضع برنامج أو تحديد مواد ملائمة، أو اختيار الطرق والأساليب المناسبة للعمل، وعندما يضع رئيس القسم التنظيم الملائم لمهامه المختلفة، فإنه يتخذ قراراً بشأن عمل زملائه. وتحديد وتوزيع وتقسيم عمل اللجان في القسم، وتوزيع خطوط المسؤولية والاتصال، يكمن في اتخاذ قرارات إدارية، وعندما ينسق رئيس القسم الجهود، ويحفز الآخرين إلى أداء المهمات ويحل مشكلاتهم، فإنه يتخذ قراراً، وعندما يؤدي رئيس القسم وظيفة الرقابة، فإنه يتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة لقياس نتائج العمل، والتعديلات التي سوف يقوم بها على الخطة، والعمل على تصحيح الأخطاء إن وجدت، وهكذا تسير عملية اتخاذ القرار في دائرة مستمرة مع استمرار أداء العناصر الإدارية المختلفة. ويمكن عزو نتيجة أن فاعلية اتخاذ القرار جاءت بدرجة مرتفعة. وأن رؤساء الأقسام يتميزون بعقلية متفتحة مرنة، بعيدة عن الجمود وأحادية الرأي، وهذا دليل عن أنهم يتمتعون بقدرات ومهارات إدارية عالية في مجال العمل. فيؤمنون بأن اتخاذ القرار هو جوهر العملية الإدارية.

أما فيما يتعلق بحصول فقرة (٩) على أعلى متوسط حسابي فيمكن عزو ذلك إلى ان مهمة رئيس القسم لا تنتهي فور اختيار البديل الأفضل، وإنما تنتقل إلى مرحلة التنفيذ الفعلي عن طريق جهود الآخرين. بدءاً من إبلاغهم بالقرار المتخذ، ومروراً بشرح أبعاده، والعمل على زيادة قبولهم به، وتحفيزهم على تنفيذه، وانتهاءاً بمتابعة التنفيذ وتقويم الانحرافات التي قد تشوبه، فعملية التنفيذ من الأجدر بها أن يصاحبها عملية تقييم دورية، للتحقق من فعالية وكفاءة القرار المتخذ، من خلال تحقيقه للنتائج المرجوة، فرؤساء الأقسام في الجامعة يدركون أنه من الخطأ أن يتم اتخاذ قرار ما، ثم إهمال متابعة عملية تنفيذه، ونسيانه، وإهمال تقييم نتائجه.

أما فقرة التي حصلت على أدنى متوسط حسابي، فيمكن تفسيرها من خلال حرص رؤساء الأقسام على توسيع الدور الذي يقومون به، من خلال مشاركة زملائهم في اتخاذه، حيث يتم الأخذ باقتراحاتهم وتوصياتهم، مما يُمكن من الوصول إلى قرارات أكثر فاعلية، وبالتالي يضمن رئيس القسم التزام الأفراد بالقرار وبالتالي سهولة التنفيذ. فرؤساء الأقسام في الجامعة على فهم وإدراك تام بأن القرارات حتى وإن اعتمدت على خبرة الإداري الشخصية، فلا بد من دعم لتطبيقها. وهذا الأمر أيضاً يساعد على تحسين نوعية القرار وجعل القرار أكثر ثبوتاً وقبولاً لدى الغير، فيعملون على تنفيذه بفاعلية وبحماس شديد ورغبة صادقة. كما أن رئيس القسم عندما يعتمد في اتخاذ القرار على مشاركة زملائه في القسم. وذلك يؤدي إلى

تحقيق الثقة المتبادلة بينهم. وبالتالي تنمية القيادات الإدارية لدى الجميع، وزيادة الإحساس بالمسؤولية، ورفع الروح المعنوية لدى أعضاء القسم.

نتائج السؤال الثالث

نص هذا السؤال: إلى أي مدى توجد فروق في درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخدمة، والعمر، والكلية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخدمة، والعمر، والكلية) وتطبيق تحليل التباين الثلاثي (Way ANOVA 3) للكشف عن الفروق في درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخدمة، والعمر، والكلية)، وجدول (٤) يعرض هذه النتائج:

جدول (٤)
نتائج قيم (F) للكشف عن الفروق في درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	المتوسطات الحسابية	انحرافات المعيارية	قيمة (F)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
عدد سنوات الخدمة	أقل من ١٠ سنوات	٣٤	٣,٨٤	٠,٣٦	١,٠٩	٦١	٠,٢٧
	١٠ سنوات فأكثر	١٨	٣,٧٢	٠,٤٢			
العمر	أقل من ٤٠ سنة	١٤	٣,٨٨	٠,٣١	٠,٤٨٨	٦١	٠,٦١
	٤٠-٥٠ سنة	٢٣	٣,٧٥	٠,٤٥			
	أكثر من ٥٠ سنة	١٥	٣,٨٠	٠,٣٣			
الكلية	علمية	١٩	٣,٨٢	٠,٢٣	٠,١٣	٦١	٠,٨٩
	إنسانية	٣٣	٣,٧٩	٠,٤٥			

يظهر من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في درجة استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخدمة، والعمر، والكلية)، حيث لم تصل قيمة (F) إلى مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٥). ويكن تفسير هذه النتيجة من خلال استخدام رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتكنولوجيا المعلومات لا يرتبط بمتغيرات الدراسة المتعلقة بسنوات الخبرة والعمر والكلية، فيبدوا أن جميع رؤساء الأقسام يستخدمون التكنولوجيا ويحرصون على التعامل مع الحداثة والتقنية والتكنولوجيا في أثناء تنفيذ مهماتهم الإدارية بغض النظر عن مدة الخدمة التي عمل بها في الجامعة أو العمر الزمني الرئيسي القسم، أو الكلية التي يتبع لها رئيس القسم، سواء أكانت

عملية أو إنسانية، فالجميع سواسية في إدراك أهمية الحداثة والتطور للمعرفة والمعلومة في تنفيذ عناصر الإدارة في تخطيط وتنسيق وتنظيم وتوجيه ومتابعة.

السؤال الرابع

نص هذا السؤال على: ما العلاقة بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم؟

للإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج معامل الارتباط (correlation coefficient) بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم، جدول (٥) يوضح ذلك:

جدول (٥)
معامل الارتباط (Correlation coefficient) بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم

المتغير	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات	٠,٧٦	٠,٠٠
اتخاذ القرار		

يظهر من الجدول (٥) أن معامل الارتباط بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم بلغ (٠,٧٦) وهي علاقة موجبة، مما يدل على وجود ارتباط موجب بين استخدام رؤساء الأقسام لتكنولوجيا المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار لديهم يمكن عزو ذلك إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعطي رؤساء الأقسام الفرصة الأكبر لاتخاذ قرار إداري رشيد وسليم وناجح، كما يمنحهم المجال لأن يبدعوا في العمل الإداري، ويعطيهم الثقة بالنفس، ويمنحهم الفرصة لإظهار قدراتهم الإدارية وطاقاتهم الابتكارية، وبالتالي التمكن من أداء المهمات الإدارية في القسم بصورة أفضل.

ويمكن تفسير هذه العلاقة الموجبة من خلال أن عملية اتخاذ القرار بأبعادها المختلفة تعتمد على المعلومات الملائمة والجيدة التي تأتي في الوقت المناسب، وهذا كله متوافر في تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي فهناك علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وفاعلية اتخاذ القرار، نظراً لأن تكنولوجيا المعلومات تمنح رؤساء الأقسام السرعة والفاعلية والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والنقل السريع، هذا بالإضافة إلى أن بناء رئيس القسم لبنك المعلومات في تطوير بُنية الإدارة، وتنمية وتطوير مهارات رؤساء الأقسام، كما أن استخدام رئيس القسم لتكنولوجيا المعلومات يعمل على تخفيض حجم العمل

وعبئه، وبالتالي التخفيف من ضغوط العمل الإداري، فتتفرغ الإدارة للمهام الإستراتيجية بدلاً من الأعباء الروتينية، فتصبح الجامعة متكيفة متأقلمة مع المتغيرات الحديثة نتيجة سرعة العلم بها، وبالتالي السماح بدرجات أكبر من التفويض، واتخاذ القرارات بالمشاركة، كما أن الوعي بدور تكنولوجيا المعلومات في العمل يساعد على تطوير وتبسيط الأساليب والإجراءات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحاسنة (٢٠٠٥)، وتتفق أيضاً مع نتيجة دراسة خريسات (٢٠٠٩) التي بينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات في سلوك متخذ القرارات، كما وتشابهت أيضاً هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخفرة (٢٠٠٥)، ودراسة (Bouchet. et al., 1998).

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصت الباحثتان بما يلي:

- على إدارة الجامعة أن تقدم الدعم والتشجيع لرؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة لتعزيز درجة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات.
- حث مركز الجودة وتطوير أعضاء هيئة التدريس إلى عقد المزيد من ورش العمل والندوات والتي تركز على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الجامعي.
- تفعيل دور وحدة إدخال البيانات من أجل استخدامها في مساعدة أعضاء هيئة التدريس في إجراء البحوث العملية. وذلك من خلال تعيين كادر متكامل مختص فيها مثل السكرتارية، ومدخلي ومحللي البيانات.
- القيام بدراسات أخرى لربط تكنولوجيا المعلومات مع متغيرات أخرى في الجامعات مثل الإبداع الإداري أو التمكين الإداري.

المراجع

تعلب، سيد (٢٠١١). نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية (ط١). عمان، الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.

توفيق، عبد الرحمن (٢٠١٢). كيف تدير إدارة تكنولوجيا معلومات على الطراز العالمي. خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

خريسات، آلاء شاهر (٢٠٠٩). دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

خصاونة، ديما عبد الحفيظ (٢٠٠٦). تحليل توافق تكنولوجيا المعلومات مع أداء المؤسسات الصناعية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الخفرة، نايف (٢٠٠٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة. (رسالة ماجستير غير منشورة) عمان، الأردن.

درويش، زينب (٢٠٠٩). خصائص أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر القادة الإداريين والأكاديميين فيها. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الشافعي، حسن والغضاب، عبد الله (٢٠١٢). التخطيط والتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بـ (الإمكانيات - اتخاذ القرار - أسباب فشله) بالمؤسسات الرياضية (ط١). دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: الإسكندرية

الصيرفي، محمد (٢٠٠٧). القرار الإداري ونظم دعمه. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

الصيرفي، محمد (٢٠٠٩). إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

طعمه، حسن ياسين. (٢٠١٠). نظرية اتخاذ القرارات. أسلوب كمي تحليلي (ط١)،. عمان إربد: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عبيدات، سهيل (٢٠٠٧). إدارة الوقت وعملية اتخاذ القرارات والاتصال للقيادة الفعالة. إربد، الأردن: عالم الكتب الحديث.

العجمي، حسان (٢٠٠٧). الإدارة التربوية (ط١). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العزة، فراس، وغنمة، فادي وأبو ذياب، ابراهيم (٢٠٠٥). المهارات العلمية في تكنولوجيا المعلومات. عمان، الأردن: دار الأسرة للنشر والتوزيع ودار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.

الفضل، مؤيد (٢٠١٢). المنهج الكمي في إدارة الأعمال: نماذج قرار وتطبيقات عملية. عمان. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠٦). مبادئ الإدارة. النظريات والعمليات والوظائف (ط٣). عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الكساسبة، وصفي (٢٠٠٧). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

لفتة، جواد (٢٠١١). الإدارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

مؤتمر التعليم واقع وطموح (٢٠١٥). جامعة العلوم التطبيقية الأردنية، ٦/ أيار/ ٢٠١٥، عمان، الاردن، وزير التعليم العالي الاردني، كلمة الافتتاح.

ياغي، محمد (٢٠١١). مبادئ الإدارة العامة (ط٢). عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

Bouchet, M., Hopkins, T., Kennel, M. & Mchnight, C. (1998).The Impact of Information Use on Decision Making in the Pharmacy Industry Library Management. *Business Processes and Technology, 19*(3), 196–206. South–Western Publishing Co. United States of America.

Gelinas, J., Ulric, J., Sutton, S., & Fedorowic, J. (2004). *Accounting information system*. United States of America: Thomson Learning.

Glautier, M., Underdown, B. & Morris, D. (2011). *Accounting theory and practice*. - 8th ed. Harlow, England; New York: Financial Times Prentice Hall.

Hall, J. (2004). *Accounting Information Systems*. South – western Publishing Co. United States of America.

Jennings, D &. Wattam, S. (1998). *Decision Making*. *An Integrated Approach*. 2nd ed. Harlow, England; New York: Financial Times Prentice Hall.

Reimers, J. (2011). *Financial accounting - a business process approach*. 3rd ed. Prentice Hall. United State of America.

Volhos, G., Ferrat, T. & Knoelfe, G. (2004). *The Use of Computer Based Information Systems by German Managers to Support Decision Making*. Information and Management, 41, 763–779.

Quaddus, M,. & Xu, J. (2013). *Information Systems Operation Management*. Online ISBN-978-94-91216-89-3. Atlantis Press. Retrieved in May 1, 2015. From hhtp: // www.springer. Com/978-94-91216-88-6.