مجلة ببليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات / المجلد: 03/ العدد: 12 [ديسمبر 2022]. ص.ص 52-97

ISSN:2661-7781

استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

Usage of Decision Supported Systems at Governmental Academic Libraries in Khartoum

د. مصعب محمد علي محمد [*1]

[1] جامعة أم درمان الإسلامية (السودان)، mussab.li14@oiu.edu.sd

تاريخ الإرسال: 16/ 06/ 2022	تاريخ القبول: 12/ 10/ 2022	تاريخ النشر: 30/ 12/ 2022

ملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة امكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، ولتحقيق هذا الهدف أستخدم الباحث المنهج الوثائقي (التاريخي) والمنهج الوصفي التحليلي بشقيه المسحي ودراسة الحالة، ووظفت المقابلة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على قناعة تامة بأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية. كما توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أبرزها: استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم. الاستفادة من المقدرات الإدارية لنظم إدارة المكتبات المتكاملة والإحصاءات والتقارير التي توفرها هذه النظم في عملية اتخاذ القرار. يوصي الباحث بدراسة إمكانية ربط نظم دعم القرار مع نظم إدارة المكتبات المتكاملة.

الكلمات المفتاحية: مقاييس المعلومات، نظم المعلومات-نظم المعلومات الإدارية-نظم دعم القرار-اتخاذ القرار-المكتبات الجامعية.

* **المؤلف المرسل:** مصعب محمد علي محمد ، **الإيميل:** mussab.li14@gmail.com

Abstract

The study aims The study aims to discover the ability to used Decisions' Support Systems (DSS) at governmental academic Libraries in Khartoum State, to achieve this goal researcher used historical method and subjective Analysis method both case study and survey, data collected by interview. The study reached several results; the most important findings were Necessity of used (DSS) in Governmental Academic Libraries. Deans of Governmental Academic Universities were satisfied the important of used the (DSS) in Academic Libraries. The study also reached several recommendations, Main recommendations were must use (DSS) in governmental academic libraries. Benefited from management abilities' for libraries Integrated Systems in (statistics reports) to take decision. The researcher recommended to connected (DSS) with Libraries Integrated Systems (LIS).

Keywords: *Information System- Management Information System (MIS) - Decision Support Systems (DSS) - Decision taking- University Libraries.*

مقدمة

تُعد عملية اتخاذ القرارات جوهر وظيفة المديرين في مختلف المواقع الإدارية، فعملية اتخاذ القرارات تنتشر في جميع المستويات الإدارية، ويقوم بها كل إداري وتوجد في كل عملية إدارية وفي كل مرحلة من مراحل المشروع، كما أن عملية اتخاذ القرارات عملية أساسية ومهمة في أي مكتبة أو مركز معلومات، وهي محور أساس في الأنشطة الإدارية كما أنها تتغلغل وتتداخل في كل مظهر من مظاهر الأعمال الإدارية للمنظمة، إذ أن المدير يتخذ قرارات كبيرة أو صغيرة، روتينية أو استراتيجية تتعلق بوظائف التخطيط والتنظيم والتوظيف والقيادة والرقابة وغيرها من العمليات الإدارية [1] ويمكن تعريف اتخاذ القرار بأنه "عمل فكري وموضوعي يسعى الى اختيار البديل الأنسب لحل مشكلة معينة من بين مجموعة من البدائل المتاحة أمام مُتخذ القرار وذلك بالمفاضلة بينها باستخدام معايير مُحددة وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه مُتخذ القرار"[2] تَسعى المكتبات الجامعية لتقديم خدماتها والتميز فيها من خِلال القرارات التي تتخذها، وتعتمد المكتبات الجامعية في الوقت الحالي على العديد من نظم المعلومات حتى يتسنى لها توفير المعلومات التي تسهم في اتخاذ القرارات التي تُحقق أهدافها، ولكن هنالك الكثير من الأخطاء التي تحدث عند عملية اتخاذ القرارات مثل قصور النظر الذهني لمتخذ القرار فلا يستطيع أن يلم بأبعاد المشكلة؛ فيصدر قراره على أساس أعراض المشكلة ولا يهتم بأبعادها ومن ثم يصل إلى حلول سريعة وغير

ملائمة، كذلك الاعتماد على الخبرات الشخصية التي تؤدي إلى قرارات غير رشيدة وغير فعالة في معظم الأحيان، وعادة ما يتخوف متخذ القرار من النقد فيؤثر هذا على المشكلة حيث تستغرق وقتاً أطول لحلها ولكن يمكنه تفادي ذلك باعتماده لنظام اتصال بالمؤسسة ليساعده على توفير المعلومات الضرورية في صنع القرار، ومن هُنا جاءت الحاجة إلى نظم دعم القرار، ويمكننا تعريف نظم دعم القرار بأنها: " نُظم مبنية على الحاسوب تتكون من قاعدة بيانات، وقاعدة نماذج، وقاعدة حِوار، تُمكن متخذ القرار من دراسة جوانب المشكلات التي تواجهه ومن ثم توفر البدائل المناسبة لاتخاذ القرار (مع تحديد ما سوف يترتب على كل بديل) ولكن لا تحل محل متخذ القرار، وتتصف بسهولة الاستخدام والمرونة في معالجات المشكلات الحديثة والمفاجئة". [3]

ومن خلال هذه الدراسة يسعى الباحث للتعريف بنُظم دعم القرار وأنواعها ووظائفها وإمكانية استخداماتها في المكتبات الجامعية ودورها في عملية اتخاذ القرار، كما يسعى الى معرفة الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار، ومعرفة مدى قناعة عمداء المكتبات بأهمية نظم دعم القرار.

الجانب المنهجي للدراسة

1. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في سؤال رئيس هو: (ما مدى إمكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟)، ولفهم واستيعاب المشكلة طرح الباحث عدداً من التساؤلات التي تمثل جوهر ولب الدراسة وهي: -

1- ما واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟

2- ما الفائدة التي ستجنيها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم من استخدام نظم دعم القرار؟

3- إلى أي مدى يوثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟

4- ما مدى قناعة عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بأهمية نظم دعم القرار في اتخاذ القرار؟

5- ما هي الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار؟

2. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية: -

1- التعرف على واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.

2- التعريف بالفوائد التي ستجنيها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم عند استخدامها لنظم دعم القرار.

3- معرفة مدى قناعة عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطومبأهمية نظم دعم القرار.

4- التعرف على الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار.

3. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية العلمية في أهمية الموضوع المدروس وهو استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، يأتي ذلك في ظل قلة الدراسات التي تُعنى بإدارة المكتبات عموماً واتخاذ القرار على وجه الخصوص، كذلك إثراء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي حيث تعتبر هذه الدراسة قاعدة ونقطة انطلاق لمساعدة الباحثين والدارسين في مجال نظم دعم القرار نظراً لندرة الدراسات السابقة في موضوع الدراسة وتشجيعهم لإجراء مزيد من الدراسات في هذا المجال لتطويره في المستقبل.

كما تتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في لفت انتباه إدارات المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الخرطوم إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها، وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها، وذلك لأنها تقدم مسحاً شاملاً ومتكاملاً لنظم دعم القرار وأهمية تطبقها في المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الخرطوم، كذلك تتمثل الأهمية في الحاجة الماسة للمكتبات الجامعية لرفع مستوى أدائها وترشيد طاقاتها المالية والبشرية وتحسين خدماتها ولعلاج موطن الخلل ومسببات الهدر في الموارد المالية والبشرية والجهد والوقت، يكون ذلك من خِلال استخدام نظم دعم القرار وإعادة تصميم العمليات الإدارية تصميماً إبداعياً ينسجم مع متطلبات العصر.

4. حـــدود الدراسة

وتتمثل في الآتي: -

<u>الحد الموضوعي:</u> استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية.

الحد المكاني: مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وهي مكتبات الجامعات التالية: - (جامعة الخرطوم، والنيلين، والسودان للعلوم والتكنلوجيا، وأم درمان الإسلامية، والقران الكريم والعلوم الإسلامية، والزعيم الأزهري، وبحري).

الحد الزماني: وهو فترة جمع البيانات؛ وقد كانت خِلال (اكتوبر 2016م – مارس 2017م).

5. منهج الدراسة

حتى يتم التوصل الى النتائج والتوصيات الخاصة بالمشكلة المراد دراستها قام الباحث بتوظيف المناهج العلمية الآتية: -

- **المنهج الوثائقي:** قد تم استخدام هذا المنهج في الإطار النظري، من خلال دراسة أدبيات موضوع الدراسة.
- **المنهج المسحي:** المسح هو استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير أو تشخيص الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات أو المستفيدين أو ما يرتبط بهما، قد قام الباحث بتوظيف المنهج المسحي بدراسته من خِلال إجراء مسح شامل على مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.[4]

6. إجراءات الدراسة

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في متخذي القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، وهي سبع جامعات تشمل: (جامعة الخرطوم، النيلين، السودان للعلوم والتكنلوجيا، أم درمان الإسلامية، القران الكريم والعلوم الإسلامية، الزعيم الأزهري، بحري)، وقد اختار الباحث هذه المكتبات باعتبارها من أكبر المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم؛ وتخدم عدد كبير من الطلاب والباحثين، وهذا قد يعطي الباحث مؤشراً واضحاً لأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية عموماً أو عدم استخدامها.

عينة الدراسة: أعتمد الباحث على عينة قصدية مكونة من كل عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم والبالغ عددها سبع جامعات، وذلك بغرض الحصول على معلومات حول اتخاذ القرار بتلك المكتبات والصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بتلك المكتبات، كذلك الوقوف على آرا ء عمداء المكتبات بأهمية استخدام نظم دعم القرار بمكتباتهم.

أداة الدراسة الميدانية: اعتمد الباحث على الاستقصاء عن طريق المقابلة لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

تصميم استمارة المقابلة: من أجل الحصول على المعلومات الواقعية لمعرفة إمكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، قام الباحث بتصميم استمارة مقابلة تم تحكيمها من قِبل أربعة أساتذة جامعيين من ثلاثة جامعات حكومية بولاية الخرطوم.

7. مصطلحات الدراسة

- **نظم دعم القرار: Decision Support Systems (DSS) :** هي نظم حاسوبية تقوم بمساعدة الموظفين والإداريين في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، وتقوم هذه النظام بتوفير البيانات والإحصاءات التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرارات الصحيحة[5]
- **نظم المعلومات الإدارية: Management Information System (MIS):** هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المديرين في المنظمة، فهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها، وتقوم بعدة وظائف من المساعدة المكتبية والقيام بالمهمات المحاسبية وتنظيم الاجتماعات، كل هذا وأكثر من كل ما قد يساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار. [6]
- **نظم المعلومات: Information System :** هي إجراءات وعمليات منظمة تهدف الى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها، من أجل تأمين احتياجات أكبر قدر من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين. [7]

8. الدراسات السابقة

هنالك بعض الدراسات التي تتحدث عن نظم المعلومات الإدارية وعن دورها في اتخاذ القرار ولكن بأوجه مختلفة، وغالباً ما كانت تشمل كل أنواع نظم المعلومات الإدارية، وبعضها تغطي نظام المعلومات الإداري (MIS) (Management Information System) فقط، كذلك هنالك بعض الدراسات التي تناولت نظم دعم القرار تحديداً ولكن في حقول ومجالات مختلفة، ولم يجد الباحث بحثاً تناول استخدام نظم دعم القرار في المكتبات أو جاء مضمونه بذات الطريقة التي تناول بها الباحث هذه الدراسة، ويمكن سرد بعض الدراسات كالآتي:

اولاً: الدراسات العربية:

1- **دراسة عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع من 2005 – 2013م**[8] استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الوصفي لوصف الظاهرة محل الدراسة وكذلك استخدمت منهج

دراسة الحالة، وهدفت الدراسة الى إبراز دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، وإلى أهمية القرارات المستندة على المعلومات في حل المشكلات، ومن أهم النتائج: -

- استخدام نظم المعلومات يؤدي الى الحصول على معلومات تساهم في اتخاذ القرار.
- نظم المعلومات الإدارية لا تقدم حلولاً جاهزة بينما تعتبر أداة جاهزة لمتخذي القرار.

أبرز التوصيات:

- تقديم المعلومات بالسرعة الكافية والدقة المتناهية لمتخذ القرار تساعد في صنع قرار رشيد.
- على الشركات تطبيق نظم المعلومات الإدارية وذلك لتحديد موقفها من تقليل جهد العمل.

2- **دراسة هيثم محمد صالح طاهر بعنوان:" دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار بالقطاع الصناعي في السودان**: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة الى جانب المنهج التاريخي الاستدلالي، وهدفت الى معرفة مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع الصناعي بالسودان، وكذلك هدفت الى إبراز دور استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار والوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تعيق تنفيذ عملية صنع واتخاذ القرار، ومن أهم النتائج: -

- تغيير السياسات الإدارية واتخاذ القرار يعتمد بدرجة كبيرة على مخرجات نظم المعلومات الإدارية.
- استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة عمل على ربط كافة أقسام وإدارات الشركة وخلق آلية للتنسيق والتعاون بين الإدارات في عملية اتخاذ القرار.

أبرز التوصيات:

- تحتاج الإدارة الداخلية الى معلومات دورية دقيقة لاتخاذ القرار الاستراتيجية.
- استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهل كثير من الإجراءات الإدارية التي تستغرق وقتاً كبيراً في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية.

3- **دراسة ياسر عبد الله محمد آدم بعنوان: "أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة"**[9] استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهدفت إلى التعرف على المفاهيم المختلفة لنظم المعلومات الإدارية، كما هدفت الى إبراز أهمية استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ومن أهم النتائج: -

- يتصف نظام المعلومات في الجامعة بالقدرة على تلبية احتياجات المستويات الوظيفية كل حسب نشاطه.

- مستخدمو نظام المعلومات في الجامعة مؤهلين للعمل على النظام.

أبرز التوصيات:

- العمل على إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية.
- توفير دورات تدريبية تخصصية في مجالات نظم المعلومات الإدارية لجميع العاملين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

4- **دراسة افريج، ومرين بعنوان: "عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ أنظمة دعم القرار بدولة جنوب أفريقيا، 1999م. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية،"** تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام، وانظمة دعم القرار (DSS) بشكل خاص في دولة جنوب أفريقيا، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة بهدف إعطاء مديري نظم المعلومات الخطوط العريضة لبناء وتنفيذ نظم دعم القرار في منظماتهم، درس الباحثون (18) منظمة من القطاع الخاص، واعتمدوا استبانة لغرض جمع البيانات مع إجراء المقابلات مع بعض المديرين ممن تستخدم منظماتهم نظم دعم القرار، حيث توصلوا إلى أن المنظمات التي طبقت نظم دعم القرار بنجاح لديها عوامل قوه مغايرة أي متوافرة بشكل أفضل من المنظمات التي أظهرت نتائج الدراسة نجاحاً جزئياً أو فشلاً في أنظمة دعم القرار.

5- **دراسة ليبوبيتزي بعنوان: "أنظمة المعلومات النجاح والفشل،1999م". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية.** أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث شملت (15) مديراً من مديرين وحدة نظم المعلومات من أجل قياس نجاح أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم حيث تستخدم هذه النظم بشكل كبير في منظماتهم، وتوصل الباحث إلى وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة منها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام.

6- **دراسة كيلي بعنوان: "عمليات القرار واتصالات الفريق بواسطة نظام دعم القرار، 2006م": دراسة تجريبية.** قُدمت الدراسة في جامعة الدفاع الوطني الأمريكية مركز أبحاث الأكاديمية البحرية لخفر السواحل في (سان ديغو)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظام دعم القرار في صنع القرارات التكتيكية في الظروف الساحلية الغامضة في وحدات البحرية وتأثير النظام على أداء فريق صنع القرار وعمليات الاتصال بين أعضاء الفريق عند استخدامه، وقد استخدم في التجربة ثماني فرق من ضباط الأمرة والأجراء التكتيكي شاركوا في تطبيق أربعة سيناريوهات واقعية منها أثنين باستخدام نظم دعم القرار وأثنين بدون استخدام نظم دعم القرار، وتوصلت الدراسة إلى أن الفرق التي تستخدم نظم دعم القرار يكون اتصالهم

أسرع وأبكر ومعدله أقل وأيضاً فعال ويوجه نحو المسائل المهمة في دعم القرار التكتيكي، والاتصال الشفوي (الصوتي) يكون أقل بسبب أن النظام يوفر البيانات الأساسية لصناع القرار ويمكن تبادلها أوتوماتيكيا مما يقلل الحاجة إلى توفير هذه البيانات شفوياً، وأن هؤلاء المستخدمين للنظم يتخذون الأجراء المناسب في الوقت المناسب للأجراء، ومن نتائج التجارب تبين أن أنظمة دعم القرار تساند صانعي القرار من خِلال تمكينهم من الدخول السهل للبيانات المهمة وتصور العلاقات التكاملية بينها، وأوصت الدراسة إلى القيام بدراسات عن كيف يمكن للخبرة الموسعة في نظم دعم القرار أن تؤثر في أداء صنع القرار وعملية اتصال الفريق في الظروف الضاغطة.

التعليق على الدراسات السابقة

لاحظ الباحث من خلال تناوله للدراسات السابقة؛ أن جزءاً منها ركز على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، بينما هنالك بعض الدراسات التي تحدثت عن نظم دعم القرار ولكن في مجالات أخرى غير مجال المكتبات والمعلومات، ويتحدث الباحث في هذه الدراسة عن استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية، وذلك ليستكشف الباحث إمكانية استخدام هذه النظم بالمكتبات، وما الذي ستجنيه المكتبات من استخدامها لنظم دعم القرار، وما مدى قناعة عمداء المكتبات بأهمية استخدامها والصعوبات التي تحول دون استخدامها، مما يمهد لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي لدراسة الواقع بينما اغلب الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، بعض الدراسات التي تناولت نظم دعم القرار قامت بدراستها وهي واقع، والباحث يتناول امكانية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية؛ حيث لم تُستخدم نظم دعم القرار في المكتبات عموماً حتى الآن.

الإطار **النظري: المكتبات الجامعيـــة واتخاذ القرارات**

1. اتخاذ القرارات

أهمية اتخاذ القرار: لا يمكن أداء نشاطٍ ما؛ مالم يتخذ بصدده قرار، فاتخاذ القرار هو أداة عمل المدير، والتي يمكن من خلالها إنجاز كل أنشطة المنظمة، وتحديد مستقبلها ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة أو أداء وظيفة إدارية مالم يصدر بصددها قرار يحدد من يقوم بها، ومتى، وأين، ومع من، وبأي تكلفة، وغير ذلك، وتكمن أهمية اتخاذ القرار في الآتي: - [10]

1- اتخاذ القرار عملية مستمرة.

2- اتخاذ القرار أداة المدير في عمله.

3- القرارات الاستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة.
4- اتخاذ القرار أساس لإدارة وظائف المنظمة.
5- اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية.

تمر عملية اتخاذ القرار بالعديد من الخطوات وهي: -[11]

1- التعرف على المشكلة.
2- إيجاد البدائل لحل المشكلة.
3- تقييم البدائل لحل المشكلة.
4- اختيار الأفضل من بين البدائل.
5- اتخاذ قرار علمي واعتماده.
6- المتابعة وتقييم النتائج.

اتجاهات المديرين في اتخاذ القرار: هنالك العديد من الاتجاهات لاتخاذ القرار وهي: - [12]

1- اتجاه أوتوقراطي (استبدادي).
2- اتجاه الحصول على معلومات الآخرين.
3- اتجاه التشاور.
4- التفاوض.
5- التفويض (التوكيل).

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار: هنالك الكثير من العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار، ويمكن إجمالها في الآتي: -[13]

- عوامل إنسانية، عوامل تنظيمية، عوامل بيئية، ضغوط المديرين.

بالإضافة للعوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على نجاح القرار وهي:[14]

1- درجة تحقيق الهدف من القرار.
2- انخفاض تكاليف تنفيذ القرار.
3- قلة الوقت اللازم لتنفيذ القرار.

درجة قبول القرار.

أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة اتخاذ القرار:[15] إحدى أهم نتائج تكنلوجيا ونظم المعلومات التي تولدت لدى منظمات الأعمال هو انخفاض مستوى الشك في المعلومات، وزيادة مستوى الثقة في الدور الذي يمكن أن تؤديه والتحسن الملحوظ في عمليات صناعة واتخاذ القرار، ومن

الملاحظات التي وجهت إلى تكنولوجيا المعلومات خِلال القرن التاسع عشر هو أن هذه التكنولوجيا أثبتت دورها في تحسين جودة تدفق المعلومات والبيانات المطلوبة إلى مراكز القرار والتي بدورها وظفتها في عملية صناعة واتخاذ القرار. وقد أثبتت الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح على تحسين عملية إدارة صناعة واتخاذ القرار، وهذا التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في عملية إدارة صناعة واتخاذ القرار يمكن أن يستدل عليه من القياسات الإنتاجية والمواصفات العامة والمشتركة فمن المواصفات العامة لتكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار ما يلي: -

1- سهولة تبادل ونقل المعلومات باستخدام ما متاح من تقنيات حديثة.
2- سهولة الحصول على البيانات وتجميعها وخزنها.
3- سهولة تحليل ومعالجة هذه البيانات للوصول إلى النتائج.
4- سهولة الاستفادة من المعرفة والخبرات في المواقع المتباعدة وبشكل آني.
5- سهولة التشاور في صناعة واتخاذ القرار باستخدام التقنيات المتاحة.

تواجه عملية اتخاذ القرار الكثير من المشكلات منها: [16]

1- صعوبة إدراك المشكلة وتحديدها بدقة.
2- عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن يحققها اتخاذ القرار.
3- عدم القدرة على تحديد المزايا والعيوب المتوفرة لكل بديل.
4- نقص المعلومات أو عدم دقتها وصحتها.
5- عدم تخصيص الوقت الكافي للتعرف على المشكلة ودراسة البدائل المتاحة.

الملاحظ أن نظم دعم القرار قد ساعدت في التغلب على الكثير من مثل هذه الصعوبات، إذ تمكن هذه النظم من دراسة كل البدائل التي يوفرها نظام دعم القرار لمتخذ القرار وتوضح له أثر كل بديل على المشكلة، كما أنها تملك قاعدة بيانات تحتوي على البيانات والمعلومات من داخل المنظمة وخارجها مما يقلل لمتخذ القرار الكثير من الوقت والجهد.

2. نظم المعلومات ونظم المعلومات الإدارية

مفهوم كلمة نظام: يقول شريف كامل شاهين أن هنالك العديد من التعريفات لكلمة نظام يذكر منها ما قدمه "راولي" أن النظام هو: -

1- تجميع لعناصر مترابطة مع بعضها البعض أو نظم فرعية منظمة بطريقة ما لتؤكد الأداء الكفء للنظام ككل.

2- هو مجموعة من العمليات والإجراءات، والإنسان والآلة، والتي بها يتم تنفيذ أي نشاط علمي.

3- يُعرف سمبريفيفو النظام بأنه: (سلسلة من العناصر المترابطة والتي تؤدي نشاطاً ما أو وظيفة أو عملية ما).

4- يُعرف علي السلمي النظام بكونه: (الكيان المتكامل الذي يتكون من أجزاء وعناصر متداخله تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل أداء وظائف وأنشطة تكون محصلتها النهائية بمثابة الناتج الذي يحققه النظام كله...).

5- يُعرف وليم تاجرت النظام بأنه: (مجموعة من النظم الفرعية وعلاقتها المنتظمة في بيئة معينه لتحقيق الأهداف المرجوة)[17]

6- يتبين من التعريفات السابقة أن النظام هو مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات محددة وواضحة وتتكامل فيما بينها لتأدية مهام معينة.

نظام المعلومات: هو عبارة عن إجراءات وعمليات منظمة تهدف الى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها، من أجل تأمين احتياجات أكبر قدر من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين. ونظام المعلومات من منطلق آخر هو عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات (Data) ومن ثم معالجتها ، داخل نظام الحاسوب غالباً، وتحويلها الى معلومات (Information) يسترجعها الإنسان عند الحاجة، ليتمكن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام.[18] يتضح من التعريفات السابقة أن النظام يتجزأ إلى مجموعة من النظم الفرعية، ويتكون من مجموعة من العناصر التي توظف بواسطة الإنسان لتقوم بنشاط أو وظيفة معينة، وهذه العناصر تتفاعل فيما بينها وتؤثر وتتأثر بالبيئة التي حولها، ويسعى الإنسان من خِلال هذه النظم لتحقيق أهداف معينه، وتوفير المعلومات التي تسهم في اتخاذ القرار بصورة علمية.

الأسباب التي تدعو الى بناء نظم المعلومات في المؤسسات المختلفة: هنالك العديد من الأسباب التي تدعو لاستخدام نظم المعلومات بالمؤسسات أهمها: -[19]

1- التطور في الوظائف والأعمال وتعقدها.

2- ازدياد الحاجة الى المعلومات الدقيقة والسريعة.

3- التطورات التكنولوجية السريعة.

4- ازدياد التنافس بين المؤسسات المختلفة.

ISSN:2661-7781

5- متخذو القرار بحاجة ماسة إلى نظم متطورة للمعلومات.

يتضح مما سبق أن هنالك العديد من الأسباب التي دعت إلى بناء نظم المعلومات في المؤسسات المختلفة، والمكتبات عموماً من اوائل المؤسسات التي بادرت باستخدام التقنيات المختلفة، وكذلك تعقد الأعمال وتشعبها في المكتبات الجامعية نتيجة لكثرة التخصصات وغزارة الإنتاج الفكري زاد الحاجة إلى استخدام نظم المعلومات المختلفة التي تساعد المكتبات في اداء وظائفها من خِلال توفير المعلومات التي تسهم بلا شك في تحسين وتطوير المكتبات الجامعية وخدماتها.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: يقول شريف كامل شاهين بأنه توجد العديد من التعريفات التي تحاول أن توضح وتفسر المقصود بنظام المعلومات الإدارية، أهمها: -

- عرفها G,E،Nichols (أنها ذلك النظام الفرعي داخل النظام الكلي للمنشأة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وفي التوقيت المناسب).[20]
- عرفها أيضاً محمد بسطامي منصور (هي نظم يدوية أو ميكانيكية أو كهروميكانيكية أو إلكترونية تسعى لتزويد الإدارة بالبيانات التي تحتاجها للممارسة نشاطها). [21]
- وأيضاً عرفها كلٌ من Seev & Eli Segev،Neumann (تلك النظم التي تمد المستخدمين بالمعلومات المختلفة بجميع مراكز الأنشطة المختلفة وذلك من خلال التقارير التي تعدها). [22]
- كما عرفها محمد بسطامي منصور (هي التي تختص أساساً بتجميع البيانات من مراحل المشروع وتحليلها وإعداد التقارير لإمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار باعتبارها طريقة منتظمة للحصول على معلومات عن الماضي والحاضر من داخله ومن خارجه، بما يساعد الإدارة على عمليات التنبؤ والتخطيط والرقابة على عمليات المشروع). [23]

دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار: أوضح (ماكليود) أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تسهم في حل المشكلات بطريقتين أساسيتين هما: - [24]

1- توفر معلومات عن المنظمة ككل.

2- تسهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها.

وبالتالي فإن تهيئة المعلومات بهذه الطرق ستساعد المدراء ومتخذي القرار من اتخاذ قراراتهم بشكل أدق وأفضل من اتخاذها بدون هذه المعلومات أو الاعتماد على معلومات تمت معالجتها يدوياً، رغم أن هذه النظم لا توفر كل المعلومات المطلوبة لذلك تم تصميم نظم دعم القرار التي تعتبر أكثر خصوصية في عملية اتخاذ القرار. مما مضى يتبين لنا أن في بعض الأحيان يستطيع متخذ القرار

الاعتماد على خبراته ومهاراته ويعتمد أيضاً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، ولكن هنالك قرارات استراتيجية وغيرها تحتاج إلى دراسات مستفيضه ومعلومات دقيقه وتراكمية قد يصعب على الإنسان توفيرها ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم دعم القرار، كذلك نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية تهدف إلى خدمة المستويات الإدارية الوظيفية في المُقام الأول، لذلك جاءت نظم دعم القرار للتركيز على المستويات الإدارية الاستراتيجية.

3. نظم دعم القرار

مفهوم نظام دعم القرار: نظم دعم القرار "عبارة عن نظم تخاطبيه تقوم على استخدام الحاسوب في مساعدة متخذي القرار في حل المشكلات التي تواجههم والتي يمكن تحديد إطارها بدقة عن طريق استخدام البيانات والنماذج لحل تلك المشكلات"، وتعتبر نظم دعم القرار أكثر تطوراً من نظم المعلومات الإدارية، فهي تقدم إجابات محددة للمشاكل الإدارية من خلال المحاكاة وتقنيات اللعب بالكمبيوتر، كذلك هي تركز على القرارات الرئيسية ومهام صنع القرار، مع هدف محدد هو تحسين فعالية عملية حل المشاكل لدى مدير المكتبة، وهي تستخدم في المستوى الإداري الاستراتيجي، فهي يمكن أن تستخدم لتحديد مستوى ميزانية العام المقبل، أو لدعم صنع قرار لتحديد الاتجاه المستقبلي لخدمات المكتبة.[25]

وعُرفت نظم دعم القرار بأنها نظم تفاعلية تعتمد على الربط بين الموارد الفكرية والذهنية للأشخاص؛ وإمكانيات الحاسب الآلي من أجل تقديم العون لمتخذ القرار في أي مستوى من المستويات الإدارية في إطار حل المشكلات غير المهيكلة أو شبه المهيكلة بهدف تحسين نوعية القرار عن طريق تحديد مجموعة من البدائل والسيناريوهات ليتم على أساسها اختيار القرار المناسب للمشكلة المطروحة، وتستخدم نظم دعم اتخاذ القرار النماذج الرياضية وأيضاً عناصر قاعدة البيانات في حل المشكلة محل الدراسة. [26]

وقد عرف ليتل (Litte) (1970م) نظام دعم القرار (DSS) أنه هو أجراء أو معالجة المعلومات والآراء التي تساعد المدير في صناعة أو اتخاذ قراره، وحتى تكون ناجعة يجب أن تكون هذه النظم: (بسيطة – سهلة السيطرة – تحتوي على مواضيع مهمة – سهلة الاتصال بها أو استخدامها – قوية – متكيفة – إقتصادية) ولكي تكون هذه النظم بهذه الخصائص لابد أن يعتمد نظام دعم القرار على الحاسوب الذي يوسع إمكانات هذا النظام في حل المشكلات التي تواجه المدير. [27]

وبناء على ما تقدم يقترح الباحث التعريف التالي لنظام دعم القرار: "هو نظام مبني على الحاسوب يتكون من قاعدة بيانات، وقاعدة نماذج، وقاعدة حِوار، يُمكن متخذ القرار من دراسة جوانب المشكلات التي تواجهه ومن ثم يوفر البدائل المناسبة لاتخاذ القرار (مع تحديد ما سوف يترتب على

كل بديل) ولكن لا يحلّ مَحل مُتخذ القرار، وكذلك هو يتصف بسهولة الاستخدام والمرونة في معالجات المشكلات الحديثة المفاجئة".

ومن أهم المبررات لظهور نظم دعم القرار الأخطاء التي تحدث عند عملية اتخاذ القرار كقصور النظر الذهني لمتخذ القرار فلا يستطيع أن يلم بأبعاد المشكلة؛ فيصدر قراره على أساس أعراض المشكلة ولا يهتم بأبعادها ومن ثم الوصول إلى حلول سريعة وغير ملائمة، كذلك الاعتماد على الخبرات الشخصية التي تؤدي إلى قرارات غير رشيدة وغير فعالة، وعادة ما يتخوف متخذ القرار من النقد فيؤثر هذا على المشكلة حيث تستغرق وقت أطول لحلها ولكن يمكنه تفادي ذلك باعتماده لنظام اتصال بالمؤسسة ليساعده على توفير المعلومات الضرورية في صنع القرار.

خصائص نظام دعم القرار: نظم دعم القرار هي نظم معلومات مبنية على الحاسوب تساعد المدير متخذ القرار على اتخاذ قرارات أفضل، تخدم الإدارة العليا حيث تتميز هذه النظم بالخصائص التالية: -

1- تستخدم في حل المشاكل المعقدة التي تواجه الإدارة العليا.
2- تساعد في جعل القرار أكثر دقة وفعالية وكفاءة.
3- جعل عملية اتخاذ القرار مرنة.[28]
4- التركيز على القرارات غير المبرمجة وشبه المبرمجة، التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا.
5- التركيز على جودة وفعالية القرار واستجابتها بسرعة لاحتياجات المدير.
6- سهولة استخدامه من قِبل المستخدم النهائي للنظام.
7- دعمه لعمليات اتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.
8- التكامل مع نظم المعلومات الأخرى كنظم معالجة البيانات ونظم المعلومات الإدارية الأخرى[29]
9- تقدم نظم دعم القرار الدعم لمتخذ القرار ولكنها لا تحل محله.[30]
10- يتم اتخاذ القرار الفعال من خِلال تفاعل متخذ القرار والنظام ويترافق ذلك بالتحاور فيما بينهما.[31]
11- يتيح للمدير اختبار الحلول المختلفة.
12- يستخدم الطرق المنطقية التي يمكن للمدير إتباعها في التحليل.
13- يستخدم قواعد البيانات المستخلصة من الملفات بالمؤسسة أو من المعلومات الخارجية.
14- سهل التصميم وبسيط في التكوين ويمكن تنفيذه بسرعة.[32]

نجد إن استخدام نظم دعم القرار يضع المدير في وسط عملية اتخاذ القرار مجهزاً وبشكل مناسب بتكنولوجيا دعم القرار لمساعدته على حل كل المشاكل المتكررة والمشاكل التي تحدث في مواقف معينة، كما أن توسيع قدرات المدير وإزالة العوائق أمام قيامه بوظائفه الفكرية من خِلال استخدام نظم دعم القرار يحسن من فرصة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها ولا يحدث ذلك من خِلال توفير المعلومات للإدارة في الوقت المناسب فحسب، ولكن أيضاً من خِلال توفير مرونة كاملة في الإختيار وتسلسل التحليل وفي العرض النهائي للنتائج، ومن هنا نجد أن نظم دعم القرار توفر إمكانيات هائلة للإدارة العليا وذلك من خِلال الآتي:- [33]

- التأكيد على اكتشاف وحل المشكلات.
- القدرة على الإجابة على أسئلة ماذا؟ - لو؟
- استخدام النماذج لهيكلة المشاكل الحقيقية في المنظمات.
- توفير المسائل التحليلية المساعدة في اتخاذ القرار.
- التعامل مع القرارات المتكررة والقرارات الخاصة بحالات معينة.
- التأكيد بشكل كبير على استخدام الرسوم البيانية.
- القدرة على توفير التقارير.
- القدرة على البحث عن هدف.

أنواع نظم دعم القرار: هنالك العديد من التقسيمات التي أتى بها الخبراء في هذا المجال فقد قدم (ألتر، Alter) تصنيفاً لأنواع نظم دعم القرار على حسب إسهامها في صنع القرار وهي:-[34]

1- نظم تمكن المدير من استرجاع المعلومات.
2- نظم تسمح للمدير أن يحلل ملفاً كاملاً من المعلومات.
3- نظم تقدم إمكانية السؤال لغرض تقدير نتائج مثل ماذا What، أو إذا If
4- نظم تقوم بإعداد تقارير نمطية من ملفات متعددة.

مكونات نظم دعم القرار: تحتوي نظم دعم القرار على ثلاثة مكونات رئيسية وهي: - [35]

1- قاعدة بيانات تحتوي على بيانات ومعلومات تم جمعها داخلياً من المؤسسة وخارجياً من البيئة، فضلاً عن أي بيانات تؤثر في أداء المؤسسة، ويمكن أن يطلق عليه نظام المعرفة (Knowledge System)، ومشغل معلومات ينتج تقارير تجيب على الاستفسارات.

2- مكتبة نظم البرامج تحتوي على أنواع من نظم البرامج اللازمة لإشباع احتياجات المدير مثل نظام إدارة قاعدة البيانات (Database Management System DBMS)، التي تتولى إنشاء قاعدة البيانات وتعديلها والحفاظ عليها؛ بالإضافة إلى أداء العديد من عمليات تحليل البيانات.

3- قاعدة النماذج"*" وتشمل على سلسلة من النماذج الرياضية والإحصائية، التي تمكن النظام من التفاعل مع قاعدة البيانات وأداء عمليات تحليل البيانات وفقاً للنماذج الكمية المطلوبة.

هذه المكونات تعتبر مهمة جداً للنظام ولكن لا يعني ذلك بالضرورة إمكانية الوصول بهذه المكونات إلى قرار جيد، إذ أن الفهم الحقيقي لعملية القرار اللازمة لحل مشكلة موجودة. هي توفير المعلومات والبيانات بطريقة مرتبة ومصنفة وإعداد المستخلصات للوصول إلى المعلومات وذلك أصبح ضرورياً لاتخاذ القرار المناسب نظراً لتعاظم حجم المعلومات يوماً بعد يوم، وعملياً لإجراء البحث وزمنياً لاختصار الوقت، ومادياً لتوفير الجهود والتكاليف أن هذه المعطيات هي ثمرة التقدم المذهل الذي شهده عالم الحواسيب والإلكترونيات، من هُنا أدركت كثير من الدُول في العالم ضرورة تأسيس بنوك معلومات ووضع هذه المعلومات في متناول من يحتاج إليها.

مجالات تطبيق نظم دعم القرار: إن عدد المنظمات التي تطبق نظم دعم القرار في نشاطاتها أخذ في التعاظم، فهناك العديد من تطبيقات نظم دعم القرار، وهذه التطبيقات تتفاوت بشكل كبير فمنها ما يدعم متخذ قرارات واحد ومنها ما يدعم اتخاذ قرارات جماعية؛ وبعضها يدعم قرارات ذات أغراض خاصة غير متكررة؛ بينما البعض الآخر يدعم قرارات تتخذ بشكل متكرر، وهذه التطبيقات تشمل: -[36]

1- التخطيط الاستراتيجي.
2- تحليل السياسات في المؤسسات الحكومية.
3- التخطيط المالي الاستراتيجي.
4- إدارة حقائب الاستثمار.
5- تخصيص الموارد الجغرافية وتحليلها.
6- العلاقات الصناعية لتوفير الوصول إلى بيانات عن العاملين في المنظمة لأغراض معينة.
7- النقل.
8- تحليل المخاطر.

*- النموذج: هو تمثيل أو محاكاة للواقع، ولكون دراسة الواقع أحياناً صعبة ومكلفة أو غير عملية؛ فلابد من نماذج لمحاكاة هذا الواقع ثم دراسته مثل الخرائط التنظيمية والنماذج الرياضية والإحصائية

9- إدارة الإنتاج.

كما يمكن أن تطبق نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية وخاصة الكبيرة منها، فالمكتبة الجامعية ليس مكاناً لحفظ المجموعات المكتبية بل هي مؤسسة معلوماتية مسؤولة عن خدمة التعليم العالي والبحث العلمي في البلد بالتعاون مع نظيراتها، فقد أصبح تقدم الأمم يقاس بما تمتلك من معلومات ومعارف ومهارات لذا اولت الدول المتقدمة اهتماماً بليغاً بالمكتبات الجامعية باعتبارها الركيزة الأساسية في التعليم الجامعي والبحث العلمي وكذلك هي التي تشجع وتنمي مهارات التعليم الذاتي، فقد نتج عن تطور العلوم وتشعبها كثرة التخصصات الدقيقة مما يعني غزارة الإنتاج العلمي التخصصي وهذا يتطلب وجود خدمات تلبي هذه التخصصية والدقة في الحاجة للمعلومات، مما يستلزم وجود أطُر مؤهلة بالمكتبات الجامعية وبالأعداد المناسبة، فنمو المكتبات الجامعية وتطورها أدى إلى زيادة تعقيد العمليات الإدارية بتلك المكتبات مما يستدعي وجود إدارة علمية حكيمة تستطيع أن تصطحب معها كل العمليات والوظائف الإدارية، وكذلك استخدام أفضل التقنيات الإدارية المتوفرة، فنظم دعم القرار تعتبر طفرة كبيرة في مجال اتخاذ القرار الإداري، لذا على المكتبات الجامعية محاولة استخدام نظم دعم القرار لما لها من مميزات سبق ذكرها.

طرق الحصول على المعلومات من نظام دعم القرار: هنالك ثلاثة طرق رئيسة يستطيع المدير أن يحصل بها على المعلومات من نظام دعم القرار وهي: -التقارير والاستفسار من قاعدة البيانات والمحاكاة الرياضية. تصل التقارير تلقائياً إلى المدير وهو ليس في حاجة إلى طلبها ويمكن لهذه التقارير أن تكون متكررة أي تصل يومياً أو شهرياً أو كل ثلاثة أشهر وما إلى ذلك، والبديل الآخر هو التقارير الخاصة التي تُعد في حالة حدوث شيء غير عادي قبل وقع أحد الحوادث وهنالك بعض الإجراءات التي تنشط عملية إعداد هذه التقارير. ويمكن أن تكون الإجابة عن الاستفسار شبيهة بالتقرير، وعلى هذا ما الذي يميز التقرير من الاستجابة على الاستفسار؟ إذا حصل المدير على المطبوعات تلقائياً فهي تقارير، اما إذا ما سأل عنها ليحصل عليها فهي استفسار. وتشمل المحاكاة على استخدام النماذج الرياضية في تمثيل سلوك إحدى الظواهر الحقيقية، وتهدف المحاكاة إلى تقديم فهم أكبر للنظام الذي يعدله النموذج للمدير والتنبؤ بكيفية سلوك النظام عند إدخال بعض التأثيرات. [37]

مستخدمو نظم دعم القرار: هنالك نوعان من مستخدمي نظم دعم القرار هما: - [38]

1- المديرون.

ISSN:2661-7781

2- الموظفون المتخصصون مثل مخططي الإنتاج وباحثي التسويق وكثيرا ما يوجد وسطاء بين النظام والمديرين؛ والوسطاء هم أفراد يسمحون للمديرين بالاستفادة من إمكانيات نظم دعم القرار دون أن يقوموا باستخدامه بأنفسهم.

مراحل بناء نظام دعم القرار: لبناء نظام دعم القرار يتم إتباع الخطوات التالية: - (التخطيط، البحث، التحليل، التصميم، الهيكلية، التنفيذ، الصيانة).[39]

البيئة المناسبة لتطبيق نظم دعم القرار: تعتبر بيئة تطبيق نظم دعم القرار من أهم العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار قبل البدء في مرحلة التحليل والتصميم حيث تختلف الظروف والعوامل المؤثرة على مدى نجاح التطبيق من بيئة لأخرى، وعلى ذلك فأنه يجب أن يكون لكل دولة سياسة وطنية واضحة في مجال المعلوماتية تنسجم مع البيئة العامة للعمل فيها وتراعي أهداف خطة التنمية الشاملة في تلك الدولة وبكل قطاعاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

عوامل البيئة المحيطة: نعرض فيما يلي العوامل المحيطة بنظام دعم القرار والتي يكون لها تأثيراً مباشراً لتحديد مدى نجاح نظام دعم القرار في تحقيق أهدافه وهي:-([40]

1- البيئة التشريعية.

2- البيئة التنظيمية.

3- مدى توفر البنية الأساسية اللازمة لبناء تطبيقات ونظم دعم القرار من أجهزة ومعدات وشبكات.

4- كفاءة البنية الأساسية ومواكبتها للتطورات اليومية الحادثة في مجال الاتصالات والمعلومات.

5- مدى الوعي بأهمية تطبيقات نظم دعم القرار لدى الإدارة العليا ومدى الاستعداد لتقبل حلول وبدائل مختلفة.

6- حجم المعلومات المتاحة على المستوى القومي وعلى مستوى المنظمات.

7- دقة وحداثة المعلومات المتاحة.

8- تكاليف إنتاج المعلومات (جمع البيانات وتحليلها لتحويلها إلى معلومات).

9- الموارد البشرية المتاحة لبناء النظام واستخدامه وتطويره.

10- مدى التنسيق والتكامل بين الجهود التدريبية في مجال المعلومات.

11- مدى توفر معايير ومقاييس ومواصفات الجودة على المستوى القومي وعلى مستوى المنظمة.

مشكلات تطبيق نظم دعم القرار: هنالك العديد من المشكلات التي تواجه تطبيق نظم دعم القرار وهي: -[41] مشكلات فنية.

1- مشكلات البيانات.
2- مشكلات التصميم.
3- مشكلات الأفراد.
4- مشكلات مقارنة العائد مع التكلفة.
5- مشكلات وقضايا تنظيمية

واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم واستخدام نظم دعم القرار

توجد بولاية الخرطوم سبع جامعات حكومية بكلياتها ومكتباتها ومراكز دراساتها، ويتناول هذا الفصل مكتبات هذه الجامعات وهي: - (جامعة الخرطوم، النيلين، السودان للعلوم والتكنلوجيا، أم درمان الإسلامية، القران الكريم والعلوم الإسلامية، الزعيم الأزهري، بحري)، وقد تم ترتيب هذه الجامعات على أساس جغرافي،

هذا وسيتناول هذا الفصل واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وقد تم تقسيمها إلى مبحثين، حيث يتحدث المبحث الأول عن نشأة مكتبات كل جامعة بإختصار، ويتناول المبحث الثاني تحليل البيانات حيث يشمل عرض ومناقشة النتائج، ثم تأتي الخاتمة وتشمل النتائج والتوصيات والملاحق.

1. مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

أولاً: مكتبة جامعة الخرطوم [42]: تتكون مكتبات جامعة الخرطوم في وضعها الحالي من المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية في كليات: القانون، الاقتصاد، الآداب، الهندسة، العلوم الرياضية، التربية، الطب، الزراعة، السودان، المكتبة الإلكترونية، المكتبة الصوتية، ويشرف عليها أمين مكتبة إشرافاً كاملاً بالإضافة إلى أقسام الفهرسة، والتزويد، والتجليد، والدوريات، وخدمات القراء، كما توجد مكتبات أخرى ببعض الكليات والمعاهد وهي مستقلة تماماً عن مكتبة جامعة الخرطوم وتتولى المعنية بها إدارتها وتعيين الموارد البشرية بها وتشمل أقسام مكتبة جامعة الخرطوم على العديد من الأقسام وهي:- قسم بناء المجموعات، قسم التدريب، قسم العمليات الفنية وإعداد الفهرس الآلي، قسم التجليد.

ثانياً: مكتبة جامعة النيلين[43] : تأسست مكتبة جامعة النيلين في عام (1993م) بعد سودنة الجامعة بموجب قرار مجلس الوزراء في مارس 1993م، وكانت نواتها مكتبة جامعة القاهرة فرع الخرطوم التي تأسست في عام (1955م) وبعد السودنة قام مدير الجامعة بانتداب بعض المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات للنظر في عملية إعادة تنظيم وتأهيل المكتبة، حيث

كانت المكتبات في ذلك الوقت تشمل أربعة مكتبات تعمل بالنظام المغلق (Closed System). وتشمل أقسام مكتبة جامعة النيلين على العديد من الأقسام وهي: -قسم التدريب، قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم النظام الآلي، قسم خدمات المستفيدين، قسم ضبط الجودة.

ثالثاً: مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا[44]: اهتمت جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا منذ إنشائها عندما كانت تسمى المعهد الفني أو معهد الخرطوم الفني بمصادر المعلومات والمعرفة العلمية المدونة فأنشأت المكتبة المركزية (1975م) ثم أصبح اسمها معهد الكليات التكنولوجية بعد ضم العديد من الكليات والمعاهد المتخصصة في مؤسسة واحدة، وفى هذه الفترة اقتضت الضرورة الزيادة في عدد التخصصات التي تدرس بالمعهد وأدى ذلك الى قيام العديد من مكتبات الكليات التي انتشرت في مواقع عديدة داخل مدينة الخرطوم والخرطوم بحري وقد شهدت الجامعة في السنوات الأخيرة توسعا كبيرا في أعداد الطلاب وتنوعاً في المستفيدين من خدمات المكتبة، كما ارتفع عدد الكليات والتخصصات العلمية، وفى عام (2004م) تطورت الوحدة المركزية إلى عمادة شؤون المكتبات، وتطلب ذلك تحديث وإنشاء اقسام جديدة مثل اقسام الفهرسة والتصنيف، التزويد، الببليوجرافيا، الشئون المالية والادارية. تشمل مكتبة جامعة السودان على العديد من الأقسام وهي: - قسم خدمات المستفيدين، قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم قواعد المعلومات، قسم الطباعة الرقمية والتجليد، قسم ضبط الجودة والتدريب، قسم المكتبات الفرعية.

رابعاً: مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية[45]: تعتبر مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية من أوائل المكتبات الجامعية في السودان من حيث النشأة؛ إذ يرجع تاريخ إنشائها إلى العام (1912م) وهو العام الذي أُنشأ فيه معهد أم درمان العلمي سابقاً، والذي تعد مكتبته هي النواة الأولى لها، واستجابة لقرار قيام كلية أم درمان الإسلامية الصادر عام (1963م)، أخذت المكتبة تعد نفسها إدارياً وفنياً لمساندة العملية التعليمية والبحث العلمي في السودان، وفي العام (1965م) صدر قرار ترفيع الكلية إلى جامعة أم درمان الإسلامية والذي صحبه تطور كبير في شكل المكتبة مما مكنها من تقديم الدعم والسند اللازم لجميع كليات الجامعة ومعاهدها. وتحتوي مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية على العديد من الإدارات هي: -

إدارة الشؤون الإدارية وتشمل: - قسم الشؤون الإدارية، قسم التجليد، مراقب المكتبة.

إدارة العمليات الفنية وتشمل: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم الفهرسة والتصنيف، قسم التكشيف والاستخلاص.

إدارة خدمات وتقانة المعلومات وتشمل: -قسم خدمات المعلومات، قسم الدوريات، قسم الخدمات المرجعية، قسم الرسائل الجامعية، قسم المجموعات الخاصة، قسم تقانة المعلومات.

إدارة المكتبات الفرعية: -وتشمل على المكتبات الفرعية بمراكز الجامعة المختلفة.

خامساً: مكتبة جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية [46]: أنشئت المكتبة المركزية في عام (1990م) بضم مكتبة معهد أم درمان العلمي إلى مكتبة كلية القرآن الكريم، وتقدم المكتبة خدماتها لطلاب الجامعة والأساتذة وطلاب الدراسات العليا بالجامعة والجامعات الأخرى، تضطلع عمادة شؤون المكتبات في الجامعة بتأسيس المكتبات الفرعية وبناء وتنمية مجموعاتها من الكتب والأوعية المعلوماتية الأخرى وتزويدها بالقوى العاملة التي تقوم بالخدمة المكتبية للطلاب والأساتذة وغيرهم من الباحثين في المركز الرئيس بأم درمان وفي فروعها بالولايات. وتضم المكتبة المركزية أقسام رئيسية وهي: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم خدمات المعلومات، قسم الدوريات، الرسائل الجامعية، قسم التجليد.

سادساً: مكتبة جامعة الزعيم الأزهري [47]: نشأت مكتبات جامعة الزعيم الأزهري مع إنشاء الجامعة في عام (1993م- 1994م) وتتكون من مكتبة مركزية (بمجمع بحري) التي تقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات (الطب– المختبرات الطبية– الزراعة– الأشعة والتصوير الطبي– الصحة العامة– الاقتصاد– الشريعة والقانون– والدراسات العليا) وخدمات لبقية الكليات الأخرى، وأربع مكتبات فرعية وهي:- (مجمع العباسية- بمدينة أم درمان) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس كليتي السياحة والفنادق وكلية علوم الحاسوب (مجمع ودنوباوي) بالجزء الشمالي الشرقي من مدينة أم درمان) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية (بمجمع كافوري) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم الحضرية والهندسة والعلوم السياسية والدراسات الاستراتيجية (المتحف الطبي مجمع بحري) ويقدم خدماته لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكليات الطبية. وتشتمل المكتبة على العديد من الأقسام وهي: - قسم بناء وتنمية المجموعات، العمليات الفنية، قسم النظام الآلي، قسم خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الزعيم الأزهري، قسم الرسائل الجامعية (البحوث العلمية)، قسم الدوريات، المكتبة الإلكترونية، قسم التجليد.

سابعاً: مكتبة جامعة بحري [48]: تعتبر المكتبة بمثابة القلب النابض للجامعة وهي تشكل أحدى الدعامات الأساسية للعملية التعليمية لذلك تجد المكتبة اهتماماً وعنايةً خاصة من قِبل الجامعة

وذلك لمواكبة التغيرات الأساسية في عالم المعرفة ولتوفير المعينات المادية لها. تعمل عمادة المكتبات منذ نشأتها على تأسيس مكتبة مركزية شاملة ومكتبات فرعية لخدمة الكليات المختلفة، ولذلك وضعت هيكلاً تنظيمياً وإدارياً لتحقيق رسالتها وأهدافها لتجعل منها مكتبة رائدة محلياً وإقليمياً، ورغم حداثتها فقد قد دأبت على تحديث مكتباتها من خلال إمدادها وتزويدها بمختلف المصادر المعلوماتية العلمية والدوريات وذلك لتمكين الدارسين من الاستفادة القصوى من هذه المصادر. تم تأسيس المكتبة بناءً على القرار الإداري رقم(25/21أ-25/2011)، بتاريخ (14 أغسطس 2011م) الصادر من السيد مدير جامعة بحري، ومنة ثم تم وضع هيكل تنظيمي وإداري لعمادة المكتبات. وتشتمل المكتبة على العديد من الأقسام وهي: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم خدمات المستفيدين، قسم الخدمات الإلكترونية، قسم ضبط الجودة، الشؤون المالية والإدارية.

2. عرض ومناقشة وتفسير النتائج

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من تساؤلاتها قام الباحث بتحليل إجابات المبحوثين الناتجة عن مقابلات أجريت معهم خِلال شهري فبراير ومارس من العام (2017م)، وقد أجريت المقابلات مع عمداء المكتبات الآتية أسمائهم: -(2) عفاف كروم،(3) فضل عبد الرحيم،(4) رحاب الخليفة، (5) دريا محمد علي،(6) محمد ابراهيم بشير، (7) خالد العبيد، (8) عبد الله آدم. وفي هذا المبحث يقوم الباحث بعرض إجابات المبحوثين كما وردت في استمارة المقابلة ولكن مع اختصارها ودمج المتشابه منها كما سيقوم الباحث بإيراد إجابات المبحوثين على كل سؤال مجتمعة؛ ومن ثم تتم مناقشتها وتفسيرها مباشرةً؛ وستتم مناقشة إجابات كل سؤال على حِده.

اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

مفهوم اتخاذ القرار لدى عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: يتمثل مفهوم عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاتخاذ القرار في الآتي: -

[2]- عفاف كروم. نائب أمين مكتبات جامعة الخرطوم. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/2م

[3]- فضل عبد الرحيم. عميد مكتبات جامعة النيلين. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/23م

[4]- رحاب الخليفة. نائب عميد مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/28م

[5]- دريا محمد علي. عميد مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، --/2017/3م

[6]- محمد ابراهيم بشير. عميد مكتبات جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/14م

[7]- خالد العبيد. عميد مكتبات جامعة الزعيم الأزهري. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/26م

[8]- عبد الله آدم. عميد مكتبات جامعة بحري. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/7م

- اختيار البديل الأمثل من ضمن البدائل المتوفرة.
- الهدف من القرار حل مشكلة أو تطوير الأداء.
- اتخاذ القرار هو أساس الإدارة.
- القرارات يجب أن تتخذ بواسطة لجنة وليس شخص واحد.
- تتخذ القرارات لحل مشكلة ما، أو لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل جهد وتكلفة ووقت.
- تتخذ القرارات لتسير منظومة العمل.
- يجب مراعاة المرونة في اتخاذ القرار.
- ليس هنالك قرار لا يحدث مشكلة ولكن يجب تقليل الضرر بقدر الإمكان.
- على متخذ القرار أن يكون متوقع للنتائج المترتبة على قراره.
- اتخاذ القرار يجب أن يُبنى على حيثيات سليمة تزيد من فرص النجاح وتقلل من فرص الفشل.
- اتخاذ القرار عملية صعبة ومتشابكة.
- لابد من التأكد من صحة المعلومات ليتم اتخاذ القرار بصورة علمية.
- يتخذ القرار حسب الإمكانات المالية والبشرية والمادية للمكتبة.

هذه النتيجة طبيعية ومتماشية مع أدبيات الموضوع لحد كبير، كما أنها متوافقة مع توقعات الباحث إلى حد ما، من المعلوم أن اتخاذ القرار يتصل اتصالاً مباشراً بكل العمليات الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، فقد لاحظ الباحث أن المبحوثين لم يتطرقوا لعلاقة اتخاذ القرار بالتخطيط تحديداً فهنالك قرارات استراتيجية على المدى البعيد من واجب عمداء المكتبات التفكير بها، كما أن هذه النتيجة شاملة بدرجة كبيرة جداً لمفهوم اتخاذ القرار، ولكن يجب أن نأخذ في الحسبان أنها إجابات كل عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، أي أننا إذا رجعنا لعرض النتائج سنجد إجابات عدد من عمداء المكتبات تنم عن عدم إحاطتهم الكاملة باتخاذ القرار، إذ أن متخذ القرار باعتباره رأس الرمح في العملية الإدارية لابد أن يكون واعياً بأهمية عملية اتخاذ القرار.

فمثلاً هنالك بعض المفاهيم غير الواضحة عن اتخاذ القرار لدى بعض عمداء المكتبات، إذ يرى أحدهم أن عملية اتخاذ القرار يجب أن تتم بواسطة لجنة وليس شخص واحد، يرى الباحث أن القرارات أحياناً تتخذ بواسطة شخص واحد وأحياناً بواسطة لجان حسب ما يقتضيه الحال، وأن يتخذ القرار بواسطة لجنة هو في حد ذاته قرار من شخص ما يتخذه ويقوم بتشكيل هذه اللجنة، أما إذا قام متخذ القرار بالتشاور فهذا القرار هو قرار مجموعة ولكنه في النهاية يتخذ

بواسطة شخص واحد، مثال آخر حيث ذكر أحد عمداء المكتبات أنه "ليس هنالك قرار لا يحدث مشكلة ولكن يجب تقليل الضرر بقدر الإمكان"، هذا ويرى الباحث أن القرارات التي تتعلق بحل المشكلات يجب أن تتخذ بحيث تحل المشكلة حلاً جزرياً، ومثل هذا المفهوم لدى متخذ القرار يجعله يتخذ قراراته وهو لا يعتبر حدوث مشكلة نتيجة قراره مشكله، وهذه مشكلة في حد ذاتها ويمكننا أن نخلص من هذا أن مفهوم اتخاذ القرار وسط عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم غير واضح بما يكفي.

العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، وسيقوم الباحث بذكرها في نقاط تجنباً للتكرار لأن هنالك العديد من لعوامل المشتركة التي تؤثر على اتخاذ القرار في الواقع المدروس، وهي كالتالي: -

- عدم توفر المعلومات.
- عدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.
- عدم الحصول على المعلومات المناسبة.
- وسائط المعلومات المستخدمة.
- عدم توصيف صلاحيات العاملين.
- عدم التعاون من قِبل العاملين بسبب عدم الرضى الوظيفي أو استحواذ المدراء على واجباتهم.
- البيئة الداخلية والخارجية.
- ضعف البُنى التحتية.
- ضعف الوضع المالي.
- نقص الموارد البشرية.
- المستفيدين المعنين بالقرار.
- إلمام متخذ القرار بجذور المشكلات.
- العوامل النفسية لمتخذ القرار.
- الطموحات الشخصية للعاملين وميولهم النفسي.
- توقيت اتخاذ القرار.
- طريقة توصيل القرار.

- القيم والمعتقدات والعادات.
- شخصية متخذ القرار وأهوائه.
- عدم وجود استقلال مالي وإداري كامل للمكتبة وفق الهيكل التنظيمي للجامعة.

هذه النتيجة تعتبر منطقية ومتوافقة مع أدبيات الموضوع إلى حد ما، ومع أنها تشمل آراء كل عمداء مكتبات الجامعات الحكومية غير أنها لم تتطرق للعديد من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار مثل العوامل الإنسانية التي تتمثل في مؤهل عميد المكتبات وتخصصه وقدرته على التوقع والمبادأة والابتكار وتحمل المسئولية وضبط النفس، كذلك مساعدي العميد ومعاونيه والمستشارين والخبراء، وأيضاً هنالك عوامل تنظيمية تؤثر على اتخاذ القرار مثل القوى الكامنة في الموقف الإداري الذي خلق المشكلة محل القرار، ودرجة تعقد المشكلة ومركزية العمل بالمكتبات، والاتصالات الإدارية، كذلك اتخاذ القرار يتأثر بالتقدم التكنلوجي وبالنظام السياسي والاقتصادي للدولة، فهذه عوامل تؤثر على اتخاذ القرار ولم يتطرق لها المبحوثون.

يمكننا أن نستشعر من خِلال إجابات المبحوثين أن المكتبات بحاجة لنظم دعم القرار حيث أن اتخاذ القرار بالمكتبات حسب رأي عمداء المكتبات يتأثر بالمعلومات من حيث شحها أو عدم توفرها أو توفرها في الوقت غير المناسب، فنظم دعم القرار تملك قاعدة بيانات تشمل على البيانات والمعلومات من داخل المنظمة وخارجها مما يقلل لمتخذ القرار الكثير من الوقت والجهد. كذلك نلاحظ أنه من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار عدم توصيف صلاحيات العاملين وعدم تعاونهم بسبب عدم الرضا الوظيفي الذي ربما نتج عن عدم وجود وصف وظيفي، ومشكلة الوصف الوظيفي يعاني منها كل العاملين في مجال المكتبات بالسودان، وعلى حد علم الباحث هنالك مجهودات كبيرة مبذولة من قبل الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس لحل مشكلة الوصف الوظيفي، والتي إن حُلّت ستسهم بلاشك في تحسين عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، وتحسين اتخاذ القرار في كل قطاعات المكتبات بالسودان، ونخلُص إلى أن عدم وجود وصف وظيفي للعاملين بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يؤثر على اتخاذ القرار.

اتجاهات اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: يتبين من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الاتجاهات لمتخذي القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، حيث سمح لهم الباحث باختيار أكثر من اتجاه إذا كانوا يستخدمونه وكانت النتائج كالآتي: -

1- اتجاه التشاور يعتمد (7) عمداء على التشاور، وبنسبة بلغت (100%) من عينة الدراسة.
2- السجلات والتقارير الدورية يعتمد (5) عمداء على السجلات والتقارير، وبنسبة بلغت (71%) من عينة الدراسة.
3- اتجاه التفاوض يعتمد (5) عمداء على التفاوض، وبنسبة بلغت (71%) من عينة الدراسة.
4- تفويض المرؤوسين (التوكيل) يعتمد (4) عمداء على التفويض، وبنسبة بلغت (57%) من عينة الدراسة.
5- اتجاه الحصول على المعلومات من الآخرين يعتمد (2) من العمداء على الحصول على المعلومات من الآخرين وبنسبة بلغة (28.5%) من عينة الدراسة
6- اتجاه أرستقراطي (استبدادي) لم يعتمد أي من العمداء على الاتجاه الأرستقراطي الاستبدادي.

هذه التنجية جيدة بالنسبة للباحث أذ تشير إلى أن عمداء المكتبات يعتمدون على أنماط متعددة في اتخاذ قراراتهم وهذا ما تتطلبه عملية اتخاذ القرار أذا أنها تختلف في كل مره حسب نوع المشكلة وتوقيتها والمعلومات المتوفرة عنها.

الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

يتضح من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وهي: -

- عدم المتابعة اليومية لأقسام المكتبات.
- عدم إقرار سياسات العمل المختلفة للخدمات المختلفة.
- مركزية اتخاذ القرار من قبل مدير الجامعة.
- صعوبة الحصول على المعلومات من التقارير الورقية وصعوبة القطع بمصداقيتها.
- عدم وجود بيئة عمل مهيأة تحفز العاملين.
- البطء في تنفيذ القرارات، بسبب عدم وصولها للعاملين مباشرة، أو بسبب العاملين أنفسهم.
- ضعف الإمكانات المالية للمكتبات وخاصة في عملية التزويد.
- عدم وجود سياسات تمويل واضحة للمكتبات.
- المرؤوس لا يخشى النتائج المترتبة على عدم تنفيذ القرار.
- العائد المادي غير مجزي العاملين في مجال المكتبات.

- صعوبة تشخيص المشكلات.
- متخذ القرار لا تواجهه صعوبات في اتخاذ القرار، وإنما الصعوبات تواجه العاملين بالمكتبات.

هذه النتيجة تعتبر منطقية ومتوافقة مع أدبيات الموضوع لحد كبير، غير أن المبحوثين لم يتطرقوا للصعوبات التي تتعلق بتحديد النتائج المترتبة على كل بديل من البدائل المتوفرة لمتخذ القرار، كذلك الصعوبات التي تتعلق بعدم توفر الوقت الكافي لدراسة المشكلة.من المعلوم أن مجال المكتبات هو من أكثر المجالات التي يمكن تقييسها ومع ذلك يشتكي عمداء المكتبات من عدم وجود سياسات للعمل والخدمات بالمكتبات وربما يعود ذلك لقلة الإنتاج الفكري في مجال إدارة المكتبات، يرى الباحث أن المشاكل التي تتعلق بالرقابة على أقسام المكتبات وصعوبة الحصول على المعلومات من التقارير الورقية والبطء في تنفيذ القرار بسبب تأخر وصولها للمرؤوسين بالإضافة للصعوبات التي تتعلق بدراسة المشكلة ودراسة كل بديل من البدائل المتوفرة لحل المشكلة ومشكلة ضيق الوقت لاتخاذ القرار، كل هذه المشكلات تقدم نظم دعم القرار حلاً جزرياً لها فنظم دعم القرار توفر وقت متخذ القرار بتوفير كل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار كذلك توفر النتائج المترتبة على كل بديل من البدائل المتاحة مما يجعل متخذ القرار يتخذ قراره وهو يعلم النتائج المترتبة عليه بذلك فهي تجنبه المخاطرة وتحل نظم دعم القرار مشكلة تأخر وصول القرار للمرؤوسين ولها مقدرة عالية على تسهيل عملية الرقابة.

إذا استطاعت مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم حل هذا الجزء الكبير من المشكلات من خِلال توفير نظم دعم القرار ربما ينعكس ذلك إيجاباً على أدائها مما يسهل أمكانية توفير التمويل اللازم من قِبل المؤسسة الأم، وبلا شك ستتحسن البيئة تبعاً لذلك وكل ذلك سيؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات وبالتالي يؤثر إيجاباً على اتخاذ القرار بالمكتبات.

رأى أحد عمداء المكتبات أنه ليس هنالك صعوبة تواجه عملية اتخاذ القرار بالنسبة لمتخذ القرار ولكن الصعوبة يمكن أن تواجه العاملين بالمكتبات والمستفيدين وفي رأي الباحث أن هذا المفهوم غير صحيح إذ تقول أدبيات اتخاذ القرار أن هنالك صعوبات تواجه عملية اتخاذ القرار (يمكن الرجوع للمبحث الأول بالإطار النظري) كذلك هنالك صعوبات تواجه مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وعدد المكتبات التي تواجهها صعوبات في اتخاذ القرار هي (6) جامعات من أصل (7) جامعات حكومية بولاية الخرطوم أي بنسبة بلغت (86%) وجميعهم تواجههم صعوبات في اتخاذ القرار وقد سبق ذكرها كما هي في العرض السابق للنتائج، وفي رأي الباحث أن أي مشكلة تنتج بسبب قرار فهذه المشكلة ترجع لمتخذ القرار مباشرة فهو المتسبب فيها، وليس

بالضرورة أن تواجه المشكلة متخذ القرار مباشرة، فمثلاً إذا اتخذ متخذ القرار قراراً يقضي بمنع بدخول فئة معينة من الطلاب، فإذا واجه أحد موظفي المكتبة أو أحد طلاب هذه الفئة مشكلةً نتيجةً لهذا القرار، فالمسئول هو متخذ القرار وإن لم يواجهها متخذ القرار مباشرة وإنما واجهها أحد الموظفين في أحد فترات العمل المسائي أو في أحدى المكتبات الفرعية في أحد فروع الجامعة خارج أو داخل الولاية أو الدولة ...الخ، ويُرجِعُ الباحث كل هذا إلى نقص في معرفة أدبيات اتخاذ القرار وكذلك نقص في التدريب بمجال إدارة المكتبات، وعليه يمكننا أن نستنتج أن معظم الصعوبات التي تواجهها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يُمكن أن تُحل باستخدام نظم دعم القرار.

دور نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار:

دور التكنولوجيا في اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تبين أن عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يرون أن هنالك دور للتكنولوجيا في اتخاذ القرار يتمثل في الآتي: -

- سرعة الحصول على المعلومات.
- أداة لتسير تنظيم المعلومات وإتاحتها.
- الأمان في نقل المعلومات.
- للتكنولوجيا مضمون استراتيجي.
- دور التكنولوجيا ينحصر في كونها أداة لتنظيم المعلومات.
- للتكنولوجيا دور في التفاعل.
- توفير المعلومات بالقدر المطلوب لاتخاذ القرار.
- تحقيق الكفاءة والجودة في اتخاذ القرار.
- سهولة التواصل بين أفراد الإدارة الواحدة والإدارات الأخرى.
- كفاءة القرارات الإدارية.
- توفر أرشيف للقرارات السابقة.

هذه النتيجة مطابقة بدرجة كبيرة جداً لأدبيات الموضوع وموافقه لتوقعات الباحث، حيث للتكنولوجيا دور كبير في اتخاذ القرار إذ سهلت التكنولوجيا تبادل ونقل المعلومات بصورة اكثر أمناً،

وسهلت عملية تحليل ومعالجة البيانات كما سهلت الاستفادة من المعرفة والخبرات والتواصل من المواقع المتباعدة بشكل آني أي مكنت متخذي القرارات من التشاور فميا بينهم مها كانت المسافات الفعلية بينهم متباعدة، وأيضاً تساعد التكنلوجيا في تحسين جودة القرارات الإدارية وتوفر أرشيفات للقرارات السابقة.

أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تبين من خلال الدراسة الميدانية أن كل مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم تستخدم نظام كوها (KOHA)، ونظام دي سبيس (D_Space) لإدارة مكتباتها ومحتواها الرقمي، وهنالك مكتبة واحدة تستخدم نظام محلي بالإضافة لهذه النظم، وفي رأي الباحث هذا التشابه في استخدام هذه الأنظمة يجعل بيئاتها متشابهة جداً مما يعني أننا إذا قمنا بتصميم نظام دعم قرارات واحد في هذه المكتبات وأثبت فعاليته يمكن تعميم التجربة على بقية المكتبات، كذلك التشابه يمكن أن يقلل من تكاليف الدعم الفني حيث أن نظم دعم القرار يمكن ربطها فنياً مع غيرها من النظم الوظيفية، وهذا التشابه يمكننا من تصميم نظم دعم قرارات وربطها بنظامي كـــوها (KOHA) ودي سبيس (D_ Space) مما سيقلل التكاليف إلى درجة كبيرة أيضاً.

دور أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار: اتضح من خلال إجابات المبحوثين أن هنالك دور لأنظمة المعلومات المستخدمة حالياً بالمكتبات في اتخاذ القرار وهذا الدور يتمثل في الآتي: -

- توفر الإحصائيات لاتخاذ القرار.
- سرعة ودقة اتخاذ القرار.
- اتخاذ قرار لا ينبني على العواطف.
- ليس لها دور فعال في اتخاذ القرار، لأنها تستخدم حالياً في العمليات الفنية فقط.
- الأنظمة في طور الإدخال، وبالتالي لم تفعل بعد في مجال اتخاذ القرار.

هذه النتيجة تعتبر دون المستوى المأمول أذ لاحظ الباحث أن المكتبات تستخدم أنظمتها (وهي أنظمة إدارة مكتبات متكاملة) في العمليات الفنية لمصادر المعلومات وتوفير قواعد البيانات فقط دون الاستفادة من المقدرات الإدارية لهذه النظم وقلما تعتمد على التقارير والإحصائيات التي توفرها هذه الأنظمة، كما لاحظ الباحث أن هنالك بعض المكتبات ما زالت في طور إدخال نظم المكتبات المتكاملة، فكل هذا قد يفوت على هذه المكتبات فرصة الاستفادة من مقدرات هذه النظم الفائدة القصوى.

ISSN:2661-7781

استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

حاجه مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاستخدام نظم دعم القرار: اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن عدد سته عمداء مكتبات من أصل سبعة عمداء مكتبات أي بنسبة بلغت (86%) من عينة الدراسة أجمعوا بحاجة مكتباتهم لاستخدام نظم دعم القرار، فهذه نتيجة منطقية جداً ومتوافقة مع توقعات الباحث، حيث أن المكتبات الجامعية بحاجة لنظم دعم القرار لما لها من مميزات كبيرة جداً ومهمة للغاية.

فوائد استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تلاحظ من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الفوائد ستجنيها المكتبات من استخدام نظم دعم القرار تتمثل في النقاط التالية: -

- القدرة على الحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار.
- الكفاءة والقدرة على اتخاذ القرار السليمة.
- سرعة ودقة اتخاذ القرار.
- اتخاذ قرار لا يبنى على العواطف.
- سرعة التشخيص للمشاكل.
- سهولة متابعة تنفيذ القرار.
- تسهم في رفع كفاءة مديري الإدارات ورؤساء الأقسام.
- تيسير سُبل الاتصالات بين المستويات التنظيمية المختلفة داخل المكتبة.
- زيادة الرقابة التنظيمية حسب الهيكل التنظيمي المتبع داخل المكتبة ومع المؤسسة الأم التي تتبع لها.

هذه النتيجة منطقية ومتماشية مع أدبيات الموضوع إذ أن استخدام نظم دعم القرار سيعود على المكتبات بالعديد من الفوائد مثل القدرة على دعم حلول المشكلات المتعددة والقيام بردود فعل سريعة للمواقف غير المتوقعة التي تنتج عن تغيير في الظروف كما أن استخدام نظم دعم القرار سيحسن العملية الإدارية عموماً ويقلل التكلفة ويحسن فعالية الإدارة وسرعتها.

تأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: لاحظ الباحث من خِلال الدراسة المدنية أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر على جودة القرار بالمكتبة من حيث الآتي:-

- تؤثر نظم دعم اتخاذ القرار على جودة القرار بشكل كبير جداً.
- سرعة الحصول على المعلومات.
- تصنيف وتحليل المعلومات.
- وفرة البدائل وتعددها.
- إصدار القرار في الوقت المناسب.
- الدقة في اتخاذ القرار.
- اتخاذ القرار السليم والصحيح.
- اتخاذ القرار الصائب بعيداً عن المؤثرات الشخصية.
- معيارية الحلول.
- تساعد بمشاركة جميع المستويات الإدارية في طريقة التشغيل أو التسيير للعمل الروتيني.
- يسهم في رفع كفاءة نظام المعلومات الإداري بالمكتبة.

هذه نتيجة متماشية مع أمكانيات نظم دعم القرار إذ أن استخدامها بلا شك سيسهم في جودة القرار من حيث معياريتها وعلميتها وصحتها ودقتها واتخاذها في الوقت المناسب.

الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار: تبين من دراسة واقع مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم أن هنالك العديد من الصعوبات التي تحول دون مقدرتها على توفير نظم دعم القرار وهذه الصعوبات تتمثل في الآتي: -

- عدم توفر البُنى التحتية (شبكات-حواسيب-خوادم-...الخ).
- تحدي التحول من النظم التقليدية إلى النظم الآلية.
- عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام نظم دعم القرار.
- الحاجة للتدريب المستمر.
- عدم توفر الدعم المالي اللازم من المؤسسة الأم.
- عدم وجود نظم دعم القرار في المؤسسة الأم التي تتبع لها المكتبة.

هذه النتيجة متماشية مع أدبيات الموضوع إلى حد كبير إذ أن صعوبات التي تحول دون توفير نظم دعم القرار بالإضافة للصعوبات التي ذكرت هنالك صعوبات مثل تصميم نظام غير مرن للتطبيق على مكتبة بعينها، وعند تغير الظروف المحيطة بالمكتبة المذكورة يفقد النظام قيمته،

كذلك وجود خلل في تحديد المشكلة المطلوب التصدي لها مما يستتبعه تصميم نظام للتعامل مع مشكلة غير المشكلة الأساسية، مشكلة مقارنة العائد مع التكلفة حيث يصعب قياس الأمر المباشر لتطبيق النظام في شكل وفورات ماليه بوصفه يستهدف أساساً رفع كفاءة القرار، كذلك هنالك قضايا تنظيمية متعددة لدى إدخال تقنيات المعلومات من قبل: مركزية ولا مركزية السُلطة، تقييد أو توسيع دائرة الوصول إلى والاطلاع على المعلومات، مدى التغيير في الهيكل الوظيفي القائم، بالإضافة إلى قضايا الرضى الوظيفي، هذه هي الصعوبات التي تواجه نظم دعم القرار ولكن الفائدة منها بالتأكيد ستكون أكبر وعلى المكتبات العمل على حل هذه الصعوبات وقد خطت أحدى المكتبات خطوة كبيرة بتوفيرها سيرفر خاص بالمكتبة مما يعتبر خطوة كبيرة في مجال توفير البُنى التحتية لنظم دعم القرار، كذلك أقنعت إدارة الجامعة بضرورة توفير نظام دعم قرارات خاص بالمكتبة.

مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم التي ليست بحاجه لاستخدام نظم دعم القرار، وأسباب عدم حاجتها/: من دراسة واقع مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاحظ الباحث أن مكتبة واحدة هي التي اختارت الإجابة بلا، أي أن مكتبتهم ليست بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار، وعزت ذلك إلى أن عميد المكتبات صاحب خبرة إدارية كبيرة وصاحب شخصية قيادية ويعتمد كثيراً على التشاور والتفاوض، ويرى الباحث أن هذا المبرر غير مقنع لأن نظم دعم القرار لم تصمم للأشخاص ذوي الخبيرة القليلة أو الأشخاص غير القيادين، كذلك نظم دعم القرار لا تحل محل متخذ القرار بل هي تساعده وتسانده في اتخاذ القرار من خِلال مقدراتها المتعددة، وربما يرجع هذا الرأي لعدم معرفة المبحوث بنظم دعم القرار.

آراء ومقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

يتبين من خِلال دراسة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم أن هنالك العديد من الآراء والمقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية وهي:-

- استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية يساعد إيجابياً في حل الكثير من المشكلات العالقة مع توفير البيئة الإلكترونية أو الرقمية إلى تناسب العالم الافتراضي.
- نظم دعم اتخاذ القرار مطلوبة لأي مؤسسة بغض النظر عن كونها مكتبة أو وزارة أو شركة أو غيره.

- التنسيق بين وحدات وإدارات المكتبات الجامعية فيما يتعلق بالتشارك والتداول والتبادل للمعلومات.
- اهتمام الإدارات العليا بالجامعات بتوفير نظم دعم القرار بالمكتبات ووضعها في مصاف الأولويات.
- يجب أن يكون عمداء المكتبات متخصصين بمجال المكتبات والمعلومات.
- يجب أن توفر الجامعات البنية التحتية من قوى بشرية وبرامج وأجهزة تقنية.

هذه النتيجة تدعم استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية أذ تشير إلى قناعة عمداء المكتبات بأهمية نظم دعم القرار ودعمهم لها من خِلال تقديمهم لمقترحات تدعم استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، فاستخدام نظم دعم القرار يساهم في حل المشكلات ويدعم توفير بيئة تقنية إلكترونية بالمكتبات، كذلك نظم دعم القرارضرورة لكل المؤسسات وليس المكتبات وحدها، وايضاً لابد من التعاون والتشارك بين وحدات المكتبة المختلفة، وعلى إدارات الجامعات الاهتمام بالمكتبات ووضعها في مصاف الأولويات، أهم ما في هذه الاقتراحات هو اقتراح من عميد مكتبات غير متخصص بضرورة أن يكون عمداء المكتبات متخصصين، وقد لاحظ الباحث بالرغم من أن (40%) من عمداء المكتبات غير متخصصين ولكن إجاباتهم مثالية مقارنة بعمداء المكتبات المتخصصين، وهذا ربما يشير إلى أن هؤلاء العمداء غير المتخصصين قُلدوا هذه المناصب لخبراتهم الإدارية فكانت إجاباتهم أكثر نموذجية مقارنة بعمداء المكتبات المتخصصين في مجال المكتبات، وربما يشير هذا إلى أن عمداء المكتبات المتخصصين بحاجة لمزيد من التدريب والتنمية في مجال العمل الإداري، بالإضافة لتخصصهم يمكن أن يكونوا أكثر تأثيراً من غيرهم.

خاتمة

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن عرضها فيما يلي: -

أولاً: النتائج

- تباينت آراء عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم حول مفهوم اتخاذ القرار.
- تستخدم كل مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم نظام كوها(KOHA) ونظام دي أسبيس (D-space) في العمليات الفنية فقط، دون الاستفادة المطلوبة من المقدرات الإدارية لهذه النظم.
- بعض المكتبات لا تمتلك هياكل إدارية؛ مما انعكس سلباً على اتخاذ القرار بها.

- عدم وجود وصف وظيفي للعاملين بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يؤثر على اتخاذ القرار.
- عمداء مكتبات الجامعية بولاية الخرطوم على قناعة تامة بأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية.
- مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار؛ حيث ذكر سته عمداء من أصل العينة المكونة من سبعة عمداء أن مكتباتهم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار وبنسبة بلغت (86%)
- استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم سيحسن العملية الإدارية ويقلل التكلفة ويحسن فعالية الإدارة وسرعتها.
- استخدام نظم دعم القرار يؤثر إيجاباً على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.
- تعاني مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم من ضعف البُنى التحتية خاصة التقنية.
- يمكننا أن نستنتج أن معظم الصعوبات التي تواجهها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار، يُمكن أن تُحل باستخدام نظم دعم القرار.

ثانياً: التوصيات

- يوصي الباحث باستخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.
- يوصي الباحث بالاستفادة من المقدرات الإدارية لنظم إدارة المكتبات المتكاملةوالإحصائيات والتقارير التي توفرها هذه النظم في عملية اتخاذ القرار.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بتوسعة مداركهم في ما كل يتعلق باتخاذ القرار من خِلال القراءة والتدريب والتنمية.
- على المكتبات الاهتمام بالجانب الإداري من حيث الهياكل الإدارية ووظائف الأقسام.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بالسعي لتوفير وصف وظيفي للعاملين بها وسيساعدها ذلك في اتخاذ القرار.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بضرورة إقناع إدارات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بتوفير البُنى التحتية اللازمة للمكتبات الجامعية.
- يوصي الباحث بدراسة أمكانية ربط نظم دعم القرار مع نظم إدارة المكتبات المتكاملة.

- يوصي الباحث بدراسة دور نظم إدارة المكتبات المتكاملة في اتخاذ القرار.

مصادر ومراجع الدراسة

باللغة العربية:

اولاً: الكتب:

1- أبوبكر محمود الهوش. دراسات في نظم وشبكات المعلومات. - الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007م

2- أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها/أحلام فرج الصوصاع؛ رحيم عبود. - ط1. - عمان، الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2008م

3- أحمد ماهر. اتخاذ القرار بين العلم والابتكار. - ط1.- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008م

4- أحمد محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات (إنجليزي – عربي) / أحمد محمد الشامي؛ سيد حسب الله. - ط1 .- القاهرة: المكتبة الأكاديمية،2001م

5- توربان، إيفرام. نظم دعم الإدارة: نظم دعم القرارات ونظم الخبرة/ إيفرام توربان؛ تعريب؛ سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: محمد يحيى عبد الرحمن.- الرياض: دار المريخ، 2000م

6- ربحي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم.- ط1 .- عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002م

7- مكليود، رايموند. نظم المعلومات الإدارية/ رايموند مكليود؛ تعريب؛ سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: عاصم أحمد الحماحمي .- الرياض: دار المريخ، 1990م

8- سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية .- ط 1.- عمان، الأردن: دار اليازوري، 1997م

9- شريف كامل شاهين . نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات.- ط1.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1994م

10- شوقي سالم. نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني .- الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1996م

11- عامر ابراهيم قنديلجي. نظم المعلومات الإدارية وتكنلوجيا المعلومات/عامر ابراهيم قنديلجي؛ علاء الدين عبد القادر الجنابي.-ط8.- عمان، الاردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2016م

12- المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت.- ط1 .- عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2003م

13- عبد الرحمن الصباح. نظم المعلومات الإدارية، .- ط1.- عمان، الاردن: دار زهران، 2010م

14- أحمد فوزي ملوخية. نظم المعلومات الإدارية.- ط1 .- الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2009م

15- عبد الغفور عبد الفتاح قاري معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات ، إنجليزي – عربي .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000م

16- عماد الصباغ. نظم المعلومات: ماهيتها مكوناتها.– ط1 .– قطر: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000م

17- علاء الدين عبدالرازق السالمي. نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي.- ط1.- الدوحة:دار المنهاج، 1999م

18- نظم إدارة المعلومات.- القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الإدارية، 2003م.

19- عمر أحمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات .- ط1 .- عمان، الاردن: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001م
20- محمد ابراهيم محمد بدر. تقنية نظم المعلومات.-ط1.- عمان، الاردن: دار الفكر، 2011م
21- محمد أحمد حسان. نظم المعلومات الإدارية، .- ط1.- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008م
22- محمد سامي راضي. نظم دعم اتخاذ القرار/محمد سامي راضي؛ ريهام مصطفى عيسى.-ط1.- الإسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2016م
23- محمد صلاح سالم. العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع.- ط1.- القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والإجتماعية، 2002م
24- محمد فتحي عبد الهادي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات .- ط2 .- القاهرة:الدار المصرية اللبنانية ، 2005م
25- محمد محمد الهادي . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر.- ط1.- دار الشروق، 1993م
26- مزهر شعبان العاني. العملية الإدارية وتكنلوجيا المعلومات/ مزهر شعبان العاني؛ شوقي ناجي جواد.- ط1.- عمان، الاردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2008م
27- منال محمد الكردي. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية/ منال محمد الكردي؛ علاء الدين عباس.- ط1.- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2011م
28- نواف كنعان. اتخاذ القرار الإدارية: بين النظرية والتطبيق.- ط3.- عمان، الاردن:مكتبة دار الثقافة، 1992م

ثانياً: مقالات الدوريات العربية

1- جرادات، عبد الناصر أحمد.(1999)."دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل- بيروت".مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية (سلسلة العلوم الإقتصادية والقانونية):المجلد. 31، العدد 1
2- المحاسنة، محمد عبد الرحيم.(2005). "أثر نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: المجلد1، العدد 1
3- منصور، محمد بسطامي.(1974)."نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة" مجلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية: المجلد 1 ، العدد 157

ثالثاً: الدوريات الأجنبية

1- Carter, John & Silverman Fred.- Establishing an SIM .- Journal Of Systems Man- Agement, VOL 31 Jan. 1980
2- Neumann, Seev & Eli Segev.- Evaluate Your Information System.- Journal Of Sys- Tems Management, VOL. 31, No. 3, March. 1980
3- Nichols ,G,E.- On The Nature Of Management Information– California: Dick-Enson Publishing Co .,1974

رابعاً: الرسائل الجامعية

1- غراب، كامل السيد.(2009). "أثر نظم المعلومات الإدارية على فاعلية إتخاذ القرارات بقطاع المصارف الأردنية" رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهري. الخرطوم، السودان

2- عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم. (2013). "دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع في الفترة من 2005 – 2013 م". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الازهري. الخرطوم، السودان

3- أبو شتال، معتصم مهدي.(2009)."أثر نظم دعم القرارات في سلامة القرارات دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات الخاصة في الأردن". رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة أمدرمان الاسلامية. الخرطوم، السودان

4- طاهر،هيثم محمد صالح. (2015). "دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات بالقطاع الصناعي في السودان في الفترة من 2000 – 2013 م" رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الازهري. الخرطوم، السودان

5- آدم، ياسر عبد الله محمد.(2015)."أثر نظم المعلومات على إتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة"رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الازهري. الخرطوم، السودان

خامساً: والتقارير والأدلة

1- جامعة الخرطوم. التقرير السنوي لمكتبة جامعة الخرطوم.- الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2015م

2- جامعة النيلين. دليل المكتبات.- الخرطوم: جامعة النيلين، 2013م

3- جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا. دليل المكتبات.- الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا، 2014م

4- جامعة أمدرمان الإسلامية. دليل المكتبات.- أمدرمان: جامعة أمدرمان الإسلامية، 2011م

5- جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية. دليل المكتبات.- أمدرمان: جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية، 2016م

6- جامعة الزعيم الأزهري. دليل المكتبات.- الخرطوم بحري: جامعة الزعيم الأزهري، 2015م

7- جامعة بحري. دليل المكتبات.- الخرطوم بحري: جامعة بحري،2017م

سادساً: المواقع الإلكترونية

1- (2016) نظم المعلومات الإدارية. https://ar.wikipedia.org/wiki/

2- (2016). الفهرس العربي الموحد. http://aruc.org

3- جامعة النيلين (2016). المكتبة المركزية http://neelain.edu.sd

4- جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا(2016). المكتبة المركزيةhttp://library.sustech.edu

5- جامعة أم درمان الإسلامية (2016). المكتبة المركزية http://www.oiu.edu.sd/lib/

6- جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية (2016). المكتبة المركزية http://www.quran-unv.edu.sd

7- جامعة الزعيم الأزهري(2016). المكتبة المركزية http://www.aau.edu.sd

سابعاً: المقابلات الشخصية

1- خالد العبيد. عميد مكتبات جامعة الزعيم الأزهري.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/26م

ISSN:2661-7781

2- دريا محمد علي. عميد مكتبات جامعة أمدرمان الإسلامية.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/3/15م

3- رحاب الخليفة. نائب عميد مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/28م

4- عبد الله آدم. عميد مكتبات جامعة بحري.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/7م

5- عفاف كروم. نائب أمين مكتبات جامعة الخرطوم.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/2م

6- فضل عبد الرحيم. عميد مكتبات جامعة النيلين.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/23م

7- محمد ابراهيم بشير. عميد مكتبات جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/14م

هوامش الدراسة

[1] ربحي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. - ط1. - عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002م، ص 241-243.

[2] عمر أحمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. - ط1. - عمان، الاردن: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001م، ص251.

[3] عماد الصباغ. نظم المعلومات: ماهيتها مكوناتها. – ط1. – قطر: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000م 2000، ص11.

[4] محمد فتحي عبد الهادي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - ط2 .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2005م، ص 102.

[5] عبد الغفور عبد الفتاح قاري معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، إنجليزي – عربي. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000م، ص88.

[6] (2016. نظم المعلومات الإدارية. https://ar.wikipedia.org/wiki/)

[7] عامر ابراهيم قنديلجي. نظم المعلومات الإدارية وتكنلوجيا المعلومات/عامر ابراهيم قنديلجي؛ علاء الدين عبد القادر الجنابي. -ط8.- عمان، الاردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2016م، ص192.

[8] عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم. (2013). "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع في الفترة من 2005 – 2013 م". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الازهري. الخرطوم، السودان

[9] آدم، ياسر عبد الله محمد. (2015)."أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة "رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الازهري. الخرطوم، السودان

[10] أحمد ماهر. اتخاذ القرار بين العلم والابتكار. - ط1.- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008، ص34-36.

[11] شريف كامل شاهين. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات. - ط1.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1994، ص378.

[12] المرجع نفسه. ص379-380.

[13] نواف كنعان. اتخاذ القرار الإدارية: بين النظرية والتطبيق. - ط3. - عمان، الأردن: مكتبة دار الثقافة، 1992م، ص265-312.

[14] - شريف كامل شاهين، مرجع سابق. ص380.

[15] مزهر شعبان العاني. العملية الإدارية وتكنلوجيا المعلومات/ مزهر شعبان العاني؛ شوقي ناجي جواد. - ط1. - عمان، الاردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2008م، ص287-288.

[16] ربحي مصطفى عليان. المرجع سابق، ص260.

[17] شريف كامل شاهين. مرجع سابق، ص55-57.

[18] عامر ابراهيم قنديلجي، المرجع السابق، ص192.

[19] المرجع نفسه، ص193.

[20] Nichols ,G,E.- On The Nature Of Management Information– California: Dick- Enson Publishing Co .,1974. P.15

[21] منصور، محمد بسطامي.(1974)."نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة" مجلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية: المجلد 1 ، العدد 157 ، ص8-9.

[22] Neumann, Seev & Eli Segev.- Evaluate Your Information System.- Journal Of Sys- Tems Management, VOL. 31, No. 3, March. 1980 P.35

[23] منصور، محمد بسطامي.. المرجع السابق. ص49

[24] علاء الدين عبد الرازق السالمي. نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. - ط1. - الدوحة: دار المنهاج، 1999م

1- نظم إدارة المعلومات. - القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الإدارية، 2003م.، ص50

[25] شريف كامل شاهين. مرجع سابق. ص383

[26] محمد صلاح سالم. العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع. - ط1. - القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002م . ص34.

[27] علاء الدين عبد الرازق السالمي. المرجع السابق، ص99

[28] المرجع نفسه، ص101

[29] أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها/أحلام فرج الصوصاع؛ رحيم عبود. - ط1. -عمان، الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2008م. ص237.

[30] محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص34.

[31] (راضي، عيسى، 2016، ص 71)

[32] محمد ابراهيم محمد بدر. تقنية نظم المعلومات. -ط1.- عمان، الاردن: دار الفكر، 2011م، ص175.

[33] محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص36.

[34] أحلام فرج الصوصاع المرجع السابق. ص237.

[35] (المرجع نفسه. ص236.

[36] محمد صلاح سالم . ص39.

[37] مكليود، رايموند. نظم المعلومات الإدارية/ رايموند مكليود؛ تعريب؛ سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: عاصم أحمد الحماحي .- الرياض: دار المريخ، 1990م، ص724-727.

[38] منال محمد الكردي. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية/ منال محمد الكردي؛ علاء الدين عباس. - ط1. - الإسكندرية: الدار الجامعية، 2011م . ص316-317.

[39] محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص44-45.

ISSN:2661-7781

[40] المرجع نفسه. ص47.

[41] المرجع نفسه. ص43-44.

[42] جامعة الخرطوم. التقرير السنوي لمكتبة جامعة الخرطوم.- الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2015م، ص1 -9.

[43] (جامعة النيلين (2016). المكتبة المركزية http://neelain.edu.sd)

[44] (2016). المكتبة المركزيةhttp://library.sustech.edu)

[45] جامعة أم درمان الإسلامية (2016). المكتبة المركزية http://www.oiu.edu.sd/lib/)

[46] **(جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية (2016). المكتبة المركزية** http://www.quran-unv.edu.sd)

[47] (جامعة الزعيم الأزهري(2016). المكتبة المركزية http://www.aau.edu.sd)

[48] جامعة بحري. دليل المكتبات. - الخرطوم بحري: جامعة بحري،2017م. ص ص1 -7.

ملاحق الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

خاص بالمحكم:

الاسـم:

....

الدرجة العلمية:

....

التخصص:

....

الجامعة:

....

السـلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضـوع: تحكيم استمارة مقابلة

أفيد سيادتكم بأني بصدد إجراء دراسة في تخصص المكتبات والمعلومات، والدراسة بعنوان "**استخدام نظم دعم القراربمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم**"، أرجو كريم تفضلكم بتحكيم استمارة المقابلة.

ونشكركم مقدماً على حُسن تعاونكم...

الباحـث:

مصعب محمد علي محمد
MUSSAB.LI14@GMAIL.COM

ملحق رقم (1) خطاب تحكيم استمارة المقابلة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأكـــــــــــــــــــــــرم عميـــــــــــــــــــــــــد مكتبـــــــــــــــــــــــــات/

....

....

المُحترم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع: استمارة مقابلة لإعداد دراسة بعنوان:

"استخدام نظم دعم القراربمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم"

أفيد سيادتكم بأني بصدد إجراء دراسة بالعنوان أعلاه، في تخصص المكتبات والمعلومات، كما احيطكم علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

ونشكركم مقدماً على حُسن تعاونكم...

ملاحظة:

مرفق لكم استمارة المقابلة

البـاحـــث:

مصعب محمد علي محمد

MUSSAB.LI14@GMAIL.COM

ملحق رقم (2) استمارة المقابلة

استمارة المقابلة:

1- ما هو مفهومكم الخاص لاتخاذ القرار؟

.....

2- ما العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار بمكتبتكم؟

.....

3- ما هي اتجاهاتكم في اتخاذ القرار؟ إذا كان هنالك أكثر من خيار لا مانع في اختيارهـ

- تفويض المرؤوسين (التوكيل) ( )
- اتجاه الحصول على المعلومات من الآخرين ( )
- اتجاه التشاور ( )
- اتجاه التفاوض ( )
- اتجاه أوتوقراطي (استبدادي) ( )
- السجلات والتقارير الدورية ( )

4- ما الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبتكم؟

.....

5- برأيك ما هو دور التكنلوجيا في اتخاذ القرار بالمكتبات الجامعية؟

.....

6- ما هي أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبتكم؟

- كـــــوها (KOHA) ( )
- دي أسبيس (D_ Space) ( )
- أنظمة محلية ( )
- أخرى ( )، فضلاً أذكرها ( )
- لا تـــــوجد ( )

7- ما دور أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبتكم في اتخاذ القرار؟ (في حالة وجود أنظمة)

.....

.....

8- هل ترى أن المكتبات الجامعية بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار؟

نعم ( ) ، لا ( )

إذا كانت الإجابة (بنعم) تفضل بالإجابة عن الآتي:-

9- ما الفائدة التي ستجنيها مكتبتكم من استخدام نظم دعم القرار؟

.....

10- إلى أي مدى يمكن أن يوثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبتكم؟

.....

11- ما الصعوبات التي تحول دون مقدرتكم على توفير نطم دعم القرار؟

.....

12- إذا كانت الإجابة (بلا) في السؤال رقم (8)، فضلاً ما هي الأسباب برأيك؟

.....

13- أي آراء أو مقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية، استخدم المساحة أدناها!

.....

ملحق رقم (2) استمارة المقابلة

الاسم	الدرجة	الجامعة
د. حسام القدال	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم
د. سكره عبد الرحمن	أستاذ مشارك	جامعة النيلين
د. فضل عبد الرحيم	أستاذ مشارك	جامعة النيلين
د. يوسف عيسى	أستاذ مشارك	جامعة أمدرمان الإسلامية

ملحق رقم (3) قائمة بأسماء محكمي استمارة المقابلة