

## تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرار

دراسة ميدانية بجامعة منتوري - قسنطينة 1

أ. دارين سوايغ

طالبة دكتوراه علوم - قسم علم الاجتماع - جامعة قسنطينة 2

### المخلص:

تسهل إدارة جامعة منتوري قسنطينة-1 على سير عملها وضبط أمورها بطريقة عملية متناسقة ومترابطة معتمدة في ذلك على وسائل عدة: كالتخطيط، التنسيق، البرمجة، والتنفيذ. ونرى أن كلا من هذه الوسائل لا تعمل إلا بواسطة تكنولوجيا المعلومات التي توجه العاملين وترشدهم وتربط بين مختلف الوحدات التنظيمية، كما تعتبر عملية حيوية وضرورية حتمية تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشاكل التي تواجهها المؤسسة وسبل معالجتها؛ هذا لما لديها من قدرة على توفير البدائل والاختيارات التي تساعد على اتخاذ القرارات البيداغوجية والمهنية في الوقت المناسب وبالصورة الصحيحة قصد بلوغ المصلحة العامة وتحقيق الرضا.

الكلمات المفتاحية: الجامعة - التنظيم - تسيير - تكنولوجيا الاعلام -بيداغوجية .

### Résumé

L'administration de l'Université Mentouri-1 de Constantine gère, accomplit son travail et ses activités d'une manière cohérente, coordonnée. En cela, elle fait usage de nombreux moyens : la planification, la coordination, la programmation, l'exécution. Ce qu'il y a de remarquable à ce sujet, c'est que chacun de ces moyens d'actions ne fonctionne qu'en s'appuyant sur la technologie de l'information. Celle-ci conditionne le travail des agents qui l'utilisent et sert de moyen de liaison entre les différentes unités constituant l'université en tant qu'organisation. En outre, l'utilisation de la technologie de l'information exprime la nécessité de recourir à un processus de travail qui facilite la fixation des objectifs qu'il y a lieu de réaliser, l'identification des problèmes que l'institution universitaire rencontre et les voies à suivre pour les solutionner, et cela n'est possible que parce que cette technologie de l'information a la capacité de fournir des alternatives, des choix qui aident à prendre des décisions pédagogiques et professionnelles justes et au moment opportun tout au bénéfice de l'intérêt général.

**Mots clés :** Université – organisation - gestion – technologie de l'information - pédagogie.

### الإشكالية:

تعتبر المنظمة مجموعة الوحدات الاجتماعية التي تقام وفقا لنموذج بنائي معين، لكي تحقق أهداف محددة، فهي جزء مكمل وهام من حياة الإنسان فلا يمكن الحفاظ على مستوى معيشتنا ومستوى حضارتنا وحياتنا دون مؤسسات تدار إدارة جيدة. وينبغي على كل شخص معرفة موقعه ودوره وعلاقته مع الآخرين إضافة إلى التحديد الدقيق للإطار الذي يشغله الفرد حين يتخذ قراراته وهذا ما يقربه من الرشد والعقلنة في اتخاذ القرارات، ويستطيع التنظيم أن يقوم بهذه الوظيفة من خلال تحديد

مسؤولية كل عضو فيه، ورسم الأهداف مع تحديد الآليات وحصر البدائل التي يركز عليها في اتخاذ قراراته والتأثيرات التي يخضع لها.

ناهيك أن التكنولوجيا تساعد على سهولة نقل المعلومات من خلال الإرسال والاستقبال على كافة المستويات التنظيمية، داخل التنظيم وخارجه لتحقيق أهداف تنعكس على الفرد والتنظيم معا لدى تعتمد عليه المنظمة في مزاولة كافة العمليات الإدارية، وذلك في عدة صور من خلال التعامل مع العالم الخارجي وبين أعضاء المنظمة داخليا. كما يمكن الاستعانة بتكنولوجيات المعلومات لتسهيل سرعة تدفق البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وبالصورة الصحيحة التي تساعد على توفير البدائل والإقتراحات للوصول إلى قرار ناتج عن عملية تشاركية بين عناصر المنظمة بكل مستوياتها عن طريق اختيار أفضل الحلول التي تساعد على بلوغ المصلحة العامة وتحقيق الرضا.

كما لا يمكن إغفال العلاقة الوثيقة بين القرار والمعلومة فهذه الأخيرة التي أصبحت من أساسيات التي تقوم عليها التكنولوجيا والتي بدورها سهلت عملية نقل المعلومات والحقائق اللازمة لاتخاذ القرار، عبر قنوات الاتصال المتاحة. مما سبق يتضح أن موضوع الدراسة الحالي يتمحور حول التساؤل التالي:

" هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الهامة في حياة المؤسسة موضوع الدراسة."

تصبح الأسئلة الآتية عبارة عن محددات الإشكالية التي ينبغي إيجاد أجوبة لها في أعقاب الدراسة الميدانية وتتلخص في

سؤالين رئيسيين:

1. هل تساعد فعلا تكنولوجيا المعلومات على توفير البدائل والخيارات لاتخاذ القرار ؟
2. هل اتخاذ القرار متوقف على توفير كوادر بشرية تحسن توظيف واستغلال واستعمال تكنولوجيا المعلومات؟

#### أساسيات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: عرّف كل من Cater et Sinr تكنولوجيا المعلومات بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات ومعالجتها وتخزينها، واسترجاعها، وإرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين(عدنان عواد الشوايكة، 2011، 168).

وهناك من يرى أنها مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات(محمود علم الدين، 2005، 104).

نرى في كلا التعريفين يكملان بعضهما فالتعريف الأول ركز على جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، أما التعريف الثاني فركز على وظيفة المعلومات المستغلة لحل المشاكل.

دور تكنولوجيا المعلومات في المنظمات: لا يقتصر دور تكنولوجيا المعلومات على الفعاليات المرتبطة بالأجهزة والحواسيب أو القوى البشرية القادرة على استخدام الأجهزة والبرمجيات وإنما تنظيم متكامل الأجهزة والمعدات والقوى العاملة والأفكار والإجراءات. ولغرض توضيح دور الحاسوب في معالجة البيانات فإنه يتمثل في المراحل التالية:

- 1- مرحلة جمع البيانات: وهي عملية جمع البيانات من داخل المنظمة وخارجها، فالبيانات التي تكون من داخل المنظمة هي من نتائج الأعمال الإدارية، أما البيانات التي تكون خارج المنظمة فهي من نتائج العلاقة بين المنظمة وبيئتها الخارجية.
- 2- مرحلة تنظيم البيانات: وهي عملية تنظيم البيانات الواردة وتصنيفها إلى عدد من الفئات لتتلاءم مع عملية التخزين والمعالجة والاستخدام.
- 3- مرحلة معالجة البيانات: وهي عملية تجري على البيانات الخام بهدف نمذجتها أو إعادة ترتيبها وتنظيمها بشكل يجعلها مناسبة للاستعمال في المستقبل من أجل تحقيق أغراض وأهداف محددة، وهذا يُعظم دور الحاسوب حيث يُعالج البيانات تلقائيا باستخدام الحاسوب لتخزين طاقات هائلة من البيانات بدقة ثم استرجاعها بسرعة ممكنة عند الحاجة.
- 4- مرحلة إنتاج المعلومات: وهي عملية بشرية لإنتاج المعلومات، كما أنها آلية نظرا لمحدودية قدرة الانسان على معالجة طاقات هائلة من البيانات المتكررة من أجل الحصول على معلومات جديدة وفعالية للاستخدام عند الحاجة.

5- مرحلة استخدام المعلومات: وهي عملية استخدام الأفراد للمعلومات التي تم الحصول عليها أو جمعها من نظام إدارة المعلومات لأداء مختلف الأعمال كالخطيط أو وضع فرضيات هذا وتعتبر وحدة تشغيل عملية الرقابة هي المستخدم النهائي لهذه المعلومات.

6- مرحلة تطبيق المعلومات: وهي عملية التحليل ووضع السياسات وإدارة المشروعات أو البرامج أو غيرها، وتعدّ هذه المرحلة في الأنظمة المتكاملة بمثابة التغذية العكسية لمرحلة جمع البيانات وهي الخطوة الأولى من الوظائف الأساسية للنظام لتغديتها وتزويدها بأية تقديرات أو تعديلات إجرائية مطلوبة (حسن عماد مكاي، 2000، 26-27).

**اتخاذ القرار:** هو اختيار بين أفضل البدائل والسبل لتحقيق أهداف التنظيم وهو عملية عقلانية رشيدة تتبلور في ثلاث عمليات فرعية هي البحث والمفاضلة والمقارنة بين البدائل (أبو الحسن عبد الموجود، 2007، 180).  
إن اتخاذ القرار يمسّ الجانب الإنساني والذي لا محالة سينعكس اقتصاديا على حسن سير المنظمة وتحقيق الأهداف المتكاملة للفرد والتنظيم. وعليه فاتخاذ القرار هو: "عملية تشاركية بين عناصر التنظيم بكل مستوياته للوصول إلى اختيار أحسن البدائل التي تساعد على بلوغ المصلحة العامة وتحقيق الرضا" (دارين سوايغ، 2009، 18).  
من خلال التعريفين السابقين نرى أن القرار لا ينتج إلا عن عملية تشاركية ناتج عنها اقتراح بدائل وخيارات يتم المفاضل بينها لاختيار أحسنها وأنسبها للمؤسسة.

#### مراحل اتخاذ القرارات:

لا يوجد اتفاق كامل حول مراحل أو خطوات عملية اتخاذ القرار، سواء من حيث عدد هذه الخطوات ، أو من حيث ما تتضمنه كل خطوة منها ولذا سوف نحاول عرض بعض وجهات النظر المختلفة بشأن هذه المراحل. ف"هيرت سيمون" يرى أن عملية اتخاذ القرار تمرّ بـ3 مراحل هي:

1. مرحلة البحث والاستطلاع، وفيها يتم اكتشاف ضرورة الحاجة إلى اتخاذ القرار.
2. مرحلة التصميم، وفيها يتم البحث عن البدائل المختلفة.
3. مرحلة الاختيار، وفيها يتم اختيار أفضل البدائل المعروضة.

ومن الملاحظ أن سيمون قد ركّز على المراحل التي تساعد على الوصول إلى القرار مغفلا الإشارة إلى مرحلة تنفيذ هذا القرار، وكذلك مرحلة المتابعة، وأيضا مرحلة التقييم. فالقرار الذي لا يأخذ طريقة التنفيذ يصبح لا قيمة له، كما أن القرار الذي قد يتعثر إن لم نلاحقه بالمتابعة، وأخيرا لا بد من إخضاعه للتقييم حتى نعلم مدى تحقيقه للأهداف. أما "جون ديوي" يرى أن هناك 6 خطوات يجب أن تسترشد بها الجامعة في عملية اتخاذ القرارات هي:

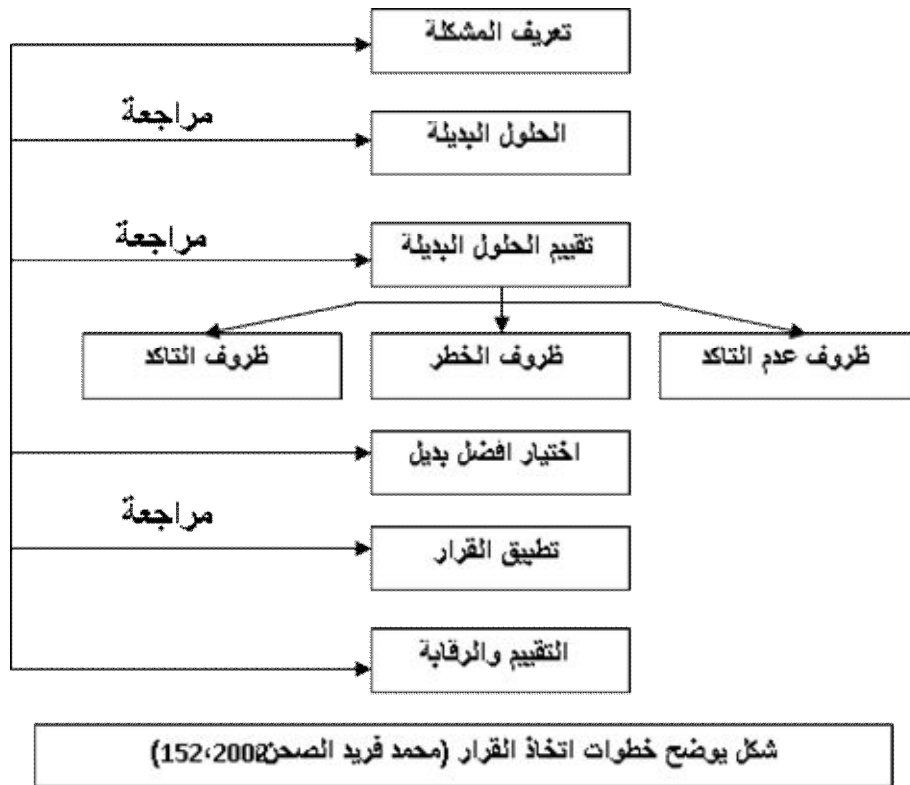
- أن تكون المشكلة أو المسألة المطلوب اتخاذ القرار بشأنها ملموسة وواضحة.
  - أن تحدد طبيعة المشكلة تحديدا دقيقا.
  - تحليل طبيعة المشكلة.
  - اقتراح الحلول الممكنة لحل المشكلة.
  - مقارنة الحلول عن طريق اختيار كل منها على معيار معين، واختيار أفضل هذه الحلول.
  - تنفيذ أفضل الحلول وبذلك يكون نافذ المفعول (إبراهيم عبد الهادي المليجي، 2001، 201).
- بينما "جروس" قدم لنا خطوات 5 لاتخاذ القرار وأوضح أن هناك اتفاق معقول على وجود 3 منها أما الخطوة 1 و 5 ليست دائما ضمن هذه الخطوات:

- تعريف المشكلة: حتى تكون المشكلة المراد إيجاد حل لها واضحة لكل المشاركين والبحث عن هذا الحل.
- البحث عن الحلول البديلة: وذلك من خلال جمع المعلومات المختلفة عن المشكلة للتعرف على كافة الحلول الممكنة لحل المشكلة (عادل ثابت، 2008، 67).

- التفكير في هذه البدائل: وذلك من خلال التنبؤ بالنتائج المترتبة على كل بديل من هذه البدائل وقدرته على حل المشكلة القائمة.
- اختيار أحد هذه البدائل: وهو الحل الأفضل من بين الحلول المعروضة أي الحل الذي يعتبر أكثر الحلول قدرة على مواجهة المشكلة.
- قبول المسؤولية المترتبة على القرار (محمد بهجت جاد الله كشك، 1999، 178).

#### المشاكل التي تصادف مراحل اتخاذ القرار هي:

- صعوبة تفهم الإدارة للموقف الإداري أو المشكلة، لأن إدراك رجل الإدارة لحقائق المشكلة يمثل نصف حلها، ولذا عليه أن يلم بكل أبعادها; ويتعرف على الأغراض التي يسعى لتحقيقها. ويرجع الخلل في إدراك رجل الإدارة للموقف إما لقلّة الحقائق المتوفرة، أو لصعوبة الوثوق بها.
  - الصعوبة في تحديد عناصر المشكلة وإدراك العلاقة بين تلك العناصر، أو التركيز على عناصر غير مهمة، والعناية بعناصر جانبية.
  - سوء الاستنتاجات والتوصيات، إذ تتوقف مائة الاستنتاجات على صحة التحليل وسلامة وقدرة الإداري على استنباط الاستنتاجات الصحيحة، وأن ينتزع استنتاجاته من التحليل (سنان الموسوي، 2004، 112).
- ولدينا الشكل الموالي يوضح خطوات اتخاذ القرارات.



يوضح هذا الشكل؛ الخطوات الواجب اتباعها لاتخاذ القرار وليس بالضرورة أن يكون هذا المخطط هو الأسلوب الأمثل ولا يؤخذ على سبيل التعميم بل الحصر لأن المقصود هنا هو إعطاء أبسط وأحسن المخططات التي قد يتسنى لأي تنظيم الرجوع إليها لكي يعرف متخذي القرار تقنيات جمع المعلومات وتوفير البدائل والوصول لاتخاذ قرار صائب مبني على منهجية في اختياره لأنه نتاج دراسة وتخطيط.

### مبررات اختيار الموضوع:

إن معايشة الفرد لما يدور حوله يخلق لديه رغبة وفضول يدفعه إلى الخوض في مواضيع مختلفة يحاول من خلالها فهم واقعه، والميل إلى موضوع معين يعود إلى درجة أهميته ومساسه بحياته العامة والذي لا محالة سينعكس على حياته الخاصة.

فتكنولوجيا الاتصال ولا سيم المعلومات عالم شامل يسود كل مناحي الحياة وكذلك القرار فهو محرك وعماد الحياة فنجد الفرد مجبر على اتخاذ القرار ولو في أبسط تعاملاته، والدافع الأول للدراسة والبحث هو: كيف يؤثر كل منهما على الآخر؟

- إن مركزية اتخاذ القرار تؤدي إلى صدور قرارات غير فعّالة من جهة، ومن جهة أخرى فالمشاركة في اتخاذ القرارات قد يتطلب وقتاً طويلاً كما قد يؤدي إلى عدم الوصول إلى قرار متفق عليه.
  - إن اتخاذ القرار مبني على ما هو متوفر من معلومات كي يكون فعالاً، لكن أزمة تكنولوجيا الاتصال التي تعاني منها المؤسسات الجزائرية يؤدي إلى اتخاذ قرار غير رشيد.
- وعليه فهذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

### أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى معالجة أحد أهم المواضيع التي لها علاقة مباشرة بالفرد داخل التنظيم فتحكم الفرد في تكنولوجيا الاتصال وقدرته على استغلالها للوصول إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات يوفر له فرصة لمعرفة نوع القرارات التي يجب أن يتخذها في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة، لأنه من يمتلك معلومات أكثر لديه حكمة ورشد في اقتراح البدائل والحلول لاتخاذ أحسن القرارات الملائمة في الوقت المناسب.

### أهداف الدراسة:

أما أهداف الدراسة فيمكن إيجازها في النقاط الآتية:

1. معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توفير البدائل والخيارات لاتخاذ القرار.
2. معرفة ما إذا كان اتخاذ القرار متوقف على توظيف كوادر بشرية تحسن استغلال توظيف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة مجال الدراسة.

### منهج الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف خصائص أي ظاهرة وتوضيحها؛ أو أي وضعية أو جماعة أو حدث، ونستطيع أن نظيف لهذا الغرض غرضاً آخر يتمثل في تحديد سرعة ظهور أو تكرار أي ظاهرة، أو الأوجه البارزة لها. "ولوصف أي ظاهرة أو حادث، لا بد من تجنب الانحرافات المنظمة والتأكد من مصداقية المعطيات المحصل عليها؛ كما تفترض معرفة جيّدة مسبقة للمشكلة المراد دراسته" (ميلود سفاري، 2004، 241). والمنهج المعتمد في هذه الدراسة منهجٌ وصفي؛ وهو من أكثر مناهج البحث الاجتماعي ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه، وهو الخطوة الأولى نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع. ويهدف هذا المنهج لتحقيق جملة من الأهداف:

- 1- جمع المعلومات الدقيقة عن مجتمع الدراسة.

2- صياغة عدد من النتائج.

### العينة:

وقد تم اختيار العينة التي هي عبارة عن "شريحة مشتقة من المجتمع الكلي" (عبد المعطي محمد عسّاف، 2002، 150). عن طريق إجراء مقابلات مع مسئولين يعملون في البرج الإداري للجامعة.

وقد تم اختيار 06 مرؤوسين من أصل 367 مرؤوس وهذه العينة هي عينة غير عشوائية قصدية لأنه تم تحديد خصائص يجب توفرها في المبحوث وهي: الأقدمية بمعنى أن تكون مدة العمل في الوظيفة الحالية لا تقل عن ستة سنوات، إضافة إلى تحكم المبحوث في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في الأجهزة والوسائل والبرامج وقواعد البيانات التي تساعد على جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وإرسالها إلى جهات معينة لاستخدامها في الوقت المناسب.

### أدوات جمع البيانات:

تتطلب دراسة الظاهرة الاجتماعية - التي هي موضوع علم الاجتماع - إجراء البحوث الميدانية وفق أسس علمية بحيث تخضع هذه الدراسة إلى المنهج العلمي الذي يفرض بدوره الاعتماد على أدوات بحث ميدانية يتم تصميمها بطريقة علمية؛ فنجاح البحث الميداني يعتمد بشكل أساسي على التصميم السليم لأدوات جمع البيانات. كما أن اختيار هذه الأدوات ليس عملية اعتباطية، تخضع لوجهة نظر الباحث، أو رغبته، أو لسهولة أداة بعينها، أو شيوعها؛ وإنما تحتكم إلى مجموعة من العوامل: كطبيعة الموضوع المدروس، طبيعة المنهج المتبع (فلكل منهج أدوات يستخدمها دون غيرها، فمثلا منهج المسح الاجتماعي يفرض استعمال الإستمارة، أو المقابلة، أو الملاحظة)، طبيعة المعطيات المراد جمعها، طبيعة المجتمع المبحوث... وغيرها (مراد زعيمي، 2003، 151).

وقد استعانت الباحثة في هذه الدراسة بأداة: المقابلة التي تعد-تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهي، حيث يحاول الباحث أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه أو معتقداته (بلفاسم سلاطينية، 2004، 308). كما لا يمكن إغفال أهمية المقابلة التي تعد من الأدوات التكنيكية التي تستخدم كثيرا في بحوث علم النفس والأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع (حسين عبد الحميد رشوان، 2007، 157). وعليه تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية. كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية (عمار بوحوش، 2007، 75).

وقد كانت الأسئلة من النوع المفتوح الذي يسمح للمبحوث التعبير عن أفكاره بحرية ودون التقيد بنوع معين من الإجابات. من أمثلة هذه نذكر ما يلي:

- هل هناك حاجة فعلية إلى تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الجزائرية؟
- هل هناك ضرورة للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تجميع البدائل والخيارات لتسهيل عملية إيجاد الحلول؟
- هل يجب توفير كوادر بشرية تعمل على تنظيم عمليات توظيف تكنولوجيا المعلومات والتحكم فيها؟
- ما هي أسس اختيار البدائل المقترحة لاتخاذ القرارات المبنية على التقنيات التكنولوجية؟

### نتائج الدراسة الميدانية:

1) تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات: لم يعد استعمال التكنولوجيا يقتصر على مؤسسات معينة دون الأخرى بل الأمر تعدى إلى كافة مناحي المجتمع وأصبح يتردد على مسامع الكل مصطلح متخلف تكنولوجيا أو أمة تكنولوجيا لمن لا يحسن استعمال التكنولوجيا فهو متهم ببُعد كل البعد عن العالم الحالي فمن منا لا يستعمل الهاتف النقال لتوصيل الأخبار أو السؤال حتى عن أحوال الغير دون تكلف عناء التنقل من مكان إلى آخر ومن منا لم يعتمد على الانترنت للتلاقي عن قرب والحديث وجها لوجه بدلا من اللقاءات المباشرة فالعالم تفوق داخل ما يسمى بالقرية الكونية؛ كيف الحال إذن بالمؤسسات الجامعية التي تتصدر رمز التقدم العلمي فهي تستغلها أحسن استغلال في جميع فروعها خاصة لأنها تحتوي على شبكة نوعا ما مركبة تركيبا معقدا نوعا ما الأمر الذي دفع بها لتوظيف التكنولوجيا

لاحتواء متطلبات سير المؤسسة من خلال سرعة توصيل المعلومة. فإدارة الجامعة تحرص على توظيف عمال تتوفر فيهم القدرة العلمية على استعمال التكنولوجيا من خلال جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها إلكترونياً وسرعة استرجاعها في الوقت المناسب لمن يحتاجها، هذا من جهة ومن جهة أخرى تعمل على توفير أكبر عدد من المعلومات التي تعد خيارات وبدائل وحلول تحتاجها الإدارة في ظروف معينة. لدى نرى أن التكنولوجيا ضرورة حتمية لا بد منها.

(2) تجميع البدائل والخيارات: سبق وأن أشرنا إلى أن التكنولوجيا توفر البدائل والخيارات والحلول وذلك من خلال تجميع المعلومات التي تخص المؤسسة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وحتى المشاكل التي سبق وأن تعرضت لها المؤسسة وكيفية علاجها، أمر سهل على المسؤولين اختيار أحسن البدائل والحلول؛ حيث لا ننسى أن هذه العملية ليست بالأمر السهل فهي تحتاج إلى من يتمتع بقدرات ذهنية وعقلية مميزة وخبراء في هذا المجال يتحكمون في تقنيات التكنولوجيا المختلفة ويدركون جيداً كيفية الوصول إلى تجميع أفضل وأحسن الخيارات التي يجب طرحها وتوفيرها في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة لمتخذي القرار داخل المؤسسة الجامعية وهذه الأخيرة بحاجة قوية لكوادر بشرية مختصة ومؤهل لمثل هذه المهام التي لا تعد سهلة أو بسيطة لأن كل خطأ أو تأخير في اختيار البدائل يعد أمراً سيئاً يعود بعواقب وخيمة يفضل تجنبها. كما لا يجب إغفال أهمية تجميع البدائل والخيارات التي تسهل تدفق البيانات -من خلال مشاركة مستخدم تكنولوجيا المعلومات في عملية تصميم نماذج (سنوردها لاحقاً)- لحل المشكلات المعقدة من خلال تجربة العديد من الاستراتيجيات المختلفة للحلول المقترحة بسرعة وموضوعية. وللاتصال ووقفه بهذا الشأن فتسهيل عملية الاتصال التكنولوجية النشطة بين المسؤولين يحسن الأداء ويوفر تكاليف القرار الخاطئ ويرفع الفعالية الإدارية ويسمح بأداء المهام في زمن وجهد أقل وإعطاء مزيداً من الوقت للتحليل والتخطيط لاتخاذ القرار وتنفيذه.

(3) الكادر البشري: يجب على القائم بمهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الجامعية أن يكون قادراً على أن يخبر أين توجد المعلومة/ وكيفية نقلها عندما يرغب فيها/ الرد على كل الأسئلة التي توجه في إطار حدود الوقت المناسب والمخصص. كما أن هذه التكنولوجيا هي توليفة من نتاج الإنسان والحاسب الإلكتروني، حيث أنها تعتبر مصدر رأسمالي يؤدي إلى الحصول على البيانات والمعلومات من مصدرها الأصلي ثم إرسالها في قنوات لتشغيلها وترتيبها وتلخيصها لتصل من قنوات عكسية إلى متخذي القرار -ويتم ذلك آلياً- سواء تعلق الأمر بالبيئة الداخلية للمؤسسة أو بالبيئة الخارجية. كما أن على الكادر البشري توفير المعلومات الموجهة بالبيانات (تعمل على تزويد المؤسسة بأدوات لمعالجة وتحليل البيانات بحيث يمكن تجميع البيانات وعرضها بطرق مختلفة وإجراء الاختبارات الإحصائية عليها)، وتوفير المعلومات الموجهة بالنماذج (فهي تعمل على دعم القرار كالنماذج الكمية التي تعطي لمتخذي القرار قوة هائلة لخلق وتجربة البدائل المتعددة لحل المشاكل).

### الخلاصة:

تبين نتائج الدراسة الميدانية مدى أهمية التكنولوجيا في سرعة تجميع المعلومات وانتقائها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها حسب متطلبات جهات معينة. فالمسؤولين القائمين بعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الجامعية بحاجة ماسة إلى الكثير من البدائل والخيارات التي تعمل على تسهيل اتخاذ القرار الصحيح والفعال لأن نقص البدائل يعتبر حاجز أمام متخذي القرارات لأنهم مجبرون على فهم الظروف المحيطة بالمشكلة وأسباب ظهورها ومدى سرعة أو ضعف انتشارها والنتائج المترتبة عنها وهذا الأمر لن يتم دون وجود أناس مختصون في عملية دراسة المشكلات ومعالجة المعلومات التي تم جمعها سواء تعلق الأمر بالطريقة التقليدية أو الطريقة الحديثة التي تعتمد على وسائل تكنولوجيا عالية الضبط والدقة في تجميع البيانات

ومعالجتها وتخزينها وسرعة استرجاعها في الوقت المناسب الأمر الذي سهل سرعة اتخاذ القرار لتوفر البدائل والخيارات الجيدة المساهمة في اتخاذ قرار رشيد يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة والمستفيد معا.

ومجمل القول أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير كبير في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الجامعية؛ وحتى لا ننسى أن الفضل الأول يعود للكوادر البشرية المتحكمة في التكنولوجيا والساهرة على تطويرها وحسن توظيفها في المؤسسة بالشكل الصحيح والمفيد، فلا يستطيع أحد أن ينكر الفضل لهذه التكنولوجيا التي سهلت صيرورة نقل المعلومات آليا داخل المؤسسة الجامعية وعبر جميع مستوياتها وفروعها بطريقة سلسلة، سهلت عملية اتخاذ القرار.

#### المراجع:

1. عدنان عواد الشوابكة: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، 2011.
2. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل الصحافة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
3. حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، 2000.
4. أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية ، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
5. دارين سوايع: الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار بالمؤسسات الجزائرية، دراسة ميدانية بالبرج الإداري لجامعة منتوري - قسنطينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بقسم علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2009.
6. إبراهيم عبد الهادي المليجي: تنظيم المجتمع، مداخل نظرية ورؤية واقعية، المكتب الجامعي الحديث الإزارطية، الإسكندرية، 2001.
7. عادل ثابت: سيكولوجيا الإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008.
8. محمد بهجت جاد الله كشك: المنظمات وأسس إدارتها، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
9. سنان الموسوي: الإدارة المعاصرة، الأصول والتطبيقات، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
10. محمد فريد الصحن وآخرون: مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
11. ميلود سفري وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999.
12. عبد المعطي محمد عسّاف وآخرون: التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2002.
13. مراد زعيمي وآخرون: أدوات البحث الاجتماعي محدّاتها ومجالات استخدامها، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 19، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، 2003.
14. بلقاسم سلاطينية وحسان الجلاني: أصول البحث الاجتماعي، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، 2004.
15. حسين عبد الحميد رشوان: أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.
16. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4 منقحة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر العاصمة، 2007.