

استخدام مصادر المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص: دراسة لواقعها في مدينة الرياض

جبريل حسن العريشي و عبدالعزيز إبراهيم العمران
أستاذ مشارك أستاذ مساعد
قسم علوم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب
جامعة الملك سعود - الرياض - المملكة العربية السعودية
benomran@ksu.edu.sa jeddah42@yahoo.com

المستخلص. تناولت هذه الدراسة المسحية واقع استخدام مصادر المعلومات المختلفة في مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض. وأوضحت نتائجها أن أعضاء الإدارة في العينة المدروسة يهتمون بجمع المعلومات عن أداء المؤسسة والمتغيرات المحيطة بها كالتغيرات السياسية والتنظيمية والاقتصادية والمالية. كما بينت النتائج أن أهم المصادر التي يعتمدون عليها في الحصول على هذه المعلومات كانت ملفات المؤسسة والاتصالات الشخصية وزملاء العمل والمستشارون، وأنه كلما ارتفعت درجة عضو الإدارة العلمية كثر استخدامه للمعلومات وكانت أهميتها لديه أكبر.

مقدمة

مع الثورة التقنية والمعلوماتية التي نشهدها في عصرنا الحاضر والتنافس المحموم بين المؤسسات التجارية للحصول على أكبر المكاسب، أصبحت المعلومات أداة فعالة للوصول إلى هذا الهدف بالنسبة للمؤسسات العاملة في قطاع الأعمال. وتعد المعلومات العصب الأساس في مراحل اتخاذ القرارات

كافة. ولعل من مقومات اتخاذ القرار الإداري السليم توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالذقة المناسبة، وهو ما قد يضمن سير العمل سيراً صحيحاً وتحقيق المكاسب المرجوة.

ويلاحظ المتتبع لما كتب حول هذا الموضوع أن الكثير من الباحثين (Du Toit, 1998; Pistorius, 1998; Lybaert, 1998; Groom and David, 2001) يرى أن توافر المعلومات للإدارة العليا للمؤسسة يساعد بشكل إيجابي على اتخاذ القرارات المناسبة التي تؤدي إلى الوصول إلى الهدف، وهو التفوق على المنافسين ومن ثم تحقيق أكبر ربحية للمؤسسة.

كما أن بزوغ فجر جديد في مفاهيم التجارة العالمية والمتمثل في مفهوم "التجارة الإلكترونية" سيقضي على الكثير من الممارسات التقليدية في إدارة الأعمال، وهو ما يعني أفول شمس المؤسسات التجارية التي ستستمر على هذا النوع من الممارسات التقليدية. إن هذا المفهوم الحديث الذي تقدمه لنا تقنيات المعلومات يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم لأداء الأعمال الإدارية وكذلك تقليل الأخطاء والتكلفة، وهو ما يؤدي بدوره إلى تغيير جذري في أسلوب إدارة المؤسسات التجارية (أحمد، ٢٠٠٢م).

ونظراً للانفتاح الاقتصادي العالمي والتوجه نحو فتح المجال أمام الشركات العالمية الكبرى للدخول للأسواق السعودية، فإن الممارسات الإدارية التقليدية في الحصول على المعلومات لاتخاذ القرار قد لا تكون مناسبة لهذه المرحلة، فهي مرحلة تتطلب إيجاد فرق عمل ومراكز معلومات تقدم المعلومة الموثوقة التي تدعم اتخاذ القرار الصحيح. لهذه الأسباب فإن هذه الدراسة ستبحث في طرائق الحصول على مثل هذه المعلومات لدى مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية وذلك لتمكين الاختصاصيين في خدمات المعلومات من فهم الاحتياجات المعلوماتية لقطاع هام من قطاعات المجتمع، خاصة مع ندرة

الدراسات العربية في هذا المجال (بوعزة، ٢٠٠٣م)، وهو ما سيساعد بدوره على تصميم البرامج والخطط المناسبة لتمكين مثل هذه المؤسسات من الحصول على ما تحتاجه من معلومات من قبل القائمين على مؤسسات المعلومات بجميع أنواعها.

أهمية الدراسة والإطار النظري

رغم أن البحث عن المعلومات والإفادة منها يعد أمراً جوهرياً وأساساً في العمل الإداري، وكذلك كون المدراء فئة مميزة من مستخدمي المعلومات، فهناك شح في الدراسات حول هذا الموضوع في أدب المكتبات والمعلومات (Auster and Choo, 1994).

وقد ناقش دو تويت (Du Toit, 1998) أهمية المعلومات للمؤسسات التجارية وبين أنها تجعل عملية اتخاذ القرارات أكثر فاعلية، فضلاً عن كون المعلومات نقطة ارتكاز لخلق فرص للتفوق على المنافسين. كما خلص بستوريوس (Pistorius) من استعراضه لما كتب حول استخدام المعلومات في المؤسسات التجارية إلى أن الحصول على المعلومات بشكل سريع يعد أمراً ملحاً في الممارسة الإدارية الحديثة، بل إنه عد ذلك أكثر إلحاحاً لمديري المؤسسات التجارية منه لدى الباحثين والأكاديميين نظراً لكون المعلومات أداة تسهل اتخاذ القرارات الإدارية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق الأرباح. كما أشار الباحث في الدراسة ذاتها إلى نوعية المعلومات التي يحتاجها هؤلاء المدراء بشكل مستمر عن البيئة المحيطة بمؤسساتهم مثل المعلومات السياسية والقانونية والاجتماعية والجغرافية والبيئية والسكانية والاقتصادية والمالية والتقنية، فضلاً عن المعلومات المتعلقة بمؤسساتهم من الداخل (١٩٨٩م).

كما إنه من نافلة القول أن الباحثين عن المعلومات -ومنهم مدراء وأعضاء إدارات المؤسسات التجارية- سوف يحتاجون إلى خدمات المعلومات ونظمها

المختلفة إذا ما شعروا أن ما يتاح لهم من معلومات يقدم قيمة إضافية تساعدهم في انجاز الأعمال التي أنيطت بهم بشكل أفضل (Taylor, 1986).

ولهذا فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في مساهمتها في مساعدة اختصاصي خدمات المعلومات في المملكة العربية السعودية على فهم الاحتياجات المعلوماتية لقطاع هام من قطاعات المجتمع هو مؤسسات القطاع الخاص والقائمين عليها من أعضاء الإدارة، وهو ما قد يعين علي تصميم البرامج والخدمات المعلوماتية الملائمة لهذا النوع من الجمهور. إضافة إلى ذلك فإن إشعار المسؤولين ومديري الشركات بأهمية تيسير الوصول إلى المعلومات في مؤسساتهم بوصفها مصدرا استراتيجيا لدعم اتخاذ القرارات الإدارية يعد أمراً له من الأهمية ما للموارد المالية والبشرية في اتخاذ القرار الإداري الصائب.

مشكلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر المعلومات المتوافرة لدى مؤسسات القطاع الخاص وطرائق الحصول عليها واستخدامها وأهميتها لدعم اتخاذ القرارات الإدارية وتيسير العمل اليومي من قبل أعضاء الإدارة العليا في هذه المؤسسات.

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الحصول على المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض وبيان أساليبهم في استخدام هذه المعلومات ونوعياتها وأهم المصادر التي يحصلون على المعلومات منها. كما تهدف إلى تحديد الصعوبات التي تواجه هؤلاء المدراء عند بحثهم عن المعلومات.

أسئلة الدراسة

- ١- ما مدى أهمية حصول مديري مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض على المعلومات في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٢- كيف يستخدم مديرو مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٣- ما نوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض عند اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٤- ما مصادر المعلومات التي يفضلها مديرو مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض للحصول على معلومات تدعم اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٥- ما الصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٦- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (المنصب الإداري، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) وأهمية الحصول على المعلومات في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٧- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (المنصب الإداري، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) واستخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٨- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (المنصب الإداري، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) ونوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض عند اتخاذ القرارات الإدارية؟

٩- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (المنصب الإداري، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) ومصادر المعلومات المفضلة من قبل مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري؟

١٠- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (المنصب الإداري، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية)، والصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية؟

مصطلحات الدراسة

مصادر المعلومات (Information Sources): المصادر المطبوعة مثل الكتب وغيرها، والمصادر غير المطبوعة مثل الأشرطة والأقراص وغيرها، وهي إما أن تكون مصادر رئيسة تحتوي على المادة العلمية، وإما أن تكون مصادر موصلة إلى المصادر الرئيسية كالبيبلوجرافيات والفهارس.

اتخاذ القرارات الإدارية (Decision-Making): المفاضلة والاختيار بين عدة بدائل بغية تحقيق أهداف محددة (التوجيهي والبرعي، ١٩٩٣م).

القطاع الخاص (Private Sector): الشركات والمؤسسات التجارية الخاصة التي لا تمتلكها الدولة.

الدراسات السابقة

على الرغم من الاتفاق على أثر المعلومات الجوهرية في أداء الأعمال الإدارية إلا أن هناك ندرة في الدراسات العلمية العربية حول المدراء كمستخدمين للمعلومات (بوعزة، ٢٠٠٣م). وفي المقابل فإن عددًا كبيراً من الدراسات غير العربية قد كتبت عن الموضوع نفسه في أدبي المكتبات والمعلومات والأعمال.

فمن الإسهام العربي في هذا المجال دراسة بوعزة (٢٠٠٣م) للتعرف على واقع استخدام مديري المؤسسات الصناعية في منطقة الرسيل العمانية للمعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات. ومن ضمن ما توصل إليه الباحث أن جل أفراد عينة الدراسة يستخدمون المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية أكثر من استخدامهم لها في دعم اتخاذ القرارات اليومية الروتينية. كما توصل إلى أن استخدام التجربة والذاكرة الشخصية مصدرًا للمعلومات أكبر بكثير من استخدام غيرهما من المصادر، مثل ملفات المؤسسة والدوريات العلمية وغيرها من المصادر.

ودرس أوستر (Auster) وشو (Choo) أساليب استخدام مديري مؤسسات النشر والاتصالات في المؤسسات الكندية المعلومات عن البيئة المحيطة وأثر ذلك على القرارات الإدارية. وقد تبين من نتائج هذه الدراسة تركيز المدراء على عدد من المصادر للحصول على المعلومات التي تدعم اتخاذهم للقرارات الإدارية وهي حسب التوالي: شركاء العمل ثم الموظفين في المؤسسة التجارية ثم الصحف والتقارير الخارجية (١٩٩٤م).

وفي دراسة لاستخدام مديري المؤسسات التجارية في سنغافورة المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية، أظهرت النتائج أن هناك تفاوتًا كبيرًا في استخدام مصادر المعلومات بين هؤلاء المدراء رغم توافرها وإتاحتها للجميع. إلا أن الباحثين ماري دي ألوز وهفنز أشارا إلى أن عدم استثمار جميع مصادر المعلومات المتاحة من قبل هؤلاء المدراء يعود في الأساس إلى عدم وجود التسويق والتوعية بوجود هذه المصادر وأهميتها في تيسير عملهم، وكذلك إلى عدم توفر مهارة استخدام تلك المصادر لدى عينة الدراسة (Marie de Alwis and Higgins, 2001).

و درس لیبرت (Lybaert) أهمية استخدام المعلومات في نجاح المؤسسات التجارية الصغيرة في بلجيكا. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية بين استخدام المعلومات ونجاح المؤسسات في أعمالها. كما بينت أن اهتمام المديرين باستخدام المعلومات يؤدي إلى نجاحهم في إدارتهم لأعمالهم أكثر من غيرهم وإن كانت تجربتهم الإدارية أقصر من غيرهم (١٩٩٨م).

و درس كاتزر وفلتشر (Katzer and Fletcher, 1992) ما نشر من إنتاج فكري عن تأثير البيئة المعلوماتية للمدراء على اتخاذهم للقرارات. وقد بينت هذه الدراسة أن على المختصين في خدمات المعلومات العمل على ما يأتي:

- * تزويد أعضاء الإدارة بالمعلومات التي تناسب المشكلة قيد الدراسة.
- * إنشاء قاعدة للبيانات في المؤسسة لتسهيل استرجاع المعلومات التي يحتاجها المدراء لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- * انتقاء المعلومات المتوفرة وتحليلها وتلخيصها لكي تكتسب قيمة إضافية قبل تقديمها للمدراء للإفادة منها بشكل أكبر منه في حال تقديمها في شكلها الخام.
- * رصد ما يحدث في البيئة الخارجية ومتابعته والحصول على المعلومات التي تساعد في حل المشكلات التي قد تواجه المؤسسة.
- * تنبيه متخذي القرارات حول أي معلومات متناقضة حول المشكلة قيد الدراسة لتلافي أي سلبيات تنتج عن ذلك.

وقد ناقشت دراستان (Taylor, 1975; Danet and Carlson, 1982) أثر خصائص متخذ القرارات النفسية والحيوية وطريقة استخدام المعلومات المقدمة له وخلصنا إلى النتائج التالية:

- * أن متخذي القرارات الأكبر سنا كانوا أدق في تقديرهم لقيمة المعلومات المقدمة، وأكثر مرونة في تغيير قراراتهم الأصلية من غيرهم بالرغم من أنهم يحتاجون وقتاً أطول لصنع هذه القرارات على أساس معالجة المعلومات المتوفرة لديهم.

* ارتبط ذكاء المدراء إيجابياً بتقييمهم لقيمة المعلومات ونسبة معالجة البيانات والاحتفاظ بالمعلومات ودقة القرارات.

* ارتبط الميل لتحمل الخطورة سلبياً بالزمن اللازم لصنع القرار ونسبة معالجة البيانات والقدر الكلي من البيانات المعالجة.

* أثر التصلب في الرأي والخبرة الشخصية وعدم استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات مباشرة على الثقة في القرارات المتخذة ودقتها.

ودرس شوكين (Shokane) مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة أكونهوك (Acornhoek) في جنوب أفريقيا المعلومات التجارية لدعم الموقف التنافسي للمؤسسة، وتوصل إلى أن مديري تلك المؤسسات لا يعدون الحصول على المعلومات أمراً ضرورياً لدعم موقف مؤسساتهم التنافسي عند اتخاذ القرارات. وقد أرجع الباحث هذه النتيجة إلى عدم تمكن مديري المؤسسات في المناطق الريفية من الوصول إلى المعلومات لعدم توافر التقنيات التي تتيح لهم ذلك (Shokane, 2003).

كما درس ديك (Daake) استخدام المعلومات في التخطيط الاستراتيجي في إحدى المؤسسات الاقتصادية في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد أظهرت الدراسة ضعف استخدام مصادر المعلومات الرسمية في عمليات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة من قبل المسؤولين عن التخطيط الإستراتيجي فيها، وأن اعتمادهم الرئيس كان على مصادر معلومات غير رسمية كالتجربة الشخصية وغيرها من المصادر. وأوصى الباحث بتدريب هؤلاء المخططين على كيفية استخدام مصادر المعلومات المتنوعة والمهارة في ذلك حتى ينعكس ذلك على اتخاذ القرارات الاستراتيجية (1995م).

ودرس هلودة التطور في الاحتياجات المعلوماتية للتخطيط واتخاذ القرارات التنموية، وذكر أن التعرض للمعلومات في مجال التخطيط، سواء في محتواها وأسلوب تداولها، أو معالجتها واستخدامها، يلمس أبعاداً متعددة، إذ أن تقنية المعلومات الحديثة تضع صورة للكليات والجزئيات، حيث يتداولها العاملون من المتخصصين ويتمكنون من وضع رؤيتهم التفصيلية في الجزئيات لتؤخذ في الحسبان عند معالجة الكليات. وتعتمد جهات التخطيط على المعلومات والبيانات المتاحة لديها، فمن خلال نظم المعلومات المتوفرة يسمح لها بالتعامل مع الكليات والجزئيات بسهولة ويسر (١٩٩٤م). وذكر أن التغذية المعلوماتية أحدى عناصر التخطيط، وتأتي تلك التغذية من مصادر عديدة تتضمن الأوضاع الحالية والماضية، كما تتضمن بعض التصورات عن الأهداف المستقبلية والسياسات المطلوب تنفيذها. ويلزم لضمان التفاعل بين السياسات والخطط المختلفة بناء قواعد للمعلومات تغطي احتياجات العاملين في هذه المؤسسات. وقد توصل الباحث إلى نتائج تتضمن خصائص نظم المعلومات ومنها: الدقة، والكفاية، والاعتمادية، وسهولة الاستخدام، والجاهزية، والاتساق، وقابلية البيانات للنقل والانتشار.

ولاحظ جروم وديفيد (Groom and David, 2001) أن الشركات الكبرى تبدي اهتماماً أكبر من الشركات الصغرى في جمع المعلومات الاستراتيجية المتوافرة لدى موظفيها، وأن أكثر من ثلثي الشركات المشاركة في الدراسة تستغل المعلومات المجمعة حول الزبائن والموردين بوصفها أهم مصادر للمعلومات. وذكر موهان (Mohan, 1995) أن الشركات الكبرى أكثر اهتماماً من الشركات الصغرى بتجميع المعلومات الإستراتيجية.

وتعرض شو وديتلور وتيرنبل (Choo, Detlor and Turnbull, 1998) ضمن ما تعرضوا له إلى كيفية استخدام المدراء ومسؤولي تقنية المعلومات في كندا شبكة المعلومات العالمية للحصول على معلومات عن البيئة الخارجية لمؤسساتهم كجزء رئيس من ممارساتهم اليومية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى

أن الإنترنت هي المصدر الثالث من المصادر التي يهتم بها المدراء ومسؤولو تقنية المعلومات للحصول على المعلومات حول البيئة الخارجية. وكان اهتمامهم بالحصول على المعلومات من الزملاء ووسائل الإعلام أكبر من الإنترنت، وهو ما يشير إلى أن للمصادر البشرية للمعلومات قيمة عالية لدى هؤلاء المسؤولين.

منهج الدراسة وأدواتها

اتبعت هذه الدراسة المنهج المسحي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها. وقد جمعت مادتها من مراجعة الدراسات السابقة في موضوعها للإفادة من ذلك في تصميم البحث وتوجيهه الوجهة المناسبة، ولمقارنة نتائج البحث الحالي مع غيرها من نتائج الدراسات السابقة. كما صممت استبانة لجمع المعلومات المطلوبة لإنجاز هذه الدراسة وتم تحكيمها من قبل ثلاثة من الاختصاصيين في مجالها الموضوعي، تبع ذلك توزيعها على عينة البحث التي تم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية الطبقية من بين المؤسسات التجارية التي تتخذ من مدينة الرياض مقراً لها. وقد تم اتباع هذا الأسلوب لضمان تمثيل أغلب شرائح المؤسسات التجارية في العينة المختارة. واعتمد دليل المؤسسات التجارية الذي أصدرته الغرفة التجارية بمدينة الرياض عام ٢٠٠٤م كقائمة أساسية لاختيار عينة الدراسة وذلك لكونه الدليل التجاري الوحيد الصادر عن مؤسسة رسمية في مدينة الرياض.

وقد فرغت البيانات ثم رمزت وأدخلت، ثم عولجت باستخدام الحاسب الآلي. وقد حلت رياضياً وإحصائياً وفقاً للأساليب والاختبارات التالية:

* استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية لبيان ردود أفراد عينة الدراسة.

* استخدام معامل ارتباط برسون لبيان الانفاق الداخلي لبنود الاستبانة.

* تحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه لمعرفة الفروق ودلالاتها بين

المتغيرات.

خصائص عينة الدراسة

١- المنصب الإداري

جدول (١). توزيع عينة الدراسة وفقاً للمنصب الإداري.

النسبة المئوية	التكرار	المنصب الإداري
٣٥,٤٪	١٧	المدير العام
٢٥٪	١٢	نائب المدير العام
١٢,٥٪	٦	مدير الإدارة
٢٧,١٪	١٣	مدير الفرع
١٠٠٪	٤٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١) أن (٨٧,٥٪) من أفراد العينة يشغلون منصب المدير العام ونائب المدير العام ومدير الفرع وهو ما يغطي جميع الفئات المتوقعة في مجتمع الدراسة والتي حرص الباحثان على تغطيتها خلال مراحل توزيع الاستبانة.

٢- عدد سنوات الخبرة

جدول (٢). توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة.

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
٦,٣٪	٦	أقل من سنة
١٠,٤٪	٥	١-٥
٣٧,٥٪	١٨	٦-١٠
٢٩,٢٪	١٤	١١-١٥
١٦,٦٪	٨	١٦-٢٠
١٠٠٪	٤٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢) أن النسبة الأعلى لعدد سنوات الخبرة (٣٧,٣٪) كانت لمن تراوحت سنوات الخبرة لديهم ما بين (٦-١٠) سنوات، بينما كانت نسبة قلبي الخبرة ممن تقل مدة خبرتهم عن سنة قليلة بين العينة المدروسة (٦,٣٪). كما يلاحظ أن أقل بقليل من نصف العينة (٤٥,٨٪) ممن تراوحت خبرة العمل لديهم ما بين (١١-٢٠ سنة) يملكون الخبرة المناسبة في العمل الإداري.

٣- الدرجة العلمية

جدول (٣). توزيع عينة الدراسة وفقاً للدرجة العلمية.

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
الدكتوراه	٢	٤,٢٪
الماجستير	١٦	٣٣,٣٪
البكالوريوس	٢٤	٥٠٪
أقل من البكالوريوس	٦	١٢,٥٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن المستوى التعليمي لعينة الدراسة يعد مناسباً (إجمالي نسبة حاملي الدكتوراه والماجستير والبكالوريوس كانت ٨٧,٥٪) خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار عدم وجود نظام يلزم بدرجة علمية محددة لشغل الوظائف التي يعمل بها أفراد العينة ورغم ذلك كانت الدرجة العلمية الغالبة هي البكالوريوس. كما أن حمل (٣٧,٥٪) من العينة لمؤهلي الماجستير و/أو الدكتوراه قد يشير إلى قدرتهم العالية في البحث عن المعلومات واستخدامها، كما أن من المعروف أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي كلما ارتفعت الحاجة إلى المعلومات.

٤- الجنسية

جدول (٤). توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنسية.

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
سعودي	٣٤	٧٠,٨٪
غير سعودي	١٤	٢٩,٢٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يتضح من الجدول الرابع أن ما يفوق السبعين في المائة (٧٠,٨٪) من عينة الدراسة يحملون الجنسية السعودية، وهذه النسبة تتطلب إجراء المزيد من الدراسات لانعدام الإحصائيات الرسمية وقلة الدراسات حول هذا الموضوع. غير أن هذه النسبة يجب أن لا تحجب عن المتمعن في نتائج الجدول رقم (٤) ارتفاع نسبة غير السعوديين بين أفراد العينة (٢٩٪) مع العلم بأن جميع

الشركات التي تم تغطيتها في الدراسة شركات سعودية، وهو ما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من العمل على توظيف الوظائف -خاصة الإدارية منها- في الشركات السعودية.

٥- العمر

جدول (٥). توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
٢٥ سنة فأقل	١	٢,١٪
٢٦-٣٥ سنة	٧	١٤,٦٪
٣٦-٤٥ سنة	٢٠	٤١,٦٪
٤٦-٥٥ سنة	١٧	٣٥,٤٪
٥٦-٦٥ سنة	٣	٦,٣٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يتبين من الجدول الخامس أن (٨٣,٤٪) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٣٦ سنة و ٦٥ سنة، وهو ما يشير إلى توافر الخبرة الإدارية في مجال العمل الإداري.

بيانات متعلقة بمؤسسات القطاع الخاص

١- نوع نشاطات المؤسسات التي يعمل بها أفراد الدراسة

جدول (٦). نوع نشاطات المؤسسات التي يعمل بها أفراد الدراسة.

نوع النشاط	التكرار	النسبة المئوية
صناعات بتروكيميائية	٢	٤,٢٪
مستلزمات طبية	٣	٦,٣٪
مواد غذائية وتموينية	٩	١٨,٨٪
حاسبات آلي وتقنية معلومات	٥	١٠,٤٪
عقارات	٤	٨,٣٪
بنوك تجارية	٨	١٦,٧٪
دعاية وإعلان	٤	٨,٣٪
سفر وسياحة	٥	١٠,٤٪
محاسبة	٢	٤,٢٪
شحن	٤	٨,٣٪
تجهيزات وخدمات زراعية	٢	٤,٢٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٦) أن هناك تفاوتاً نسبياً في أنواع نشاطات مؤسسات القطاع الخاص التي ينتمي لها أفراد عينة الدراسة، كما يتضح أن نشاطات المواد الغذائية والتمويلية والبنوك التجارية والحاسب الآلي وتقنية المعلومات والسفر والسياحة والدعاية والإعلان تشكل أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب التوالي. وعلى الرغم من أن عملية توزيع الاستبانات قد أخذت بعين الاعتبار تمثيل كل نشاط تجاري في العينة كما هو في الواقع، إلا أن استجابة بعض القطاعات ونسبة العائد منها دون غيرها أدى إلى ارتفاع نسبة تمثيلها في العينة أكثر من غيرها.

٢- وجود مكتبة أو مركز معلومات في مؤسسات القطاع الخاص (عينة الدراسة)
جدول (٧). وجود مكتبة أو مركز معلومات في مؤسسات القطاع الخاص.

هل توجد مكتبة أو مركز معلومات؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم	٥	١٠,٤٪
لا	٤٣	٨٩,٦٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٧) أن أغلبية مؤسسات القطاع الخاص السعودية لا تحتوي على مكتبة أو مركز معلومات، وهو ما قد يشير إلى عدم وضوح الدور الذي تلعبه المكتبة أو مركز المعلومات داخل المؤسسة لدى أعضاء الإدارة العليا في تلك المؤسسات.

٣- الموظفون الذين يعملون في إدارات مؤسسات القطاع الخاص

جدول (٨). الموظفون الذين يعملون في إدارات مؤسسات القطاع الخاص.

عدد الموظفين	التكرار	النسبة المئوية
من ١ إلى أقل من ١٠	٨	١٦,٧٪
من ١٠ إلى أقل من ٢٠	١٧	٣٥,٤٪
من ٢٠ إلى أقل من ٣٠	٩	١٨,٨٪
٣٠ موظف فأكثر	١٤	٢٩,٢٪
المجموع	٤٨	١٠٠٪

يتضح من الجدول الثامن أن سبعة عشر فردًا من أعضاء العينة يعملون في مؤسسات يتراوح عدد موظفيها بين العشرة والعشرين موظفًا بنسبة مئوية هي (٣٥,٤٪) من عينة الدراسة، يليه أربعة عشر موظفًا يعملون في مؤسسات عدد موظفيها يفوق الثلاثين موظفًا (٢٩,٢٪).

تحليل البيانات وعرض النتائج

١- نتائج السؤال الأول

جدول (٩). مدى أهمية الحصول على المعلومات لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية.

م	مراحل اتخاذ القرار الإداري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب قيم المتوسطات الحسابية
١	التعرف على المشكلة	٤,٢٢	٠,٧٥	١
٢	تحديد الخيارات الممكنة لحل المشكلة	٣,٨١	٠,٦٧	٤
٣	ترتيب الخيارات الممكنة لحل المشكلة وتحديد الخيار الأمثل بينها	٣,٥٦	٠,٧٤	٥
٤	تطبيق الحل المناسب للمشكلة الذي تم اختياره	٣,٨٩	٠,٧٥	٣
٥	تقييم النتائج	٤,٢٠	٠,٠٨	٢

يتضح من الجدول رقم (٩) أن المعدل العام للمتوسطات الحسابية لأهمية الحصول على المعلومات لاتخاذ القرار الإداري جيد جدًا إذ تراوحت هذه المتوسطات ما بين (٣,٥٦) للفقرة رقم (٣) و(٤,٢٢) للفقرة رقم (١)، ومن ترتيب قيم المتوسطات الحسابية تنازليًا يتضح أن مراحل اتخاذ القرار الإداري لمديري مؤسسات القطاع الخاص تبدأ بالتعرف على المشكلة، يليها تقييم النتائج، وتطبيق الحل المناسب للمشكلة الذي تم اختياره، وتحديد الخيارات الممكنة لحل المشكلة، وترتيب الخيارات الممكنة لحل المشكلة وتحديد الخيار الأمثل بينها. وتختلف مراحل اتخاذ القرارات الإدارية التي يستخدمها مديرو مؤسسات القطاع الخاص عن مراحل حل المشكلات (Problem-solving) والتي أشار إليها دوبرن

(Dubrin,1990) والتي تشمل تحديد المشكلة، ووضع البدائل لحل المشكلة، واختيار أحد تلك البدائل، ثم تطبيق أو تنفيذ الحل المناسب، وأخيراً تقييم تنفيذ الحل ومتابعته، وربما يرجع ذلك إلى عدم اتباع إستراتيجية نمطية في اتخاذ القرارات وعلى ضوء ذلك يمكن القول بأن مراحل اتخاذ القرار الإداري لدى مديري مؤسسات القطاع الخاص تعتبر متداخلة.

ونستنتج من ذلك حاجة المديرين أو متخذي القرار للمعلومات في شكل يتلاءم مع المشكلة المطروحة، وتوعية المديرين ومتخذي القرارات بوجود معلومات متناقضة حول المشكلة نفسها، حتى يتم وضع أرضية واضحة لحل المشكلات (Katzer and Fletcher,1992).

٢- نتائج السؤال الثاني

جدول (١٠). كفاءة استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض للمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.

م	كفاءة الاستخدام	التكرار	النسبة المئوية
١	استخدامي للمعلومات في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية يفوق استخدامي لها في القرارات الاستراتيجية.	٧	١٤,٦٪
٢	استخدامي للمعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية يفوق استخدامي لها في اتخاذ القرارات الروتينية.	٧	١٤,٦٪
٣	استخدم المعلومات في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية بنفس الدرجة التي استخدمها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.	٣٤	٧٠,٨٪

للإجابة عن السؤال الثاني حول كفاءة استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض في اتخاذ القرارات الإدارية، تبين أن (٧٠,٨٪) من مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض من العينة المختارة يستخدمون المعلومات في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية بالدرجة نفسها التي يستخدموها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، أما بالنسبة للفئتين الأولى والثانية من الجدول أعلاه فقد كانت النسبة فيهما متساوية (١٤,٦٪) حسب إجابات عينة الدراسة.

هذه النتيجة ربما تعود إلى أن نسبة (٣٩,٦٪) من المديرين من أفراد العينة يعملون في منصب مدير إدارة ومدير فرع، وهذه المناصب ليست مسؤولة بالدرجة الأولى عن التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة الذي عادة ما يوكل إلى كل من المدير العام ونائب المدير العام.

كما يدل التساوي بين نسبة اتخاذ القرارات اليومية الروتينية ونسبة القرارات الاستراتيجية على أن هناك عددًا من المديرين على دراية بأهمية المعلومات، وأن مستوى القرار أو درجة صحته يتناسبان مع مستوى المعلومات المتوافرة وصحتها، وربما يرجع ذلك أيضا إلى أن ما يزيد على سبعة وثلاثين في المائة من المديرين من حملة درجة الماجستير أو الدكتوراه وهو ما قد يعني قناعتهم بأهمية المعلومات في اتخاذ القرار الإداري. ومن المعلوم أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للمدير كلما ازدادت حاجته للمعلومات وازدادت قناعته بوجود علاقة إيجابية بين درجة استخدام المعلومات ونجاح مؤسسته.

٣- نتائج السؤال الثالث

جدول (١١). نوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو مؤسسات القطاع الخاص عند اتخاذ القرارات الإدارية.

م	نوعية المعلومات المطلوبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب قيم المتوسطات الحسابية
١	معلومات سياسية وتنظيمية	٤,١٦	٠,٧٢	٤
٢	معلومات اقتصادية ومالية	٣,٩٣	٠,٨٨	٥
٣	معلومات عن التغيرات الاجتماعية	٣,٣٥	٠,٨١	٦
٤	معلومات عن توجهات المستهلكين	٤,٥٢	٠,٥٨	٣
٥	معلومات عن مزودي الخدمات والسلع التي تحتاجها المؤسسة لأداء عملها.	٢,٩٥	٠,٧٤	٧
٦	معلومات عن السوق والمنافسين.	٤,٦٢	٠,٥٣	٢
٧	معلومات عن تطبيقات تقنيات المعلومات في العمل.	٢,٧٢	٠,٩٣	٨
٨	معلومات عن الأداء في المؤسسة.	٤,٧٥	٠,٤٨	١

أما فيما يتعلق بالسؤال الثالث للدراسة حول نوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو مؤسسات القطاع الخاص عند اتخاذ القرارات الإدارية، فقد أوضحت النتائج (جدول ١١) أن المتوسطات الحسابية لنوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو القطاع الخاص عند اتخاذ القرارات الإدارية تراوح ما بين (٢,٧٢) و(٤,٧٥) وتبين من ترتيب قيم المتوسطات الحسابية أن استخدام المديرين لمعلومات عن الأداء في المؤسسة لاتخاذ قرارات إدارية قد جاء اهتماماتهم بالمعلوماتية بمتوسط حسابي قدره (٤,٧٥). كما نال الاهتمام بالمعلومات عن السوق والمنافسين والمعلومات السياسية والتنظيمية وكذلك توجهات المستهلكين قسماً وافرًا من اهتمام أفراد العينة. وفي المقابل كانت المرتبة الأخيرة من نصيب المعلومات عن تطبيقات تقنيات المعلومات في العمل بمتوسط حسابي قدره (٢,٧٢).

وتعد النسب الواردة في الجدول أعلاه منطقية تتوافق مع طبيعة نشاط مؤسسات القطاع الخاص التي تهتم بالمعلومات عن الأداء في المؤسسة بدرجة تقارب الاهتمام بالمعلومات عن السوق والمنافسين وتوجهات المستهلكين.

يتضح من الجدول رقم (١٢) تصدر ملفات المؤسسة أو الشركة (٤,٨٥) والاتصالات الشخصية (٤,٧٠) ثم زملاء العمل والمستشارون (٤,٢٩) للمصادر التي يفضل مديرو مؤسسات القطاع الخاص استقاء معلوماتهم منها لدعم اتخاذهم للقرارات الإدارية. وعلى النقيض من ذلك فإن استخدام المكتبات كمصدر للمعلومات كان الخيار الأقل تفضيلاً لدي أفراد العينة وهو ما قد يمكن تفسيره بندرة وجود مكتبات لدى المؤسسات التي ينتمي إليها أفراد العينة كما ورد في الجدول السابع من جداول هذه الدراسة.

٤- نتائج السؤال الرابع

جدول (١٢). مصادر المعلومات التي يفضلها مديرو مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم القرار الإداري.

م	مصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب قيم المتوسطات الحسابية
١	الاتصالات الشخصية	٤,٧٠	٠,٥٤	٢
٢	زملاء العمل والمستشارين	٤,٢٩	٠,٥٦	٣
٣	مكتبة المؤسسة أو الشركة	١,٢	٠,٧١	١٤
٤	مكتبات أخرى خارج المؤسسة	١,٠٦	٠,٦٤	١٣
٥	المطبوعات الحكومية والرسمية	٢,٣٩	٠,٩٣	٩
٦	الصحف والمجلات السيارة	٢,٦٦	٠,٧٥	٧
٧	الإذاعة والتلفزيون	٢,٣٣	٠,٦٦	١٠
٨	الدوريات المهنية أو المتخصصة	٢,٥٤	٠,٩٦	٨
٩	قواعد البيانات الإلكترونية	١,٩٥	٠,٩٤	١١
١٠	المؤتمرات واللقاءات العلمية والمهنية	٢,٧٠	٠,٨٤	٦٠
١١	مطبوعات المؤسسات التجارية والمنافسين.	٣,٨٩	٠,٧٢	٤
١٢	شركات خدمات المعلومات المدفوعة الثمن.	١,٦٦	٠,٨٠	١٢
١٣	ملفات المؤسسة أو الشركة	٤,٨٥	٠,٣٥	١
١٤	الإنترنت	٣,١٢	١,٠٢	٥

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة أوستر وشو (Auster and Choo, 1994) من أن المديرين يعتمدون على معلومات حول المحيط الخارجي للمؤسسة من مصادر متنوعة تكمل بعضها بعضاً، من أهمها الشركاء في الأعمال، والموظفون بالمؤسسة والصحف والتقارير الخارجية. كما بينت الدراسة الاتجاه إلى شركاء الأعمال والموظفين للحصول على معلومات حول الزبائن والمنافسين، وفي المقابل استخدام الصحف والتقارير الخارجية لتجميع معلومات تساعد على اتخاذ قرارات ذات علاقة بالتقنية والمسائل التنظيمية. كما تتفق هذه النتائج مع ماتوصل إليه دايك (Daake, 1995) من أن المديرين يعتمدون أساساً على مصادر المعلومات غير الرسمية مثل التجربة الشخصية أكثر من اعتمادهم على غيرها من المصادر للحصول على ما يريدون من معلومات.

٥- نتائج السؤال الخامس

جدول (١٣). الصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرار الإداري.

م	صعوبات الحصول على المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب قيم المتوسطات الحسابية
١	عدم وجود الوقت الكافي لتجميع المعلومات	٣,٧٥	٠,٩١	١
٢	عدم توافر المعلومات	٣,٢٧	٠,٦٧	٢
٣	قدم المعلومات المتوافرة أو عدم حداثتها	٢,٧٢	٠,٥٧	٤
٤	عدم عرض المعلومات المتوافرة بالطريقة التي تمكنني من الاستفادة منها بسهولة.	٢,٢٩	٠,٧٤	٨
٥	عدم وجود مكتبة أو مركز معلومات في المؤسسة.	١,٦٢	١,٠٢	٩
٦	عدم وجود الاختصاصيين في خدمات المعلومات في المؤسسة أو قلة خبرتهم وضعف مهاراتهم في البحث عن المعلومات المطلوبة.	٢,٨٩	٠,٨٨	٣
٧	افتقار المعلومات المتوفرة إلى الدقة	٢,٦٠	٠,٤٩	٦
٨	ارتفاع تكلفة الحصول على المعلومات	٢,٦٤	١,١٧	٥
٩	افتقار ملفات المؤسسة ووثائقها إلى التنظيم.	٢,٤١	٠,٧٠	٧

أظهر تحليل البيانات أن الصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرار الإداري تمثلت في عدم وجود الوقت الكافي لتجميع المعلومات المطلوبة وذلك بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٥)، وعدم توافر المعلومات بمتوسط حسابي (٣,٢٧)، وقلة خبرة المختصين في خدمات المعلومات في المؤسسة وضعف مهاراتهم في البحث عن المعلومات المطلوبة بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وعدم حداثة المعلومات المتوفرة بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وارتفاع تكلفة الحصول على المعلومات بمتوسط حسابي (٢,٦٤) (جدول ١٣). وتعتبر هذه النتائج منطقية لأن عدم وجود الوقت الكافي لتجميع المعلومات يعد من إحدى أبرز السمات المميزة لمديري مؤسسات القطاع الخاص ذات الصفة الربحية وذلك لانشغالهم بكل الجوانب ذات العلاقة بإدارة المؤسسات التي يشرفون عليها، فضلاً عن العوامل الأخرى التي تؤثر في

المديرين ومن أهمها قلة خبرة الاختصاصيين في خدمات المعلومات في المؤسسة وضعف مهاراتهم. وللتغلب على هذه الصعوبات فقد اقترح كاتزر وفلتنشر إنشاء قاعدة للبيانات بالمؤسسة للمساعدة في استرجاع المعلومات، وتكون هذه القاعدة ذات كفاءة عالية في توفير المعلومات الاستراتيجية للمديرين (Katzner and Fletcher, 1992).

٦- نتائج السؤال السادس

جدول (١٤). تحليل التباين حول مدى أهمية الحصول على المعلومات من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص لاتخاذ القرار الإداري في مراحل اتخاذ القرارات الإدارية.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مسئول الدلالة
المنصب الإداري	بين المجموعات	٣	١٠٠,٩٦٩	٣٣,٦٥٦	٤,٩٨٧	٠,٠٠٥ (دال)
	داخل المجموعات	٤٤	٢٩٦,٩٤٨	٦,٧٤٩		
	المجموع	٤٧	٣٩٧,٩١٧			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	٤	٢١,٢٢٥	٥,٣٠٦	٠,٦٠٦	٠,٦٦١ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٣	٣٧٦,٦٩٢	٨,٧٦٠		
	المجموع	٤٧	٣٩٧,٩١٧			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	٣	٦٣,٦٤٦	٢١,٢١٥	٢,٧٩٣	٠,٠٥١ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٤	٣٣٤,٢٧١	٧,٥٩٧		
	المجموع	٤٧	٣٩٧,٩١٧			

للإجابة عن السؤال السادس حول الفروق الإحصائية في مدى أهمية حصول مديري مؤسسات القطاع الخاص على المعلومات لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية والمتغيرات (المنصب

الإداري، وسنوات الخبرة، والدرجة العلمية)، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-ANOVA) وتبين من نتائج قيم (ف) أن هناك فروقاً ذات دلالات إحصائية في مدى أهمية الحصول على المعلومات من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية في متغير (المنصب الإداري)، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) (جدول ١٤).

ولبيان دلالات الفروق بالنسبة لمتغير المنصب الإداري استخدم اختبار "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق والجدول رقم (١٥) يوضح مصدر الفروق. جدول (١٥). نتيجة اختبار "شيفيه" بشأن دلالة الفروق في مدى أهمية الحصول على المعلومات من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية والمنصب الإداري.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	المدير العام				
٢	نائب المدير العام				*
٣	مدير الإدارة				
٤	مدير الفرع				*

يتضح من الجدول رقم (١٥) وجود فروق ذات دلالات إحصائية على مدى أهمية الحصول على المعلومات من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية والمنصب الإداري ترجع لنائب المدير العام ومدير الفرع. وقد يعود هذا لعدم قناعة نائب المدير العام ومدير الفرع بأهمية الحصول على المعلومات، وأن منصب المدير العام يعد من أكثر المناصب الإدارية احتياجاً إلى المعلومات في اتخاذ القرار الإداري.

٧- نتائج السؤال السابع

جدول (١٦). نتائج تحليل التباين الأحادي بشأن الفروق الإحصائية في استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والمتغيرات (المنصب الإداري، وسنوات الخبرة، والدرجة العلمية).

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مسئول الدلالة
المنصب الإداري	بين المجموعات	٣	٠,٧٦٣	٠,٢٥٤	٠,٤٤٧	٠,٧٢١ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٤	٢٥,٠٤٩	٠,٥٦٩		
	المجموع	٤٧	٢٥,٨١٢			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	٤	٢,٧٣٨	٠,٦٨٤	١,٢٧٥	٠,٢٩٥ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٣	٢٣,٠٧٥	٠,٥٣٧		
	المجموع	٤٧	٢٥,٨١٣			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	٣	٦,٥٢١	٢,١٧٤	٤,٩٥٨	٠,٠٠٥ (دالة إحصائيًا)
	داخل المجموعات	٤٤	١٩,٢٩٢	٠,٤٣٨		
	المجموع	٤٧				

يتضح من الجدول رقم (١٦) عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية علي استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والمتغيرين (المنصب الإداري، وسنوات الخبرة)، ووجود فروق إحصائية بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية.

جدول (١٧). نتيجة اختبار "شيفيه" بشأن دلالة الفروق في استخدام مديرو مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والدرجة العلمية.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	الدكتوراه				
٢	الماجستير				*
٣	البكالوريوس				*
٤	أقل من البكالوريوس		*	*	

ولبيان دلالات الفروق بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية استخدم اختبار "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق. وقد تبين أن الفروق في استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص في اتخاذ القرارات الإدارية والدرجة العلمية إنما ترجع إلى الفروق بين كل من الماجستير والبيكالوريوس وأقل من البكالوريوس، ومعنى ذلك أن اهتمام المدراء الذين يحملون درجات علمية عالية باستخدام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية أكبر بكثير من اهتمام المدراء الذين يحملون درجات علمية منخفضة.

٨- نتائج السؤال الثامن

جدول (١٨). نتائج تحليل التباين بشأن الفروق الإحصائية في نوعية المعلومات التي يهتم بها مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض عند اتخاذ القرارات الإدارية والمتغيرات: المنصب الإداري، وسنوات الخبرة، والدرجة العلمية.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مسئول الدلالة
المنصب الإداري	بين المجموعات	٣	١٣١,٥٦٥	٤٣,٨٥٥	٤,٢٦٦	٠,٠١ (دال)
	داخل المجموعات	٤٤	٤٥٢,٣٥١	١٠,٢٨١		
	المجموع	٤٧	٥٨٣,٩١٧			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	٤	٨٥,٥٩١	٢١,٣٩٨	١,٨٤٦	٠,١٣٧ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٣	٤٩٨,٣٢٥	١١,٥٨٩		
	المجموع	٤٧	٥٨٣,٩١٧			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	٣	١٢٥,٥٨٣	٤١,٨٦١	٤,٠١٩	٠,٠١ (دالة إحصائية)
	داخل المجموعات	٤٤	٤٥٨,٣٣٣	١٠,٤١٧		
	المجموع	٤٧	٥٨٣,٩١٧			

يتضح من الجدول رقم (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نوعية المعلومات التي يهتم بها مديرو مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض عند اتخاذ القرارات الإدارية والمتغيرين (المنصب الإداري، الدرجة العلمية)، وأن الفروق في متغير سنوات الخبرة ليست بذات دلالة إحصائية.

ولبيان مصدر الفروق بالنسبة لمتغيري المنصب الإداري والدرجة العلمية تم استخدام اختبار "شيفيه" والجدولان رقم (١٩) ورقم (٢٠) يبينان مصدر هذه الفروق. جدول (١٩). نتيجة اختبار "شيفيه" بشأن دلالة الفروق في استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والمنصب الإداري.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	المدير العام			*	*
٢	نائب المدير العام			*	*
٣	مدير الإدارة			*	*
٤	مدير الفرع	*	*		

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن مصدر الفروق يرجع للفروق بين كل من المدير العام ونائب المدير العام ومدير الفرع لصالح مدير الفرع، ومعنى ذلك أن مديري الفروع في مؤسسات القطاع الخاص لا يهتمون بنوعية المعلومات عند اتخاذ القرارات الإدارية. وربما يرجع ذلك إلى الفروق في الدرجة العلمية وفق ما يبينه جدول رقم (٢٠).

جدول (٢٠). نتيجة اختبار شيفيه بشأن دلالة الفروق في استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمنطقة الرياض المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية والدرجة العلمية.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	الدكتوراه				
٢	الماجستير			*	*
٣	البكالوريوس			*	*
٤	أقل من البكالوريوس	*	*		

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن مصدر الفروق في الدرجة العلمية بين (الماجستير) و(أقل من البكالوريوس) لصالح (أقل من البكالوريوس).

٩- نتائج السؤال التاسع

جدول (٢١). نتائج تحليل التباين بشأن الفروق الإحصائية في مصادر المعلومات المفضلة من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري والمتغيرات (المنصب الإداري، وسنوات الخبرة، والدرجة العلمية).

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مسئول الدلالة
المنصب الإداري	بين المجموعات	٣	٥٠٦,٨٧٤	١٦٨,٩٥٨	٥,٧٥٩	٠,٠٠٠٢ (دالة)
	داخل المجموعات	٤٤	١٢٩٠,٧٩٣	٢٩,٣٣٦		
	المجموع	٤٧	١٧٩٧,٦٦٧			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	٤	٢٣٤,١٧٥	٥٨,٥٤٤	١,٦١٠	٠,١٨٩ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٣	١٥٦٣,٤٩٢	٣٦,٣٦٠		
	المجموع	٤٧	١٧٩٧,٦٦٧			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	٣	٣٨٦,٠٨٣	١٢٨,٦٩٤	٤,٠١١	٠,٠١٣ (دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	٤٤	١٤١١,٥٨٣	٣٢,٠٨١		
	المجموع	٤٧	١٧٩٧,٦٦٧			

يتضح من الجدول رقم (٢١) وجود فروق دالة إحصائية في مصادر المعلومات المفضلة من قبل مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري والمتغيرين (المنصب الإداري، والدرجة العلمية)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة.

ولبيان مصدر الفروق بالنسبة لمتغير المنصب الإداري والدرجة العلمية تم استخدام اختبار شيفيه والجدولان رقم (٢٢) ورقم (٢٣) يبينان مصدر هذه الفروق لتلك المتغيرات.

جدول (٢٢). نتائج اختبار شيفيه بشأن الفروق في مصادر المعلومات المفضلة من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري والمنصب الإداري.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	المدير العام				*
٢	نائب المدير العام				*
٣	مدير الإدارة				
٤	مدير الفرع	*	*		

يوضح الجدول رقم (٢٢) أن مصدر الفروق يرجع إلى المنصب الإداري بين المدير العام ونائب المدير العام ومدير الفرع لصالح مدير الفرع.

جدول (٢٣). نتائج اختبار شيفيه بشأن دلالة الفروق في مصادر المعلومات المفضلة من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري والدرجة العلمية.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	الدكتوراه				
٢	الماجستير				*
٣	البكالوريوس				
٤	أقل من البكالوريوس		*		

يتضح من الجدول رقم (٢٣) أن الفروق في الدرجة العلمية ترجع للفروق بين (الماجستير) و (أقل من البكالوريوس) لصالح (أقل من البكالوريوس).

١٠- نتائج السؤال العاشر

جدول (٢٤). نتائج تحليل التباين بشأن الفروق الإحصائية في الصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية.

المتغيرات	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مسئول الدلالة
المنصب الإداري	بين المجموعات	٣	١٧٤,١٣٥	٥٨,٠٤٥	٥,٨٠٠	٠,٠٠٢ (دالة)
	داخل المجموعات	٤٤	٤٤٠,٣٤٤	١٠,٠٠٨		
	المجموع	٤٧	٦١٤,٤٧٩			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	٤	٥٧,٦٠٦	٢١,٣٩٨	١,٨٤٦	٠,١٣٧ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٣	٥٥٦,٨٧٣	١١,٥٨٩		
	المجموع	٤٧	٦١٤,٤٧٩			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	٣	٦٤,٧٥٠	٢١,٥٨٣	١,٧٢٨	٠,١٧٥ (غير دال)
	داخل المجموعات	٤٤	٥٤٩,٧٢٩	١٢,٤٩٤		
	المجموع	٤٧	٦١٤,٤٧٩			

يتضح من الجدول رقم (٢٤) عدم وجود فروق دالة إحصائية على الصعوبات التي تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية بالنسبة للمتغيرين (سنوات الخبرة، والدرجة العلمية)، ووجود فروق بالنسبة لمتغير المنصب الإداري.

ولبيان مصدر هذه الفروق في المنصب الإداري تم استخدام اختبار شيفيه والجدول رقم (٢٥) يبين مصدر هذه الفروق.

جدول (٢٥). نتائج اختبار شيفيه بشأن الفروق في الصعوبات التي تواجه مديرو مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية باختلاف المنصب الإداري.

الرقم	المجموعة	١	٢	٣	٤
١	المدير العام				*
٢	نائب المدير العام				*
٣	مدير الإدارة				
٤	مدير الفرع	*	*		

يتضح من الجدول رقم (٢٥) أن الفروق بين متوسطات المدير العام ونائب المدير العام ومدير الفرع لمصالح مدير الفرع.

ملخص نتائج الدراسة

أشارت ردود أفراد العينة حول أهمية الحصول على المعلومات في كل خطوة من خطوات اتخاذ القرار الإداري إلى أن أعضاء الإدارة في تلك المؤسسات يهتمون أولاً بجمع المعلومات للتعرف على المشكلة، ثم لتقييم النتائج وتطبيق الحل المناسب للمشكلة، ثم لتحديد الخيارات الممكنة لحل هذه المشكلة وتحديد الخيار الأمثل بينها، أما الخطوات الأخرى من خطوات إتخاذ القرار الإداري فلم تحظ بالقدر نفسه من الأهمية لدى عينة الدراسة.

كما أن (٧٠,٨٪) من مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض يستخدمون المعلومات في اتخاذ القرارات الروتينية بالدرجة نفسها التي يستخدمونها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وقد يعزى ذلك إلى تقدير مدى أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية لدى جميع المستويات الإدارية التي غطتها عينة الدراسة.

كما أشارت الردود إلى اهتمام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض بجمع نوعيات محددة من المعلومات لدعم اتخاذهم للقرارات الإدارية، ويمكن ترتيبها تنازلياً على النحو التالي:

- * معلومات عن الأداء في المؤسسة.
- * معلومات سياسية وتنظيمية.
- * معلومات اقتصادية ومالية.
- * معلومات عن التغيرات الاجتماعية.
- * معلومات عن مزودي الخدمات والسلع التي تحتاجها المؤسسة لأداء عملها.
- * معلومات عن تطبيقات تقنية المعلومات التي تدعم العمل في المؤسسة.

كما أظهرت الردود أن معظم المدراء يحصلون على المعلومات التي تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري من خلال ملفات المؤسسة أو الشركة كمصدر أول، يليه الاتصالات الشخصية، ثم زملاء العمل والمستشارين.

وفي جانب الصعوبات أظهرت الردود وجود صعوبات تواجه مديري مؤسسات القطاع الخاص عند البحث عن معلومات تساعد عملية اتخاذ القرار الإداري، ومن أهمها عدم وجود الوقت الكافي للبحث عن المعلومات لدى أعضاء الإدارة، وكذلك عدم توفر المعلومات، ثم يليه عدم وجود أو قلة خبرة المختصين في خدمات المعلومات في المؤسسة، فضلاً عن ضعف مهاراتهم في البحث عن المعلومات المطلوبة إن وجدوا في المؤسسة.

كما بينت الردود وجود فروق دالة إحصائية في مدى أهمية الحصول على المعلومات من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص لاتخاذ القرار الإداري في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية وذلك لصالح نائب المدير العام، ومدير الفرع.

أما عن استخدام المعلومات فقد ظهر من الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام مديري مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض للمعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية مقارنة بمتغير سنوات الخبرة، ووجود

فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية بين كل من حاملي درجة الماجستير والبيكالوريوس لصالح البكالوريوس.

كما ظهر من تحليل بيانات الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في متغير المنصب الإداري بين كل من المدير العام، ونائب المدير العام، ومدير الفرع، لصالح مدير الفرع.

أما عن تأثير المنصب الإداري على نوعية مصادر المعلومات المفضلة من قبل مديري مؤسسات القطاع الخاص للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذ القرار الإداري فقد أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في متغير المنصب الإداري لصالح مدير الفرع.

التوصيات

بناءً على ما تبين من عرض النتائج فإن هذه الدراسة توصي بما يلي:

- ضرورة توعية متخذي القرارات الإدارية بالدور الحيوي الذي يمكن أن تلعبه المكتبات ومراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.
- التأكيد على أهمية توافر الخبرة لدى اختصاصيي خدمات المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص السعودي، وضرورة الاهتمام بإكسابهم مهارات استخدام مصادر المعلومات المختلفة وذلك من خلال إلحاقهم ببرامج تدريبية متخصصة. كما أن من الأهمية بمكان إيجاد الحوافز التي تحثهم على متابعة المستجدات في مجال المعلومات بهدف المشاركة في توفير المعلومات التي تساعد على إسباغ الفعالية على القرارات الإستراتيجية المتخذة من قبل أعضاء الإدارة.
- ضرورة إنشاء قواعد بيانات في مؤسسات القطاع الخاص السعودي للمساعدة على تسهيل استرجاع المعلومات التي يحتاجها المدراء في اتخاذ

القرار الإداري، وأن تكون الصفة الرئيسة لتلك القواعد هي إكساب المعلومات قيمة مضافة قبل تقديمها لأعضاء الإدارة عن طريق التحليل والانتقاء والتلخيص والتخليق والإثراء بما يتوفر من معلومات خارجية، وذلك بدلا عن استخدام البيانات الخام التي لا تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية تؤدي إلى نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها بصورة شاملة.

• في ظل ما بينته الدراسة من تركيز أفراد العينة على مصادر معلومات محددة وإهمال غيرها، أو عدم المعرفة بالدور الذي يمكن أن تقوم به في دعم اتخاذ القرارات الإدارية، يجب الاهتمام بتوفير مصادر معلومات متنوعة لأفراد الإدارة وتوعيتهم بأهمية كل مصدر من هذه المصادر وما يمكن أن يقدمه لهم من معلومات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أحمد، أبو بكر سلطان (٢٠٠٢م) التحول إلى مجتمع معلوماتي: نظرة عامة (دراسات استراتيجية، ٧٧)، أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
بوعزة، عبدالمجيد صالح (٢٠٠٣م) واقع استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات من قبل مديري المؤسسات الصناعية الخليجية: منطقة الرسيل العمانية نموذجاً، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٩(١): ٧٦-٩٥.

التويجري، محمد إبراهيم والبرعي، محمد بن عبدالله (١٩٩٣م) معجم المصطلحات الإدارية. الرياض، مكتبة العبيكان، ص ٨٥.

شرف الدين، عبدالنواب (٢٠٠٠م) دراسات في المعلومات، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ص ١٠٠.

هلودة، عوض مختارة (١٩٩٤م) التطور في الاحتياجات المعلوماتية للتخطيط واتخاذ القرارات التنموية، بحوث مشكلات المعلومات وتدقيقها لخدمة التخطيط واتخاذ القرارات في الأقطار العربية، القاهرة، المعهد العربي للتخطيط.

ثانياً: المراجع الإنجليزية

- Auster, E. and Chun, W. Choo** (1994) How Senior Managers Acquire and Use Information in Environmental Scanning. *Information Processing and Management*, **30**: 607-618. Sep./Oct.
- Choo, C.W., Detlor, B. and Turnbull, D.** (1998) A Behavioral Model of Information Seeking on the Web: *Preliminary results of a study of how managers and IT specialists use the Web*. Available: <http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98> (26/12/2004).
- Daake, D.D.** (1995) An Investigation of the Utilization of Information in Strategic Planning within Loosely Coupled Organizations, *Ph.D. Dissertation, Florida University*.
- Danet, S.P. and Carlson, E.D.** (1982) *Building Effective Decision Support Systems*, Englewood Cliffs, NJ. P32-34.
- Du Toit, A.S.** (1998) Information Management in South African Manufacturing Enterprises, *International Journal of Information Management*, **18**(3): 205-213.
- Dubrin, A.J.** (2002) *Essentials of Management*. Ohio: South Western Publishing.
- Groom, J.R. and David, F.R.** (2001) Competitive Intelligence Activity among Small Firms. *Sam Advanced Management Journal*, Winter: 12-20.
- Katzer, G. and Fletcher, P.** (1992) The Information Environment of Managers. *Annual Review of Information Science and Technology*, **127**: 227-263.
- Lybaert, N.** (1998) The Information Use in SME: Its Importance and some Elements of Information, *Small Business Economics*, **10**(2): 171-191.
- Marie de Alwis, S. and Susan, E. Higgins** (2001) Information as a Tool for Management Decision Making: A Case Study of Singapore. *Information Research*, **7**(1). Available: <http://informationr.net/ir/7-1/paper114.html> (14/1/2005).
- Mohan, N.** (1995) The Influence of Firm's Age and Size on its Environmental Scanning Activities, *Journal of Small Business Management*, October, **(33)**: 10-21.
- Pistorius, J.M.** (1989) Information Transfer Needs and Problems for Businessmen: A Literature Survey, *South African Journal of Library and Information Science*, **29**(1): 19-28.
- Shokane, J.K.** (2003) The Use of Business Information by Small and Medium-sized Enterprises in Acornhoek, *South African Journal of Library and Information Science*, **69**(1): 55-62.
- Taylor, R.** (1975) Age and Experience as Determinants of Managerial Information Processing and Decision Making Performance, *Academy of Management Journal*, **18**(7): 74-81.
- Taylor, R.** (1986) *Value-added Processes in Information Systems*, Norwood, NJ: Ablex.

(ملحق أ)

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأستاذ المشارك في تعبئة الاستبانة المرفقة حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. وبعد:

نشكر لكم ابتداءً مشاركتكم في ملء هذه الاستبانة ونفيدكم أن الباحثين يقومان بدراسة بعنوان (واقع استخدام مصادر المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية لدعم اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة مسحية لمدينة الرياض). تهدف هذه الدراسة إلى فهم طبيعة استخدام أعضاء الإدارة في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية لمصادر المعلومات وكذلك إلقاء الضوء على الطرائق والأساليب التي يتبعونها للحصول على هذه المعلومات لدعم اتخاذهم لقرارات إدارية سليمة. هذا الفهم يمكن المختصين في خدمات المعلومات من فهم الاحتياجات المعلوماتية لهذا القطاع الهام من قطاعات المجتمع ومن ثم تصميم برامج خدمات المعلومات المناسبة لهذا القطاع.

نأمل منكم التكرم بإجابة أسئلة الاستبانة وتسليمها للباحث عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق إعادتها إلى المندوب الذي قام بتسليمكم الاستبانة. هذا ونحيطكم علماً بأن جميع المعلومات التي تقدمونها ستستخدم لأغراض بحثية فقط وسوف تحاط بالسرية التامة كما لا يلزمكم كتابة الاسم.

نشكر لكم تعاونكم والله يحفظكم ويرعاكم،،،

الباحثان

د. عبدالعزيز بن إبراهيم العمران
قسم علوم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الملك سعود
جوال: ٥٠٣٩٣٦٥٩٣

د. جبريل بن حسن العريشي
قسم علوم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الملك سعود
جوال: ٥٠٣٦٦٤٦٤٠

أولاً: أسئلة المعلومات الأساسية
فضلاً ضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

❖ ما المنصب الإداري الذي تشغله في المؤسسة التي تنتمي إليها؟

- [] المدير العام/الرئيس. [] مدير قسم.
[] نائب المدير العام/نائب الرئيس. [] مدير فرع.
[] مدير إدارة. [] أخرى (حدد):.....

❖ كم تبلغ سنوات خبرتك في مجال الإدارة؟

- [] أقل من سنة واحدة. [] ١١-١٥.
[] ١-٥. [] ١٦-٢٠.
[] ٦-١٠. [] أكثر من ٢٠ سنة (حدد):.....

❖ ما الدرجة العلمية التي تحملها؟

- [] الدكتوراه. [] البكالوريوس.
[] الماجستير. [] شهادة أخرى (حدد):.....

❖ الجنسية؟

- [] سعودي. [] غير سعودي (حدد):.....

❖ كم تبلغ من العمر (حدد)؟

- [] ٢٥ سنة أو أقل. [] ٤٦-٥٥.
[] ٢٦-٣٥. [] ٥٦-٦٥.
[] ٣٦-٤٥. [] أكثر من ٦٥ سنة (حدد):.....

❖ ما نوع نشاط المؤسسة التي تعمل فيها؟ (حدد):.....

❖ هل توجد مكتبة أو مركز معلومات في المؤسسة التي تعمل فيها؟

- [] نعم. [] لا.

❖ كم عدد الموظفين الذين يعملون تحت إدارتك؟

ثانياً: الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث

❖ باستخدام معيار من خمسة أرقام (١-٥)^(١) حدد بوضع علامة (✓) في المكان المناسب مدى أهمية حصولك على معلومات لكي تتخذ قراراً إدارياً في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات الإدارية التالية:

درجة الاستخدام لدعم اتخاذ القرار الإداري					مراحل اتخاذ القرار الإداري
٥	٤	٣	٢	١	
أحتاج دائماً	غالبًا ما أحتاج	أحتاج أحيانًا	نادرًا ما أحتاج	لا أحتاج بتاتًا	التعرف على المشكلة
					تحديد الخيارات الممكنة لحل المشكلة
					ترتيب الخيارات الممكنة لحل المشكلة وتحديد الخيار الأمثل بينها
					تطبيق الحل المناسب للمشكلة

(١) تدل الأرقام من ١-٥ على مايلي: ١= لا أحتاج أي معلومات لاتخاذ قرار إداري في هذه المرحلة. ٢= نادرًا ما أحتاج إلى المعلومات لاتخاذ قرار إداري في هذه المرحلة. ٣= أحتاج أحيانًا إلى المعلومات لاتخاذ قرار إداري في هذه المرحلة. ٤= غالبًا أحتاج إلى المعلومات لاتخاذ قرار إداري في هذه المرحلة. ٥= لا يمكن لي إتخاذ أي قرار إداري في هذه المرحلة دون الحصول على المعلومات.

درجة الاستخدام لدعم اتخاذ القرار الإداري					مراحل اتخاذ القرار الإداري
٥	٤	٣	٢	١	
أحتاج دائماً	غالبًا ما أحتاج	أحتاج أحيانًا	نادرًا ما أحتاج	لا أحتاج بتاتًا	الذي تم اختياره
					تقييم النتائج

❖ حدد بوضع علامة (✓) أما أحد الخيارات التالية كيفية استخدامك للمعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية؟

[] استخدامي للمعلومات في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية يفوق استخدامي لها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

[] استخدامي للمعلومات في اتخاذ القرارات الإستراتيجية يفوق استخدامي لها في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية.

[] استخدم المعلومات في اتخاذ القرارات اليومية الروتينية بنفس الدرجة التي استخدمها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

❖ باستخدام معيار من خمسة أرقام (١-٥)^(٢) حدد بوضع علامة (✓) في المكان المناسب نوعية المعلومات التي تبحث عنها عند اتخاذك للقرارات الإدارية:

درجة الأهمية في عملية اتخاذ القرار الإداري					نوعية المعلومات المطلوبة
٥	٤	٣	٢	١	
أحتاج دائماً	غالبًا ما أحتاج	أحتاج أحيانًا	نادرًا ما أحتاج	لا أحتاج بتاتًا	

(٢) تدل الأرقام من ١-٥ على ما يلي: ١= لا أحتاج أي معلومات من هذا النوع لاتخاذ القرارات الإدارية. ٢= نادرًا ما أحتاج إلى هذا النوع من المعلومات لاتخاذ قرار إداري. ٣= أحتاج أحيانًا إلى هذا النوع من المعلومات لاتخاذ قرارتي الإدارية. ٤= غالبًا ما أحتاج إلى هذا النوع من المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية. ٥= لا يمكن لي اتخاذ أي قرار إداري دون الحصول على هذا النوع من المعلومات.

درجة الأهمية في عملية اتخاذ القرار الإداري					نوعية المعلومات المطلوبة
٥	٤	٣	٢	١	
أحتاج دائماً	غالبًا ما أحتاج	أحتاج أحيانًا	نادرًا ما أحتاج	لا أحتاج بتاتًا	معلومات سياسية وتنظيمية
					معلومات اقتصادية ومالية
					معلومات عن التغيرات الاجتماعية
					معلومات عن توجهات المستهلكين
					معلومات عن مزودي الخدمات والسلع التي تحتاجها المؤسسة لأداء عملها
					معلومات عن السوق والمنافسين
					معلومات عن تطبيقات وتقنيات المعلومات في العمل
					معلومات عن الأداء في المؤسسة

❖ باستخدام معيار من خمسة أرقام (١-٥)^(٣) حدد بوضع علامة (✓) في المكان المناسب ماهي مصادر المعلومات التي تفضل استخدامها للحصول على معلومات تدعم عملية اتخاذك للقرارات الإدارية؟

مستوى الاستخدام					مصادر المعلومات
٥	٤	٣	٢	١	
لا استخدم بتاتاً	نادراً ما استخدم	أحياناً استخدم	غالباً ما استخدم	استخدم دائماً	الاتصالات الشخصية
					زملاء العمل والمستشارين
					مكتبة المؤسسة أو الشركة
					مكتبات أخرى خارج المؤسسة
					المطبوعات الحكومية والرسمية
					الصحف والمجلات السبارة
					الإذاعة والتلفزيون
					السدوربات المهنية أو

(٣) تدل الأرقام من ١-٥ على مايلي: ١= لا استخدم هذا المصدر بتاتاً. ٢= نادراً ما استخدم هذا المصدر. ٣= أحياناً أرجع إلى هذا النوع من مصادر المعلومات. ٤= غالباً ما أرجع إلى هذا النوع من مصادر المعلومات. ٥= لا يمكن لي إتخاذ أي قرار إداري دون الرجوع إلى هذا النوع من مصادر المعلومات.

١٠٣ استخدام مصادر المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص: دراسة لواقعها في مدينة الرياض

مستوى الاستخدام					مصادر المعلومات
٥	٤	٣	٢	١	
لا يستخدم بشأن	نادراً ما استخدم	أحياناً استخدم	غالباً ما استخدم	استخدم دائماً	
					المتخصصة
					قواعد البيانات الإلكترونية
					المؤتمرات واللقاءات العلمية والمهنية
					مطبوعات المؤسسات التجارية والمنافسين
					شركات خدمات المعلومات المدفوعة الثمن
					ملفات المؤسسة أو الشركة
					الإنترنت

❖ باستخدام معيار من خمسة أرقام (١-٥)^(٤) حدد بوضع علامة (✓) في المكان المناسب الصعوبات التي تواجهها عند بحثك عن معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية:

مستوى الصعوبة					صعوبات الحصول على المعلومات
٥	٤	٣	٢	١	
دائمًا ما أواجه هذه المشكلة	غالبًا ما أواجه هذه المشكلة	تواجهني هذه المشكلة أحياناً	نادرًا ما أواجه هذه المشكلة	لا أواجه هذه المشكلة بتاتاً	عدم وجود الوقت الكافي لتجميع المعلومات
					عدم توافر المعلومات
					عدم حداثتها
					عدم عرض المعلومات المتوافرة بالطريقة التي تمكنني من الاستفادة منها بسهولة
					عدم وجود مكتبة أو مركز

(٤) تدل الأرقام من ١-٥ على ما يلي: ١= لا أواجه هذه المشكلة بتاتاً. ٢= نادرًا ما أواجه هذه المشكلة. ٣= تواجهني هذه المشكلة أحياناً. ٤= غالبًا ما أواجه هذه المشكلة. ٥= هذه هي المشكلة الرئيسة التي تعيق حصولي على المعلومات.

مستوى الصعوبة					صعوبات الحصول على المعلومات
٥	٤	٣	٢	١	
دائمًا ما أواجه هذه المشكلة	غالبًا ما أواجه هذه المشكلة	تواجهني هذه المشكلة أحيانًا	نادرًا ما أواجه هذه المشكلة	لا أواجه هذه المشكلة بتاتًا	معلومات في المؤسسة
					عدم وجود الاختصاصيين في خدمات المعلومات في المؤسسة أو قلة خبرتهم وضعف مهاراتهم في البحث عن المعلومات المطلوبة
					افتقار المعلومات المتوفرة إلى الدقة
					ارتفاع تكلفة الحصول على المعلومات
					افتقار ملفات المؤسسة ووثائقها إلى التنظيم

شاكرين لكم حسن تعاونكم ...

The Use of Information Sources in Private Sector: A Study of Riyadh City

Jebril H. Al-Arishi and Abdulaziz I. Al-Emran

Associate Professor Assistant Professor
Information's and Library's Sciences
Faculty of Arts, King Saud University,
Riyadh, Saudi Arabia
benomran@ksu.edu.sa jeddah42@yahoo.com

Abstract. This survey study explored the use of information sources in private sector companies in Riyadh, Saudi Arabia. It found that information about the performance of the company as well as surrounding political, regulative, economic, and financial changing were highly sought after by members of the administration. It clarified that institution archives, individual contacts, colleagues and consultants are the main sources of this information. The results of the study showed that whenever the administration member has a higher educational level, his appreciation and use of information increases.