Algerian Journal of Human and Social Sciences
المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
ISSN : 2588–1558 / EISSN : 2710–8635

المجلد: 03/العدد: 02
(ديسمبر/ 2019)
ص: 66–78

دور المعلومات في عملية صنع القرار السياسي

The role of information in the political decision-making process

بن زادري مريم [1]، بن داود العربي [2]

Benzadri Meriem [1], Bendaoud Larbi [2]

[1] كلية العلوم السياسية، جامعة قسنطينة 3- صالح بوبنيدر، الجزائر.

meriem.benzadri@univ- constantine3.dz

[2] جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

bendaoud.el@univ_ouargla.dz

ملخص:

من المتعارف عليه أننا نعيش في زمن المعلومة، أين تُمنح القوة لمن يمتلكها، حيث تعتبر تلك الأخيرة المصدر الأول والأخير لمختلف المؤسسات، ذلك كون حداثتها ودقتها وتوفرها في الزمن والمكان المطلوبين يزيد من قيمتها ويؤثر على القرارات التي نتجت عنها، وهذا ما يفسر اهتمام المؤسسات الكبرى والدول العظمى بمدى أهمية امتلاك المعلومات لدى صانعي القرار لاسيما القرارات السياسية التي ترسم وتوجه السياسات الداخلية والخارجية للدول وتحدد مستقبلهم ومكانتهم.

الكلمات المفتاحية: المعلومة، صنع القرار، القرار السياسي.

Abstract :

It is well known that we live in the time of information, where power is given to those who possess it, as the latter is the first and last source for various institutions, because its modernity, accuracy and availability in the required time and place increases its value and affects the decisions that resulted from it, and this explains the interest of major institutions and the superpowers of the extent of the importance of possessing information for decision-makers, especially the political decisions that draw and direct the internal and external policies of countries and determine their future and position.

Keywords: information, decision-making, political decision.

1.مقدمة:

تعتبر عملية اتخاذ القرار من بين العمليات الروتينية واليومية التي يمارسها الفرد في حياته الاجتماعية، غير أن معظمها يتم بطريقة تلقائية دون أرضية متينة، ودون دراسة مخصصة وحتى دون اختيار الزمن المطلوب، ذلك كون تلك القرارات لا تخص فئة كبيرة من الأفراد، ولا يترتب عنها نتائج مؤثرة بشكل كبير، لكن في المقابل يعتبر اتخاذ القرار في المؤسسات بشتى أشكالها وأحجامها من العمليات المهمة والتي يُولى لها اهتمام كبير، حيث يترتب عنها استمرار المؤسسة وتميزها وتفوقها وقدرتها على المنافسة. وكذاك هو الحال بالنسبة لاتخاذ القرار السياسي سواء تعلق الأمر باتخاذ القرار السياسي الداخلي أو الخارجي، خاصة وأن مسؤولية صانع القرار السياسي أصبحت صعبة في ظل التحولات والتطورات السياسية الدولية وفي ظل تطور المجال التكنولوجي للاتصالات والمعلومات الذي جعل الدول تؤثر وتتأثر من خلال التفاعلات السياسية في النظام العالمي.

منه، يتبين أن المعلومة باتت من أهم الموارد التي تعتمد عليها الدول في صنع قراراتها السياسية من أجل المحافظة على أمنها واستمرارها وتطورها.

ومنه سنتطرق من خلال هذا البحث إلى التوصل للإجابة عن التساؤل المحوري الأتي:

ما هو دور المعلومة في اتخاذ القرار السياسي ؟

والذي تندرج تحته تساؤلات فرعية تتمثل في:

1. ما هي مراحل تطور المعلومة؟
2. فيما تكمن أهمية صنع القرارات السياسية ؟
3. ما هي مراحل صنع القرارات السياسية؟
4. فيما تكمن أهمية المعلومة بالنسبة لصنع القرارات السياسية ؟

2.المعلومات

إن التحولات التي شهدها العالم فيما يخص القوى الأساسية المسيطرة عليه قد بينت أن موازين القوى انتقلت من القوة العسكرية والقوة الاقتصادية إلى قوة المعرفة والمعلومات، حيث يمثل اكتساب المعلومة وحسن استخدامها موردا استراتجيا هاما لضمان الاستمرار والتواجد في المراتب الأولى والتأثير في البيئة الداخلية والخارجية.

يعتبر مصطلح المعلومة (Information) يوناني الأصل بالاعتماد على المعاجم والقواميس، ويشير إلى معنى شرح وتوضيح شيء معين[1]، ويستخدم في اللغة الفرنسية للدلالة على المعلومة، وهذا ما يترادف مع كلمة معلومات باللغة العربية والمشتقة من كلمة "علم" والتي يُستدل بها على الطريق[2].

هناك من قدم تعريفات لغوية للمعلومات من خلال تبيان أهميتها بالنسبة للمؤسسة بصفة عامة وبالنسبة لمتخذي القرارات على وجه الخصوص، وقد يرجع ذلك للأهمية البالغة للمعلومات كمورد مهم وأساسي بالنسبة لصانعي القرارات، حيث يتوقف على أساس امتلاكها ودقتها وحفظها حاضر ومستقبل المؤسسة، وانطلاقا مما سبق يمكن القول بأن المعلومات هي"المعلومات الإستراتيجية اللازمة في اتخاذ القرار، وامتلاكها يعتبر ركيزة كل المؤسسات حتى تحافظ على استمراريتها وأسواقها... الخ، مع وجوب تأمينها بأنظمة أمن المعلومات"[3].

تجدر الإشارة إلى أن المعلومات قد تكون رسمية صادرة عن جهات مخولة، أو غير رسمية صادرة من خلال الملاحظات والتجارب والخبرات والتصورات الشخصية[4] وهذا ما سيشار إليه لاحقا من خلال التركيز على القدرات الإدراكية لصانعي القرار من خلال تجاربهم وخبراتهم في التعامل مع المواقف والأحداث وكذلك من خلال ذكائهم وحنكتهم التي تبرز من خلال الربط بين مختلف المعطيات والمعلومات للخروج بالرأي أو القرار الصائب.

أما اصطلاحا ومن خلال التراث النظري والمعرفي حول ذات المفهوم، فإن المعلومات هي "التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تحدث في العقل الإنساني"[5]، وبالتالي فالمعلومات هي ترجمة للمعارف والإدراكات التي تجول بعقل الفرد، فهي مجموعة الأحاسيس والإدراكات التي كانت محددة ومخزنة وتم إخراجها بشكل معين بعد تحريكها ومعالجتها. كما تُعبر المعلومات عن كل البيانات التي تمت معالجتها وأصبحت ذات دلالة وقيمة، فهي على شكل مجموعة من الحقائق والمفاهيم والآراء التي تتعلق بموضوع معين ويكون الهدف منها زيادة المعرفة. ويمكن الحصول عليها من خلال القراءة، الرؤية، السمع، والذوق أو الحس[6].

فالمعلومات إذا هي البيانات المتحوِلة من شكلها الخام، أي قبل المعالجة، إلى شكل ثاني معالج ويمكن الاستفادة منه، حيث تصبح أكثر دقة ومصداقية، وتدور حول مجموعة الحقائق والمفاهيم التي تخص موضوع من الموضوعات أو مجال من المجالات أو حدث معين، وتعتمد على الحواس بالدرجة الأولى كالسمع والذوق والحس، والملاحظة والقراءات، فتنمي المعرفة الإنسانية.

وفي نفس السياق يرى نبيل محمد مرسي أن المعلومات هي عبارة عن مجموعة من الحقائق ذات المعنى والمفيدة للعنصر البشري في عمليات معينة كصنع القرارات الإدارية[7].

وغير بعيد عن التعريفات السابقة، وتماشيا مع محتواها، يرى علاء عبد الرازق السالمي أن "المعلومة هي الناتج المنطقي لنظام المعلومات، وهي المعرفة المُتحصل عليها من معالجة البيانات"[8].

إذا من خلال تعاريف المعلومات يمكن أن نستنبط المراحل القبلية والبَعدية للمعلومة، وهي مراحل متتالية كالآتي:

1. تكون في شكل جملة الأحاسيس والملاحظات والقراءات حول موضوع معين.
2. تتكون بعدها مجموعة بيانات مشوشة وغير منظمة حول ذات الموضوع.

3. تُعالج تلك البيانات وتنظم وتعطى لها دلالات وقيم فتصبح عبارة عن معلومات واضحة.
4. وضوح المعلومات والتأكد من مصداقيتها يحولها إلى معرفة.

3.صنع القرار السياسي

تجدر الإشارة في بادئ الأمر أن صنع القرار هو عملية تتم انطلاقا من تحديد الموضوع أو المشكلة التي سيتم اتخاذ قرار حيالها وتنتهي عند الوقوف على تنفيذ وتجسيد ذلك القرار، بالتالي لا يتوقف صنع القرار عند اتخاذه، بل تعتبر مرحلة تنفيذه مرحلة لا تقل أهمية عن المراحل السابقة له.

يجد الباحث في موضوع صنع القرار العديد من التعريفات المتقاربة، فمنها من يعرفه من خلال إبراز عوامله، ومنهم من يعرفه من خلال أهميته، ومنهم من يتطرق في تعريفه إلى أهم مراحله. لكن نجد أن الكثير من الباحثين يعرفون صنع القرار على أنه متمثلا في السياسات المتبعة والتي بدورها تعتبر مجموعة متسلسلة من القرارات الصادرة بشأن مواقف معينة، ذلك كون السياسة بصفة عامة تعتمد على القرارات بشكل كبير في تحديد شؤونها وواجهتها والمحافظة عليها وتطويرها.

في هذا الصدد يرى أحد الخبراء الإداريين أن القرار هو البث النهائي في حكم أو اختيار قائم على بعض المعايير لبديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر[9]، أما صنع القرار فهو عملية أكثر تعقيدا، حيث تظهر الحاجة إليه حينما يدرك المدير أو المسؤول أن الموقف الذي يواجهه يتطلب قرارا، حيث يقدم ذلك القرار للمعنيين (مرؤوسين، زملاء، رؤساء، ...الخ)، ليتم التخطيط لتنفيذه، ثم متابعة التنفيذ، وتقييم

النتائج، وأخيرا تقويم الأداء إذا تطلب الأمر ذلك[10]، وتجدر الإشارة في هذا المقام أنه لابد من توفر المعلومات اللازمة في كل من مراحل صنع القرار المذكورة.

إن عملية صنع القرارات هي في حقيقة الأمر عملية مفاضلة بين مجموعة من البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب للموقف المُواجه، بشرط أن يتم ذلك الاختيار بطريقة منظمة ومدروسة. إذن صنع القرار يتم بطريقة منظمة عند مواجهة مشكلات أو مواقف تتطلب قرارات معينة من أجل تجاوزها، ولا يتم ذلك إلا بتوفر القدر الكافي من المعلومات الدقيقة والمعالجة والتي تساعد في اختيار البديل الأنسب لتحقيق الأهداف المرجوة[11].

أما مفهوم القرار السياسي فهو يختلف عن القرار الإداري، حيث يعتبر القرار السياسي أكثر شمولا، إذ تتم فيه مراعاة المصلحة العامة من ناحية، كما أنه يتم في شتى مجالات شؤون الدولة من ناحية ثانية، مثل الشؤون الخارجية، الصحة، التعليم، الإنتاج...الخ، أما القرار الإداري فهو الأداة التي تستخدمها السلطة التنفيذية لتنفيذ السياسة العامة. ويتم اختياره بعد مقارنته بعدة بدائل أخرى. فالقرار بهذا المعنى يوضح الاتجاه العام لسياسة الدولة، والسياسة العامة تكون بمثابة الدليل الملزم والمرشد عند اتخاذ القرارات التنفيذية، سواء كانت متوسطة المدى أو قرارات يومية جارية.

والقرار الإداري هو في جميع أحواله أداة لتنفيذ القرار السياسي أو السياسة العامة. وتقوم الأجهزة الإدارية بصنعه، وتخضع له أعضاء المنظمة الإدارية التابعة لهذه الأجهزة، وهو بهذا المعنى يعد أحد أدوات السلطة الإدارية لإنجاز المهام الموكلة إليها.

وبناء علية فإن القرار السياسي يكون أكثر شمولا من القرار الإداري، وذلك لأنه صادر عن القيادة العليا أو المؤسسات السياسية والأجهزة العليا، وهي التي تقوم بعد ذلك بتطبيقه سواء فيما يتعلق بالأمور الداخلية أو الخارجية للبلاد. وهي التي تقوم بممارسة الرقابة عليه من خلال أنماط عديدة، كالرقابة السياسية والتشريعية والقضائية[12].

إذا القرار السياسي هو القرار الذي يصدر عن أحد الأجهزة الخاصة بالسلطة السياسية والذي يكون حول موضوع يتعلق بالسياسة العامة للدولة.ولا بد أن تتوافر في القرار السياسي أيا كان نوعه، استراتيجيا أو يوميا، شروط من بينها[13]:

1. الشرعية: بمعنى صورة عن السلطة القانونية المخولة.
2. والإلزام: بمعنى وجود القوة التي تملك تنفيذه.
3. العمومية: بمعنى أنه يمس الشؤون العامة والاحتياجات الرئيسية لأفراد المجتمع.

أما فيما يخص مفهوم صنع القرار السياسي فهو مفهوم خاص، ذلك كون ذلك الأخير مرتبط بأجهزة حكومية وصادر من مستويات عليا حاكمة، وهذا ما يميزه عن القرارات الأخرى بالطابع السياسي، بمعنى أنه يشمل مجال بأكمله وصادر عن سلطة معينة وواجب التنفيذ.

ويعرف صنع القرار السياسي على أنه قرار صادر عن السلطة السياسية الحاكمة ومرتبط بأجهزة تساعد على اتخاذه ومتابعة تنفيذه سواء تعلق الأمر بقرار داخلي أو خارجي، والقرار السياسي تصنعه الصفوة الحاكمة، وهو مرتبط بها دائما في كل الأنظمة مهما اختلفت مسمياتها.ومهما قيل عن تقسيم السلطات الداخلية وفصلها، فإن القرار السياسي تصنعه هذه الصفوة، ويقوم باتخاذه من هو على قمة هرم السلطة أي الحاكم الفعلي الأول في البلاد[14].

إذا عملية صنع القرار السياسي ليست عملية عشوائية أو فجائية أو طارئة أو عبثية، بل هي عملية تتم بشكل منظم ومدروس، لأنها تحتاج إلى تراكم خبرة ودراية وإدراك للأوضاع المحيطة تدفع الجهة المعنية لاتخاذ القرار نحو ما تصبو إليه الحاجة[15].

يضيف أحدهم أن "عملية صناعة القرار السياسي من أبرز وأخطر المهام التي يقوم بها أي نظام سياسي على اعتبار أنها حصيلة انصهار كثير من تفاعلات أركان النظام السياسي بأكمله، ولا يقتصر الأمر على السلطة التنفيذية فقط وإنما ضروري جدا فسح المجال لدور

النقابات والمنظمات والأحزاب وأطياف المجتمع المدني ووسائل الإعلام على أساس أنها قنوات معبرة عن الرأي العام"[16].

4.مراحل صنع القرار السياسي

بما أن صنع القرار السياسي ليس بالعملية العشوائية أو التلقائية، وبما أنه يتم على مستوى جهات عليا وقد يكون داخليا أو خارجيا، فمن المؤكد أن له مراحل محددة مضبوطة يتم من خلالها، وهي كما أُشير إليها متمثلة في[17]:

1. تحديد المشكلة أو التعريف بالموقف: من خلال التحديد الدقيق لكل الظروف المحيطة داخليا وخارجيا حيث لا يمكن اتخاذ قرار يصطدم بأهداف جهات مقابلة على الصعيدين الداخلي والخارجي، فالظروف المحيطة بالموقف السياسي خاصة لها تأثير كبير على صنع القرارات الخاصة به.
2. جمع البيانات والمعلومات: وهي عبارة عن الإلمام بكل المعطيات المتعلقة بالموقف أو المشكل وبشتى أنواعها (صور، أرقام،..الخ)، ومحاولة دراستها وربط العلاقات فيما بينها للتوصل إلى لب المشكل وإمكانية السيطرة عليه، وقد يتعذر في بعض الأحيان الحصول على المعلومات اللازمة، فيضطر صانع القرار إلى الاعتماد على خبراته ومهاراته في التعامل مع الموقف.
3. تحديد الهدف: الذي عادة ما يكون بتحديد الإمكانيات اللازمة للانتقال بالموقف من مرحلة التصور النظري إلى مرحلة التحقق على أرض الميدان.
4. تحديد وتطوير البدائل: أي وجود خيارين أو أكثر لمواجهة الموقف، بشرط أن تكون لتلك الخيارات أو البدائل القدرة على حل المشكل والسيطرة عليه.
5. تقييم البدائل: تتضمن هذه المرحلة دراسة البدائل من حيث ايجابياتها وعيوبها وتأثيراتها وتكاليفها وكذا دراسة إمكانية تنفيذها وتحقيقها.

6. اختيار البديل الأنسب: تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل صنع القرار عموما والقرار السياسي خصوصا، حيث تتميز بالمفاضلة بين البدائل المطروحة واختيار الأنسب منها بناء على دقة وحداثة ووفرة المعلومات المتحصل عليها، وعلى حنكة وذكاء صانع القرار في مراعاة كل الظروف.
7. تنفيذ القرار: يتم في هذه المرحلة إصدار أمر من قبل صانع القرار يخص البديل المعتمد، وإبلاغه للجهات المعنية بتنفيذه ومتابعة عملية الرقابة والسهر على ترسيخه ويتم ذلك في ضوء صيغ معينة تسمى وسائل تنفيذ القرار كالوسيلة الدبلوماسية، السياسية، العسكرية، الثقافية...الخ، حيث تلتزم هذه الوسائل بنقل القرار من حالته النظرية إلى حالته العملية.
8. تقييم القرار: تتعدى هذه المرحلة مرحلة التنفيذ وذلك من خلال دراسة تأثير القرار وقدرته على تحقيق الأهداف المنشودة، وتقييم ردود الأفعال الداخلية والخارجية ومقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المتوقعة.

5. نماذج صنع القرار السياسي

وضع المختصون أربعة نماذج لصنع القرارات السياسية، حيث حددوها كالأتي:

1. النموذج الفرد: هو الذي يتصدى فيه شخص واحد لعملية صنع القرار. ويعاب على هذا النموذج صدور قرارات انفعالية أو استعراضية قد تسفر عن حدوث كوارث محققة على المصالح القومية للدولة.
2. النموذج الحزبي العقائدي: هو الذي يُتعمد فيه تجاهل المتغيرات المحلية والدولية، ويكتفي صناع القرار بالتمسك بالقوالب السياسية الثابتة والشعارات المستهلكة. ومن سلبيات هذا النموذج صدور قرارات استفزازية تثير مخاوف

المواطنين والدول الأخرى، على حد سواء، مما يؤدي إلى عزلة الدولة عن العالم المحيط بها وما يتبع ذلك من آثار سلبية على مصالحها القومية.

3. النموذج البيروقراطي: ويعتمد فيه صانع القرار على مؤسسات بيروقراطية، وتحليلات وتفسيرات مشوهة، وبالتالي بدائل خاطئة وذلك بسبب رغبة قادة هذه المؤسسات البيروقراطية في إرضاء الرؤية الذاتية لصانع القرار بقصد التقرب منه وانتزاع أكبر قدر من اختصاص الآخرين.
4. النموذج العلمي: ويعتمد فيه صانع القرار على جهاز خاص من ذوي الكفاءات العلمية والخبرات السياسية والاقتصادية العالية في كل مجالات الإستراتيجية الواسعة كالدفاع، الأمن، الخارجية، الاقتصاد ، الإعلام...الخ. ويتبع هذا الجهاز صانع القرار مباشرة بعيدا عن رتابة أداء المؤسسات الروتينية.

6.أهمية المعلومة في صنع القرار السياسي

من خلال التعاريف السابقة للقرارات أو صنع القرار الإداري أو السياسي، يتضح جليا دور المعلومات في هذه العملية المعقدة، ذلك كونها تعتمد اعتمادا كبيرا على صحة ودقة وتوفر المعلومات في الزمن المطلوب وبالقدر الكافي، حيث تمت الإشارة في مجمل التعاريف السابقة أن عملية صنع القرار السياسي هي عملية منظمة وتتم بإدراك من قبل المسؤول عنها، كما أنها تعتبر واجهة للسياسية العامة المتبعة ومن ثم لا يمكن أن تتم بدون وجود معلومات كافية وبالشكل المطلوب. وهذا ما جعل العديد من الدول المتقدمة تعمل على إنشاء مراكز خاصة لجمع وتخزين ومعالجة المعلومات ووضعها في الخدمة كلما تطلب الأمر ذلك، كما عملت ذات الدول على تكوين أفراد ذوي كفاءات عالية ومهارات خاصة في التعامل مع المعلومات خدمة لأهدافها وسياساتها الداخلية والخارجية.

إن الباحث في هذا المجال يدرك أن أهمية المعلومات بالنسبة لعملية صنع القرار هي في حقيقة الأمر نابعة من تأثيرها –أي المعلومة– في كيفية إدراك المسؤول عن صنع القرار السياسي للموقف أو الموضوع الذي يواجهه.

ويجب الإشارة هنا إلى أن أهمية المعلومات متعلقة بمصداقيتها ودقتها وحداثتها وتوفرها من أجل مساعدة صانع القرار على الاطلاع على كل جوانب الموقف أو المشكلة التي يواجهها. فالمعلومات تعتبر بمثابة المادة الأولية لصناعة أي قرار وذلك من خلال توفير كل المستجدات والمعلومات الضرورية الخاصة بالموقف أو بالمشكل المطروح.

ومن الضروري في هذا المقام التنويه بأننا لسنا بصدد الحث على جمع المعلومات بطريقة فوضوية وعرضها على صانع القرار، وإنما يتم ذلك وفق نظم معينة حتى تكون فعالة عند الرجوع إليها، فالمعلومات التي تُعرض على صانع القرار يجب أن تكون لها علاقة بالموضوع المطروح ولم تستنفذ صلاحيتها، كما يجب أن تكون ملمة بالموقف من جميع جوانبه، وان كانت المعلومات المعروضة على صانع القرار ليست بالمواصفات المطلوبة، فان تأثيرها سيكون عكسي، حيث أنها قد تصيب صانع القرار بالتشويش من حيث (الكثرة وعدم الدقة) أو بالتغليط من حيث (عدم إلمامها بجميع جوانب الموقف، أو عدم وضوحها وصحتها)، أو بعدم صلاحيتها من حيث (عدم توفرها في الوقت المناسب).

من جهة أخرى يجب التوضيح أن صناع القرار يختلفون في إدراكهم للمعلومات التي تُقدم إليهم، ذلك أن عملية الإدراك تخضع لعوامل ذاتية وموضوعية خاصة بالأفراد، فلكل صانع قرار تجاربه الخاصة وخبرته المُحصلة وقدرته على ربط العلاقات بين المواقف والموضوعات...الخ.

بالتالي يمكن التوصل مما سبق أنه كلما كانت المعلومات متوفرة بالقدر الكافي وبالشكل المطلوب وفي الزمن المحدد، وكلما كان صانع القرار مدركا لما يتعلق بكل جوانب المشكلة

أو الموقف المطروح وكلما كانت لديه خبرة وقدرة على الربط بين كل العناصر المُشكلة للموقف، وكلما كان في خدمة الصالح العام، كلما كان القرار السياسي أقرب للصواب.

5.خاتمة:

من خلال ما تقدم من عرض حول المعلومات وصنع القرارات السياسية، فإنه بات من الواضح أن للمعلومات دور كبير وفعال في إستراتيجية صنع القرارات بصفة عامة والقرارات السياسية على وجه الخصوص، سواء تعلق الأمر بصناعة القرارات الداخلية أو الخارجية، وذلك لكون المعلومات تعتبر المادة الأساسية والأرضية التي تنطلق منها أولى مراحل صنع القرارات، وترتبط دقة ووفرة وحداثة المعلومات بكل المراحل التي تمر بها صناعة القرار السياسي حتى أخرها وهي مرحلة التقييم.

إن درجة مساهمة المعلومات في صنع القرارات السياسية تعتمد بالدرجة الأولى على وفرتها وحداثتها توفرها في الزمن المطلوب، مع عدم إغفال جزء منها، حيث يجب العمل على الإلمام بكل جوانب المشكلة موضع النقاش حتى يكون القرار فعالا.

6.الهوامش والمراجع:

[1] منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،2014، ص27.

[2] E.ASTIEN et autres, Dictionnaire des technologies de l'information et de la communication, édition Foucher, Paris, 2001, p124.

[3] سعد السعيدي وبسمة خليل الاوقاتي، دور المعلومات في عملية صنع القرار السياسي الخارجي (دراسة نظرية)، مجلة دراسات دولية العدد 50، ص131.

[4] منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، مرجع سابق، ص28.

[5] سليمان مصطفى الدلاهمة، نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص31.

[6] نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص18.

[7] علاء عبد الرازق السالمي، الإدارة الالكترونية e-management ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2009، ص123.

[8] محمد فتحي، 766 مصطلح إداري، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 2003، ص192.

[9] المرجع نفسه، ص 196.

[10] ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي ، مرامر للطباعة الالكترونية، الرياض ، ط1، 1993، 435.

[11]جريدة الأنباء الالكترونية، جريدة كويتية يومية سياسية شاملة، متوفرة على الموقع:
https://www.alanba.com.kw/ar/kuwait-news/706065/14-12-2016، يوم 04-09-2019، على الساعة 22:00.

[12] المرجع نفسه.

[13] المرجع نفسه.

[14] زياد عبدالوهاب النعيمي، كيفية صنع القرار السياسي، مقال متوفر على الموقع
https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2008/03/05/125438.html، يوم 04-09-2019، على الساعة 21:30.

[15] فتحي دايم، صناعة القرار السياسي والرأي العام.. الخلفيات والتأثيرات، مقال متوفر على الموقع
http://hmsalgeria.net/ar/editor/3335-20151229-، يوم 09-09-2019، على الساعة 16:30.

[16] سعد السعيدي وبسمة خليل الأوقاتي، مرجع سابق، ص121-124.

[17] جريدة الأنباء الالكترونية، مرجع سابق.