

تقييم واقع جودة المعلومات (دراسة مسحية على الشركات في المدينة الصناعية بحسباء))

*الدكتورة نسرين عبدالرحمن

**الدكتور ولاء حسين زريقا

**عبيد عبد الكريم عرنوس

مُلخَص

هدف هذا البحث إلى تقييم واقع جودة المعلومات على الشركات في المدينة الصناعية بحسباء ، قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي في دراستها والدراسة المسحية من أجل جمع البيانات، وقد شمل مجتمع الدراسة كافة الشركات في المدينة الصناعية بحسباء ، وبلغ حجم عينة الدراسة 100 وحدة معاينة واستخدمت الباحثة أداة قياس مكونة من أربعة محاور وهي جودة المعلومات الجوهرية و جودة المعلومات السياقية و جودة المعلومات التمثيلية و جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها من أجل تقييم واقع جودة صنع المعلومات.

تبين من خلال الحسابات الوصفية و بالاعتماد على اختبار (T-Test One Sample) وذلك من أجل التأكد من وجود فروق إحصائية أم لا وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS, 22). فقد تم التوصل إلى النتائج التالية وهي توافر الجودة في المعلومات الجوهرية والسياقية والتمثيلية وذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسباء، واستناداً لنتائج هذا البحث يوصى بضرورة الاهتمام أكثر بجودة المعلومات المتوفرة لديها وتوفر قسم خاص بالمعلومات ومعالجتها والتأكد من توفر كافة أبعادها وتطبيق أحدث برامج وتطبيقات نظم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: المعلومات، جودة المعلومات.

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية

**أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية*

***طالبة دراسات عليا (ماجستير) - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية.

تقييم واقع جودة المعلومات ((دراسة مسحية على الشركات في المدينة الصناعية بحسباء))

" Evaluate The Reality of Information Quality" A Survey Study on Companies in the Industrial City of Hassia

Dr. Nisrin Abd Alrahman*

Dr. Walaa Hussein Zrika**

Abeer Abd Alkareem Arnuos***

Abstract

This research aims at evaluate the reality of information quality on companies in the industrial city of hassia.The researcher had followed the descriptive analytical method in her study and the survey method in order to collect data, and the study population was included all companies in the industrial city of Hassia, and study sample size was 100 units, the researcher used a measurement tool consisting of four axes, which are the quality of intrinsic information, the quality of contextual information, the quality of representative information, and the quality of accessible information in order to evaluate the reality of information quality.The findings of this study through descriptive calculations and depended on testing (T-test One Sample), and in order to confirm the presence of statistical differences and depended on a program (SPSS,22).The following results were reached, which are the availability of quality information that is intrinsic, contextual, representative and accessible in companies in the industrial city of Hassia, based on the results of this research, it is recommended that more attention be paid to the quality of information available, the availability of a special section for information and its processing, ensuring the availability of all its dimensions, and the application of latest information systems programs and applications.

Keywords: Information, Information Quality.

*Assistant Professor– Business Adminstration Department–Faculty of Economics– Tartous University– Syria.

**Assistant Professor– Business Administration Department–Faculty of Economics– Tartous University– Syria.

***Postgraduate Student–Department of Business Administration– Faculty of Economics– Tartous University– Syria.

المقدمة:

تعد المعلومات هي القاعدة الأساسية للأبحاث العلمية المختلفة، ونتيجة لقاعدتها الواسعة فقد تطورت مفاهيمها، ونتاجت مصطلحات كثيرة ارتبطت بها، لتوسع مكوناتها، وتعد من العناصر الضرورية لأي عمل يقوم به الإنسان، وتبرز الحاجة إليها في كل أوجه النشاطات، وقد تميز عصرنا الحالي بما يعرف بظاهرة تفجر المعلومات، وتعني اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومات ليشمل كل الجوانب البشرية (إبراهيم، 2013، ص13)، و ضمن هذا السياق، حيث تلعب المعلومات دوراً أساسياً في صنع القرارات، نظراً لما تقدمه من مساعدة في معرفة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، إذ تزايدت موارد ومصادر المعلومات في العصر الحالي، واشتركت مخرجات ثورة المعلومات والتقنية والاتصالات في تطوير كم ونوع المعلومات (زيدان، 2017، ص56)، و أصبحت المعلومات مورداً حاسماً بشكل متزايد في المجتمعات والمنظمات المعاصرة وبالنسبة للعمليات المؤسسية والفردية التي تعتمد على المعلومات، فتعد جودة المعلومات أحد أهم المحددات الرئيسية لجودة قراراتها وإجراءاتها، حيث ازداد حجم وتنوع المعلومات المتاحة، وعدد وتنوع ناشري المعلومات بمعدل لا يمكن السيطرة عليه، وكلما ازداد كمية المعلومات المتاحة للاستخدام، يصبح من الصعب تحديد جودتها وفعاليتها (Stvilia, P2, 2007)، و تعد الجودة في المعلومات جانباً مهماً في إدارة المعلومات لأنها ستحدد جودة المعلومات التي يتم إنتاجها وتطويرها في المنظمة، وتؤدي الجودة العالية للمعلومات المنتجة إلى تحسين عملية صنع العملية ويمكن أن تصبح ميزة تنافسية للمنظمة (Azemi, et al, 2017, P429).

من خلال ما تقدم جاء هذا البحث لتقييم واقع جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسباء، والهدف الأساسي لهذا البحث هو تقديم أساس علمي دقيق رشيد للتحقق من توافر أبعاد جودة المعلومات كافة لدى أصحاب الشركات.

مصطلحات البحث (Search Terms):

المعلومات (Information):

هي بيانات تعالج وتحول إلى حقائق ومواقف معينة، يتم وضعها في موقع ذو معنى لمتلقيها بحيث يضيف عليه قيمة لأنه يتأثر به أو لأنها تحقق منفعة معينة. (إدريس، 2007، ص24)

جودة المعلومات (Information Quality):

هي قدرة المعلومات على تحقيق الفائدة للجهة الطالبة لها. (Alhkataabi, 2010, P22)

مشكلة البحث (Research Problem):

نظراً للتغيرات السريعة التي يشهدها العالم، والتطور الكبير في التكنولوجيا ونتيجة استخدام المعلومات في مختلف المجالات، حيث أصبحت المعلومات اليوم جزءاً هاماً من عمل الشركات، فتعد جودة المعلومات جانباً مهماً في إدارة المعلومات لأنها ستحدد جودة المعلومات التي يتم إنتاجها وتطويرها في الشركات، حيث يمكن للجودة العالية للمعلومات المنتجة أن تحسن وتطور أعمال الشركات وتحقق ميزة تنافسية لها، فمن خلال ما تقدم يأتي هذا البحث لتقييم واقع جودة صنع المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث، بناء على ما سبق برزت مشكلة البحث بالإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية:

1- ما هو واقع جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل

البحث؟

2- ما هو واقع جودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية

بحسياء محل البحث؟

3- ما هو واقع جودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية

بحسياء محل البحث؟

4- ما هو واقع جودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية

بحسياء محل البحث؟

5- ما هو واقع جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في

المدينة الصناعية بحسب محله البحث؟

أهمية البحث (Research Importance):

1- الأهمية العلمية: تتجلى الأهمية العلمية لهذا البحث من كونه يتطرق إلى

موضوع حديث وهو جودة المعلومات لما لها من دور هام في كفاءة عمل

قطاعات الإنتاج اليوم، والتعرف على أبعاد جودة المعلومات، ويمكن اعتبارها

مصدر للباحثين الذين يودون التعرف على واقع جودة المعلومات في الشركات

في المدينة الصناعية بحسب.

2- الأهمية العملية: وتتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال تقديم مساهمة

علمية دقيقة للشركات الصناعية السورية بشكل عام، يمكنها من خلاله تقييم

واقع جودة المعلومات وذلك من خلال استبيان الدراسة، و تستطيع الشركات

الاعتماد على الاستبيان حيث يساعدها للوصول إلى خلفية دقيقة علمية للتأكد

من جودة المعلومات لديها قبل الاعتماد عليها في العمل.

أهداف البحث (Research Objectives):

هذا البحث يهدف إلى:

1- تقييم واقع جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسب محله

البحث.

2- تحليل نقاط القوة والضعف في جودة المعلومات في الشركات في المدينة

الصناعية بحسب محله البحث.

3- تقديم إرشادات تفيد هذه الشركات بتحسين جودة المعلومات.

فرضيات البحث (Research Hypothesis):

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية التالية:

لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات و واقع جودة المعلومات في الشركات في

المدينة الصناعية بحسب محله البحث عند مستوى دلالة (5%). ويتفرع عنها الفرضيات

الفرعية التالية:

- (أ) - لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات الجوهرية و جودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%).
- (ب) - لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات السياقية و جودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%).
- (ت) - لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات التمثيلية و جودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%).
- (ث) - لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها و جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%).

الدراسات السابقة (Previous Studies):

1- دراسة (علي، 2011) بعنوان:

"أثر جودة المعلومات المحاسبية على صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" دراسة حالة مؤسسة مطاحن الأوراس باتنة، الوحدة الانتاجية التجارية - آريس.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة أثر جودة المعلومات المحاسبية من خلال خصائصها النوعية على صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي للحصول على الإطار النظري، والمنهج التحليلي من خلال الدراسة التطبيقية.

نتائج الدراسة: كانت أبرز النتائج توضح أن العلاقات بين مختلف الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية وصنع القرار في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هي علاقات طردية موجبة، إلا أن قوتها تختلف من خاصية إلى أخرى، فتعتبر العلاقة طردية قوية بين ملائمة المعلومات المحاسبية وصنع القرار بنسبة (0.767%)، وتعتبر العلاقة طردية متوسطة بين موثوقية المعلومات المحاسبية وصنع القرار بنسبة (0.617%)، والعلاقة بين ثبات الطرق المحاسبية المطبقة للحصول على المعلومات المحاسبية طردية ضعيفة بنسبة (0.429%)، وأن جودة المعلومات المحاسبية تفسر 68.2% من التغير الموجود في صنع القرار.

2- دراسة (الحسني، 2013) بعنوان:

"الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار"

دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان

هدفت هذه الدراسة إلى: تعريف مدى الأثر بين نظم دعم القرار و جودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار و ذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات و أبعاد فاعلية اتخاذ القرار.

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، اعتمدت على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة من خلال جمع المعلومات من مصادر متعددة، و المنهج التحليلي في تحليل وتفسير نتائج الاختبارات الإحصائية. نتائج الدراسة: أكدت على زيادة الاهتمام بجودة المعلومات بأبعادها من خلال التطوير والتحسين المستمر المضمون للمعلومات بهدف اتخاذ قرارات فعالة على المدى البعيد، ووضع آليات ومعايير لقياس جودة المعلومات لمعرفة مؤشرات التحسين في جميع الأنشطة والعمليات.

3- دراسة (الشوابكة، 2017) بعنوان:

"دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف"

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار. منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي/ المسحي. نتائج الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني والبعد الشكلي وبعد المحتوى) في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار، حيث أن أبعاد جودة المعلومات مجتمعة استطاعت أن تفسر (72.6%) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع (وقت اتخاذ القرار)، وتفسر (89.3%) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع (سهولة تنفيذ القرار)، وتفسر (89.3%) من التغيير الحاصل في بُعد المتغير التابع (قبول القرار).

4- دراسة (Slone, 2006) بعنوان:

"Information Quality Strategy: An Empirical Investigation of The Relationship Between Information Quality Improvements and Organizational Outcomes"

" إستراتيجية جودة المعلومات: دراسة تطبيقية للعلاقة بين التحسينات في جودة

المعلومات والنتائج التنظيمية"

هدفت هذه الدراسة إلى : التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة المعلومات ومخرجات المنظمة المتمثلة بالمنافع الاستراتيجية والميزة التنافسية.

منهجية هذه الدراسة: على المنهج الوصفي أسلوب البحث المسحي من خلال توجيه استبيان الكتروني للمستجيبين لقياس أبعاد جودة المعلومات المتمثلة ب (سلامة المحتوى- الاعتمادية- سهولة الاستعمال- مدى الاستفادة) بالإضافة لأبعاد المخرجات التنظيمية المتمثلة ب (المنافع الاستراتيجية- الميزة التنافسية).

نتائج هذه الدراسة: بوجود علاقة ارتباط موجبة بين جودة المعلومات وكل من المنافع الاستراتيجية والميزة التنافسية وبلغت القدرة التفسيرية للنموذج (20%).

5-دراسة (Azemi, et...al, 2017) بعنوان:

"Information Quality in Organization for Better Decision-

"Making

"جودة المعلومات في المنظمة من أجل اتخاذ قرارات أفضل"

هدفت هذه الدراسة إلى : معرفة جودة المعلومات من أجل اتخاذ قرارات أفضل.

منهجية هذه الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المراجعة النظرية للأدبيات.

نتائج هذه الدراسة : تعد جودة المعلومات جانب مهم في إدارة المعلومات لأنها ستحدد جودة المعلومات التي يتم انتاجها وتطويرها في المنظمة، والجودة العالية للمعلومات المنتجة تؤدي إلى تحسين عملية صنع العملية وتصبح ميزة تنافسية للمنظمة، وينبغي تنفيذ وتطوير وتدقيق المعلومات، وتدقيق المعلومات هو عملية لتحديد المعلومات الموجودة المتاحة داخل المنظمة.

6-دراسة (Stvilia, et..al, 2017) بعنوان:

"A Framework for Information Quality Assessment"

"إطار لتقييم جودة المعلومات"

هدفت هذه الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار تقييم جودة المعلومات المنهجي و التنبؤي والقابل للاستخدام.

منهجية هذه الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التجريبي والدراسة الاستكشافية. نتائج هذه الدراسة: أبرز النتائج كانت إطار عام لتقييم أبعاد جودة المعلومات يكون مصدر معرفي لنماذج محددة لقياس جودة المعلومات، فتم اقتراح 22 بعداً لجودة المعلومات.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

إن جميع الدراسات السابقة أجمعت على جودة المعلومات، فدراسة (علي) هدفت إلى الأثر لجودة المعلومات المحاسبية على صنع القرار وتتفق مع الدراسة الحالية في جودة المعلومات وتختلف في أن الدراسة الحالية تهدف إلى تقييم واقع جودة المعلومات، و دراسة (الحسني) هدفت إلى دراسة الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية القرار وتتفق مع الدراسة الحالية في جودة المعلومات وتختلف في تفسير جودة المعلومات نسبة التغير في فاعلية القرار والدراسة الحالية تقييم واقع جودة المعلومات ، ودراسة (الشوابكة و Azemi) هدفت إلى دراسة كيف تؤثر جودة المعلومات وتفسر التغير الحاصل في القرار، ودراسة (Slone) هدفت إلى دراسة كيف تؤثر جودة المعلومات بأبعادها كافة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وتتفق مع الدراسة الحالية في دراسة أبعاد جودة المعلومات كافة، ودراسة (Stvilia) هدفت إلى تطوير إطار لجودة المعلومات بتوفر 22 بعداً وتتفق مع الدراسة الحالية في أبعاد جودة المعلومات، بشكل عام الدراسة الحالية تهدف إلى تقييم واقع جودة المعلومات وهل يتم توفر الأبعاد كافة لجودة المعلومات أم لا تتوفر كافة الأبعاد في الشركات في المدينة الصناعية بحسباء محل البحث.

منهجية البحث وأدوات جمع البيانات (Research Methodology):

أولاً: منهجية البحث:

تم البحث وفق الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: من خلال مراجعة الأدبيات العلمية المنشورة في المجالات العلمية والصحف المتوفرة على المواقع الإلكترونية، والتي لها صلة بجودة المعلومات.

الخطوة الثانية: تصميم أداة لقياس جودة المعلومات من خلال تبني استبيان وإجراء التعديلات على فقرات الاستبانة بما يناسب ويتلاءم مع موضوع الدراسة، وتم الاعتماد على الدراسات السابقة والنماذج والأدبيات كنقطة أولية في هذا البحث .

الخطوة الثالثة: تطبيق أداة الدراسة على الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث، و اتبعت الباحثة المنهج الوصفي/التحليلي القائم على استطلاع الرأي ويعتمد على دراسة الظاهرة (تقييم واقع جودة المعلومات) كما توجد في الواقع و وصفها بدقة، وهو منهج يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف، ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها.

ثانياً: أدوات جمع البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الدراسات السابقة والأبحاث و الأدبيات و رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة في المجالات العلمية والمواقع الإلكترونية، ومن الكتب المتعلقة بموضوع البحث.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال تطوير أداة قياس على الشركات محل البحث، وتم الاعتماد على الدراسات السابقة والأبحاث كنقطة أولية من أجل قياس

جودة المعلومات وتم الاعتماد على نموذج (Slone, 2006)، وتم إجراء بعض التعديلات على النموذج ليتكيف مع واقع الدراسة، واستخدمت الباحثة ثنائية البحث الاستبيان والمقابلة، حيث اعتمدت الباحثة على الدراسات السابقة وقامت بإجراء التعديلات والتغيرات على فقرات الاستبانة بشكل يتوافق مع أهداف وفرضيات البحث، وتم التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22).

مجتمع وعينة البحث (Research Population and sample):

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث (N) من كافة الشركات في المدينة الصناعية بحسب، ونظراً لكبر مجتمع البحث قامت الباحثة باتتباع أسلوب العينات في جمع البيانات من الشركات في المدينة الصناعية بحسب.

عينة البحث: وحدة المعاينة تتمثل بكافة المديرين، والمسؤولين عن جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات، واعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة وذلك لأن نتائجها قابلة للتعميم.

حجم العينة (n): يعمل الباحثون طبيعياً عند مستوى 95% من الثقة، وهذا يعني إذا تم اختيار العينة 100، فسوف يكون 95% على الأقل من هذه العينات ممثلاً لخصائص المجتمع الإحصائي مؤكداً، ويحدد مستوى الثقة دقة التقديرات عن المجتمع الإحصائي بنسبة مئوية تقع ضمن مجال معين أو هامش خطأ (الطويل، 2015، ص133)، بالنسبة لحجم عينة البحث (n) الذي تم اختياره من مجتمع الدراسة فإنه تم الاعتماد على الجدول التالي:

جدول رقم (1) أحجام العينات لأحجام مختلفة من المجتمعات الإحصائية عند مستوى 95% من الثقة

حجم العينة عند هامش خطأ 2%	حجم العينة عند هامش خطأ 5%	حجم المجتمع الأصلي
49	44	50
96	79	100
141	108	150
185	132	200
226	151	250
267	168	300
343	196	400
414	217	500
571	254	750
706	278	1,000

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Saunders, et al, 2012, P266) من خلال الرجوع إلى المجمع الحكومي في المدينة الصناعية بحسياء، فقد بلغ عدد الشركات المنتجة الفعالة في الوقت الحالي 150 شركة صناعية، ومن خلال الجدول السابق فقد بلغ حجم عينة البحث (100) شركة.

حدود البحث:

الحدود البشرية: هم المدراء والمسؤولين عن جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء .

الحدود العلمية: اقتصر البحث على تقييم واقع جودة المعلومات.

الحدود المكانية: اقتصر البحث على الشركات في المدينة الصناعية بحسياء.

الحدود الزمنية: تمثلت باقتصار الدراسة على الشهر الثاني من العام 2024.

محددات البحث:

تمثلت أهم العقبات التي واجهت الباحثة بتردد بعض الجهات المعنية ورفض البعض (المسؤولين عن المعلومات في المنشآت الصناعية) في تعبئة استبانة الدراسة، إلا أن إصرار الباحثة وباللجوء إلى ثنائية الاستبيان والمقابلة تمكنت من إقناع البعض بأن البحث لمصلحتهم وفائدتهم وبأن البيانات والمعلومات التي سيقدمونها ليس لفائدة جهة معينة و ستبقى سرية بالمطلق.

الإطار النظري:

مفهوم جودة المعلومات:

بيانات معالجة لتصبح ذات فعالية مناسبة للاستخدام من قبل مستهلكي المعلومات.

(Wang & Strong, 1997, P5)

مفهوم متعدد الأبعاد، يميز مدى ملاءمة المعلومات للاستخدام لغرض معين. (Slone, 2006, P10)

البيانات التي تم صياغتها بشكل ذا معنى ومفيد للمنظمة. (إبراهيم، 2012، ص16)

ترى الباحثة أن جودة المعلومات هي البناء ذا الأبعاد المتعددة الذي يحقق الفائدة للجهة الطالبة لها.

نموذج (PSP/IQ) Product and Service Performance for Information Quality

تعتبر جودة المعلومات علم غير دقيق من حيث التقييم والمعايير، ولا تزال هناك حاجة ملحة لمنهجية تقييم مدى جودة تطوير المنظمات لمنتجات المعلومات وتقديم خدمات المعلومات للمستهلكين، قام (Kahn, et...al, 2002, P185) بتقديم منهجية حول

جودة المعلومات، وتم اختبار فعالية هذه المنهجية من خلال مُنتجتي المعلومات الذين يولدون ويقدمون المعلومات، و أمناء المعلومات الذين يوفرون ويديرون موارد الحوسبة لتخزين المعلومات والحفاظ عليها وتأمينها، ومستهلكو المعلومات الذين تصلهم المعلومات ويستخدموها، حيث تم توصيف الجودة أنها التميز أو القيمة أو المطابقة للمواصفات أو تلبية أو تجاوز توقعات المستهلك، حيث أن التميز أمراً شخصياً ولا يوفر إرشادات عملية لتحسين الجودة، وتم تجاهل التكاليف المرتفعة المحتملة لتحقيق التميز، أما تعريف الجودة أنها تُجسد القيمة التي تفصل بين التميز والتكاليف، وأيضاً تم تجاهل السمات الأخرى ذات الأهمية للمستهلكين، الجدول التالي يوضح الجودة من حيث المطابقة للمواصفات وتلبية توقعات المستهلك أو تجاوزها، فالمنتجون والأوصياء يفضلون المطابقة لمواصفات تعريف الجودة، فيتم وضع المواصفات لضمان خلو المنتجات والخدمات من أوجه القصور التي قد تتداخل مع استخدامها، وبالتالي يمكن تفعيل الملاءمة للاستخدام على أنها تلبية المواصفات، إذا تم تطوير المواصفات بشكل مناسب.

وبالنسبة لتلبية أو تجاوز توقعات المستهلك للجودة يفترض أن المطابقة للمواصفات غير كافية، والمنتج والخدمة يجب أن يلبي أو يتجاوز التوقعات، وبالتالي المعلومات يجب أن تكون مفيدة وتضيف قيمة إلى مهام مستهلكي المعلومات، حيث يميل مصممو المنتجات والخدمات المتخصصون في التسويق إلى تبني وجهة نظر الجودة، بينما هذا التعريف قد يجسد جوهر اللياقة للاستخدام ويكون من الصعب قياسه لأن توقعات المستهلكين أيضاً قد تتغير بمرور الوقت.

أما بالنسبة لجودة المنتج فتتضمن الأبعاد المتعلقة بميزات المنتج ومقاييس ملموسة للدقة والاكتمال والخلو من الأخطاء، أما جودة الخدمة فتشمل الأبعاد المتعلقة بعملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى معالجة التداير غير الملموسة لسهولة التلاعب والأمان والقيمة المضافة للمعلومات للمستهلكين.

الجدول رقم (2) العلاقة بين جودة المنتج وجودة المعلومات

تقابل أو تتجاوز توقعات المستهلكين	المطابقة مع المواصفات	
معلومات مفيدة: المعلومات المقدمة تلبي احتياجات مهمة لمستهلك ومستخدمي المعلومات.	معلومات سليمة أو موثوقة: خصائص المعلومات المقدمة تلبي معايير جودة المعلومات.	جودة المنتج
معلومات مستخدمة: عملية تحويل البيانات إلى معلومات تتجاوز احتياجات ومتطلبات مستهلكي المعلومات.	معلومات قابلة للاعتماد: عملية تحويل البيانات إلى معلومات تلبي المعايير	جودة الخدمة

المصدر (Khan, et...al, 2002, P185)

سيتم شرح الجدول السابق وفقاً (Khan, et...al, 2002, P186) حسب الأرباع الأربعة:

- 1- جودة المنتج/المطابقة للمواصفات: يشير هذا الربع إلى أن معلومات قاعدة البيانات تحقق معايير الدقة والاكتمال والخلو من الأخطاء، وسيتم تسمية هذا الربع معلومات سليمة أو موثوقة.
- 2- جودة المنتج/المقابلة لتوقعات المستهلكين: يشير هذا الربع إلى العملية التي يحصل من خلالها مستهلكو المعلومات على المنتج لاستخدامهم، فإذا كان المستهلكون يتلقون بشكل منتظم المعلومات في الوقت المناسب، فيتم استيفاء مواصفات الخدمة الأساسية لمنتج المعلومات، هذا الربع معلومات مفيدة أو الفائدة.
- 3- جودة الخدمة/المطابقة للمواصفات: يشير إلى أن يكون منتج المعلومات مفيداً وعالي الجودة وإذا صلة باحتياجات مستهلكي المعلومات، و يسمى هذا الربع بمعلومات قابلة للاعتماد.

4- **جودة الخدمة/ المقابلة لتوقعات المستهلكين:** يشير هذا الربع بأن مستهلكو المعلومات يحصلون عليها بسهولة و تضيف قيمة إلى مهامهم، و يجب أن يكون المستهلكون قادرين على استخدام لغة الاستعلام المتوفرة لاسترداد معلومات المخزون اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة، يسمى معلومات قابلة للاستخدام أو سهولة الاستخدام.

كما أكمل (Khan, et. .al, 2002, P188) بحثهم من خلال تعيين أبعاد المعلومات لتقديم معلومات عالية الجودة، حيث يدرك منتج المعلومات وأمناء المعلومات وخاصة الذين يعملون في إدارة الجودة الشاملة TQM أن الانتاج وفقاً للمواصفات والاحتياجات الأوسع للسوق التي تتجاوز المواصفات، وسيتم شرح ذلك بالتالي:

1- **معلومات سليمة:** حيث تكون المعلومات ملموسة وقابلة للقياس مقابل المواصفات، ومستقلة عن المهمة والقرار، ويحتاج مستهلكو المعلومات إلى معلومات خالية من الأخطاء وممثلة بشكل جيد، حيث المعلومات المفقودة تؤدي إلى استنتاجات غير صحيحة وقرارات سيئة.

2- **معلومات مفيدة:** حيث تكون المعلومات ذات صلة بمهمة المستهلك وكافية لدعم اتخاذ القرار، ويكتسب مستهلكو المعلومات ثقة أكبر باستخدام المعلومات الموضوعية.

3- **معلومات قابلة للاعتماد:** لا يمكن تقييم أبعاد المعلومات هنا مسبقاً من خصائص البيانات في قاعدة البيانات، مثل أي خدمة لا يمكن تقييم المعلومات إلا بعد حدوثها، المعلومات الموثوقة حديثة وأمنة ويتم تقديمها في الوقت المناسب لدعم المهمة المطروحة.

4- **معلومات قابلة للاستخدام:** لا يمكن تقييم هذا البعد إلا من وجهة نظر المستهلك، ويستند إلى المهمة أو القرار المطروح، لاستخدام المعلومات يجب أن

يكون المستهلكين قادرين على الوصول إليها وتكييفها مع احتياجاتهم، حيث تعتمد هذه الأبعاد على أنظمة الكمبيوتر الموجودة بين المستهلك والبيانات المخزنة، يمكن للمستهلكين استخدام المعلومات عندما تكون قابلة للتصديق و ذات سمعة جيدة، ومفيدة، غالباً ما تكون الفوائد غير ملموسة ويصعب قياسها، ولكنها أساسية لتحقيق نسبة عالية لجودة المعلومات.

الجدول رقم (3) PSP/IQ

تقابل أو تتجاوز توقعات المستهلكين	التوافق مع المواصفات	
معلومات مفيدة: الكمية المناسبة، الصلة، قابلة للفهم، قابلة للتفسير، الموضوعية.	معلومات سليمة: خالية من الأخطاء، الاكتمال، تمثيل موجز، تمثيل متسق.	جودة المنتج
معلومات قابلة للاستخدام: المصدقية، إمكانية الوصول، السمعة، سهولة التلاعب، القيمة المضافة.	معلومات قابلة للاعتماد: التوقيت المناسب، الأمن.	جودة الخدمة

المصدر (Khan, et...al, 2002, P188)

تري الباحثة أن نموذج PSP/IQ منهجية علمية دقيقة في أبعاد جودة المعلومات، وذلك من خلال الربط وإيجاد علاقة وثيقة محكمة بين جودة المنتج والخدمة و أبعاد جودة المعلومات، وقد كان هذا النموذج الدليل العلمي الرشيد في كافة الدراسات اللاحقة، وقد تم اعتماد من قبل الكثير من الباحثين.

النتائج والمناقشة:

قامت الباحثة بتصميم استبانة مؤلفة من (36) عبارة متعلقة بجودة المعلومات، وقد تم الاعتماد في تصميمها على الدراسات ونماذج القياس السابقة كنقطة انطلاق أولية، وتم إجراء بعض التعديلات بما يناسب الدراسة الحالية، وجاءت عبارات الاستبانة في أربعة محاور، انسجاماً مع أهداف وفرضيات البحث، كالآتي:

- **المحور الأول:** تناول بيانات حول جودة المعلومات الجوهرية، وتمثل في العبارات من 1 إلى 11.
- **المحور الثاني:** تناول بيانات حول جودة المعلومات التمثيلية، وتمثل في العبارات من 12 إلى 22.
- **المحور الثالث:** تناول بيانات حول جودة المعلومات السياقية، وتمثل في العبارات من 23 إلى 31.
- **المحور الرابع:** تناول بيانات حول جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها، وتمثل في العبارات من 32 إلى 36.

وُزِعَ الاستبيان إلى 100 مسؤول عن المعلومات وأصحاب الشركات في المدينة الصناعية بحسياء وكانت الاستبيانات الصالحة والقابلة للتحليل (95) استبانة والنتائج كما يلي:

أولاً: الإحصاءات الوصفية **Descriptive Statistics** :

أ: الصدق البنائي:

قامت الباحثة بحساب الصدق البنائي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له، وتستخدم هذه الطريقة للتحقق من صدق المحاور لقياس المتغير المراد قياسه.

والجدول رقم (4) يوضح معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية للمتغير.

جدول (4) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له

عدد المفردات	معامل الارتباط بيرسون	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له
30	0.702	جودة المعلومات الجوهرية
30	0.810	جودة المعلومات التمثيلية
30	0.834	جودة المعلومات السياقية
30	0.752	جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS, 22) يوضح الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل محور من محاور متغير البحث والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة والتي تراوحت بين (0.834) و (0.702) دالة عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر كافة محاور متغير البحث صادقة لما وضعت لقياسه.

ب: ثبات الاستبانة:

اعتمدت الباحثة في استخراج الثبات بدلالة الاتساق الداخلي، حيث قامت بإجراء خطوات الثبات على العينة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، الذي يقيس نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث تكون مع بعضها البعض مجموعة واحدة مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة، وعادة تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (0) و(1) وكلما اقتربت من الواحد كلما عكس قوة التماسك الداخلي للمقياس، ومثالياً يجب أن تكون القيمة المطلوبة من معامل ألفا كرونباخ تفوق 60% في العلوم الاجتماعية، (الطويل، 2015، ص336) وقد تم إيجاد الثبات بدلالة الاتساق الداخلي لمحاور متغير البحث كما هو موضح فيما يلي:

جدول (5) الاتساق الداخلي لمحاور متغير البحث

عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
جودة المعلومات الجوهرية	0.888
جودة المعلومات التمثيلية	0.797
جودة المعلومات السياقية	0.774
جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها	0.712
الدرجة الكلية للثبات	0.792

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

تلاحظ الباحثة من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات الكلية لمتغير البحث هي قيم موجبة، وأن قيمتها اختلفت من متغير إلى آخر، بالإضافة إلى أنها تفوق القيمة المقبولة (60%) في العلوم الاجتماعية، بالتالي فإن محاور الاستبانة أعطت مؤشرات جيدة يمكن الوثوق بها، بالتالي اعتبارها قابلة للتحليل ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز بالثبات.

ج صلاحية الاسم: تشير صلاحية الاسم إلى أن أسئلة الاستبانة تقيس المفهوم المراد قياسه، وأنها لا تحتوي على تعابير خاطئة وكلمات غير واضحة، ويتم التأكد من هذه الصلاحية من خلال تطبيق المقياس على عينة اختيارية من نفس المجتمع الذي ستطبق عليه الدراسة النهائية (Schwab, 2005, P32)، قامت الباحثة بالتأكد من هذه الصلاحية من خلال توزيع الاستبيان على عينة استكشافية مكونة من (30) وحدة معاينة (Saunders, et al, 2012, P451) من المسؤول عن المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء الذين ستطبق عليهم الدراسة، وتم التواصل معهم والاستفسار منهم عن بعض الأسئلة غير الواضحة، والنتيجة أن أداة القياس واضحة ولا يوجد أي غموض.

ثانياً: الاختبارات الاستنتاجية Descriptive Statistics:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في القياس:

جدول رقم (6) توضيح المقياس المستخدم

مقياس ليكرت الخماسي	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
القيمة الرقمية	1	2	3	4	5

المصدر (Saunders, et al, 2012, P436)

(أ) - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بجودة المعلومات:

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بجودة المعلومات الجوهرية

جودة المعلومات الجوهرية	عدد المفردات	القيمة الأدنى	القيمة الأعلى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1 المعلومات قابلة للتصديق.	95	1.00	5.00	4.0421	.84948
2 المعلومات موثوقة.	95	1.00	5.00	4.0737	.84100
3 المعلومات تتضمن جميع القيم الضرورية.	95	1.00	5.00	4.1158	.89755
4 المعلومات كاملة بما فيه الكفاية لاحتياجاتنا.	95	1.00	5.00	4.0000	.97849
5 المعلومات لديها اتساع وعمق كافيين لمهمتنا.	95	1.00	5.00	3.8211	.92229
6 المعلومات صحيحة.	95	2.00	5.00	3.8842	.79711
7 المعلومات دقيقة.	95	2.00	5.00	3.7368	.77474
8 تم جمع المعلومات بشكل موضوعي.	95	2.00	5.00	4.1789	.69922
9 المعلومات مبنية على الحقائق.	95	2.00	5.00	4.2842	.73893
10 المعلومات لها تمثيل جيد.	95	1.00	5.00	4.1053	.83122
11 المعلومات تأتي من مصادر موثوقة.	95	1.00	5.00	4.0632	.93183
المتوسط العام					.84471

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

تقييم واقع جودة المعلومات ((دراسة مسحية على الشركات في المدينة الصناعية بحسياء))

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الأول (جودة المعلومات الجوهرية) هو (4.0278) وهو قريب من حالة الموافقة التامة مما يعني أن الشركات في المدينة الصناعية بحسياء تتوفر لديها جودة المعلومات الجوهرية بدرجة عالية.

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بجودة المعلومات التمثيلية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيمة الأعلى	القيمة الأدنى	عدد المفردات	جودة المعلومات التمثيلية		
.96443	3.7579	5.00	1.00	95	من السهل تفسير ما تعنيه المعلومات.	12	
1.10603	3.0105	5.00	1.00	95	من الصعب فهم المعلومات من قبل الآخرين.	13	
1.12957	3.8526	5.00	1.00	95	يمكن استخدام نماذج واضحة لقياس المعلومات.	14	
.76133	4.0737	5.00	1.00	95	المعلومات سهلة الفهم.	15	
.81805	4.0316	5.00	1.00	95	المعلومات سهلة التمييز.	16	
.93675	3.9263	5.00	1.00	95	يتم تنسيق وتقديم المعلومات بشكل مكثف.	17	
1.10410	3.6105	5.00	1.00	95	يتم تقديم المعلومات بشكل مختصر.	18	
1.06958	3.5474	5.00	1.00	95	يتم تقديم المعلومات باستمرار بنفس التنسيق.	19	
.93913	3.9684	5.00	1.00	95	يتم تقديم المعلومات بطريقة توجه الآخرين لاتخاذ القرار المرغوب.	20	
1.07366	3.7789	5.00	1.00	95	المعلومات سهلة التجميع.	21	
1.09022	3.5158	5.00	1.00	95	المعلومات من السهل دمجها مع معلومات أخرى.	22	
.99935	3.7340	المتوسط العام					

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثاني (جودة المعلومات التمثيلية) هو (3.7340) وهو قريب من حالة الموافقة، وهذا يعني أن الشركات في المدينة الصناعية تتوفر لديها جودة المعلومات التمثيلية بدرجة مقبولة.

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بجودة المعلومات السياقية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيمة الأعلى	القيمة الأدنى	عدد المفردات	جودة المعلومات السياقية
.68056	4.5474	5.00	3.00	95	استخدام المعلومات يضيف فائدة لعملنا.
.74105	4.4632	5.00	2.00	95	استخدام المعلومات يضيف قيمة لعملنا.
.95086	4.0105	5.00	1.00	95	المعلومات حديثة بما يكفي.
.90970	3.7895	5.00	1.00	95	المعلومات تكون في الوقت المناسب بما فيه الكفاية.
.90871	3.9368	5.00	1.00	95	المعلومات ذات حجم كاف لاحتياجاتنا.
.88118	3.9895	5.00	1.00	95	كمية المعلومات ليست كثيرة ولا قليلة أكثر من اللازم.
1.16855	4.2211	5.00	1.00	95	المعلومات مفيدة لعملنا.
.78793	4.3789	5.00	1.00	95	المعلومات ذات صلة ومناسبة لعملنا.
.98340	4.0316	5.00	1.00	95	المعلومات قابلة للتطبيق على عملنا.
.78913	4.1520	المتوسط العام			

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الثالث (جودة المعلومات السياقية) هو (4.1520) وهو قريب من حالة الموافقة التامة، وهذا يعني أن الشركات في المدينة الصناعية بحسبها تتوفر لديهم جودة المعلومات السياقية بدرجة عالية.

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلق بجودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيمة الأعلى	القيمة الأدنى	عدد المفردات	جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها
.99966	4.1407	5.00	2.00	95	المعلومات يمكن استرجاعها بسهولة.
.94803	4.0737	5.00	2.00	95	المعلومات يمكن الوصول والحصول عليها بسهولة.
1.07658	4.1053	5.00	1.00	95	المعلومات محمية ضد الوصول غير المصرح به.
.97022	3.9263	5.00	1.00	95	إمكانية الوصول المتاحة للمعلومات المتاحة تتناسب مع احتياجاتي.
.77806	4.2316	5.00	1.00	95	الوصول للمعلومات من قبل الأشخاص المسموح لهم.
.95451	4.0968	المتوسط العام			

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن متوسط إجابات أفراد العينة على المحور الرابع (جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها) هو (4.0968) وهو قريب من حالة الموافقة التامة، وهذا يعني أن الشركات في المدينة الصناعية بحسياء تتوفر لديها جودة في المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها بدرجة عالية.

ثانياً: الاختبارات الاستنتاجية: Descriptive Statistics

وهي تلك التي تمكننا من الحصول على استنتاجات من بيانات العينة وتعميمها على المجتمع المدروس، ويمكن تقسيم الإحصاءات الاستنتاجية إلى إحصاءات معلمية ولا معلمية (Parametric & Non-parametric Statistics)، وتستخدم الإحصاءات

المعلمية إذا كانت العينة التي تم جمع البيانات منها قد سحبت من مجتمع يتبع التوزيع الطبيعي بالإضافة إلى أنها تستخدم إذا كانت أسئلة المقياس الذي استخدم لجمع البيانات نسبية أو فئوية وتشرط أن يكون حجم العينة أكبر من ثلاثين وحدة معاينة. أما الإحصاءات اللامعلمية فلا يشترط لاستخدامها أن يكون المجتمع موزعاً توزيعاً طبيعياً، وتستخدم في حالة المقاييس الاسمية والترتيبية، ومن أجل دقة الاختبارات قام الباحث باختبار عينة الدراسة لمعرفة نوع الإحصاء الواجب تطبيقه، وذلك كما يأتي:

جدول رقم(11) اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة لكافة محاور متغير البحث

Shapiro_Wilk			Kolmogorov_Smirnov			Test of Normality
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.15	95	0.574	0.05	95	0.0503	جودة المعلومات الجوهرية
0.06	95	0.125	0.33	95	0.8682	جودة المعلومات التمثيلية
0.18	95	0.301	0.07	95	0.671	جودة المعلومات السياقية
0.07	95	0.597	0.09	95	0.963	جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

يلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الأهمية لاختبار كولمجروف-سمرنوف تتراوح بين (0.05 و 0.33) أي أكبر من (0.05) وأيضاً مستوى الأهمية لاختبار شابيرو-ويلك تتراوح بين (0.06 و 0.18) وهي أكبر من (0.05) وهذا يعني أنها غير دالة مما يؤكد أن التوزيع يتبع التوزيع الطبيعي، وبما أن توزيع العينة طبيعي وبالتالي يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية لاختبار فرضية البحث.

-اختبار الفرضية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات و واقع جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسب محل البحث عند مستوى دلالة (5%)

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار (T) وهو (One-Sample T-test) للعينه الواحدة عند مستوى دلالة (0.05) وذلك من أجل معرفة إذا كان هناك فروق جوهرية ذات دلالة معنوية إحصائية على واقع جودة المعلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء.

جدول رقم (12) اختبار معنوية الدلالة لجودة المعلومات الجوهرية One-Sample Test:

95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	One-Sample T-Test
Upper	Lower					
4.1462	3.9093	4.02775	0.07	94	67.528	جودة المعلومات الجوهرية

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى والقائلة لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات الجوهرية و جودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%)، وبالمقارنة نجد أن مستوى الدلالة (0.07) أكبر من (0.05) لذا نقبل الفرضية الصفرية لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات الجوهرية و جودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث.

جدول رقم (13) اختبار معنوية الدلالة لجودة المعلومات التمثيلية One-Sample Test:

95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	One-Sample T-Test
Upper	Lower					
3.8518	3.6161	3.73397	0.08	94	62.895	جودة المعلومات التمثيلية

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات التمثيلية و جودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية بحسب محله البحث عند مستوى دلالة (5%)، وبالمقارنة نجد أن مستوى الدلالة (0.08) أكبر من (0.05) لذا نقبل الفرضية الصفرية والتي تقول لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات التمثيلية و جودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها.

جدول رقم (14) اختبار معنوية الدلالة لجودة المعلومات السياقية One-Sample Test:

Confidence %95 Interval of the Difference		Mean Difference	Sig.(2-tailed)	df	t	One-Sample T-Test
Upper	Lower					
4.2616	4.0425	4.15205	0.06	94	75.251	جودة المعلومات السياقية

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والقائلة لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات السياقية وجودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية بحسب محله البحث عند مستوى دلالة (5%)، وبالمقارنة نجد أن مستوى الدلالة (0.06) أكبر من (0.05) لذا نقبل الفرضية الصفرية والتي تقول لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات السياقية وجودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها.

جدول رقم (15) اختبار معنوية الدلالة لجودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها - One-Sample Test

95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-Tailed)	df	t	One-Sample T-Test
Upper	Lower					
4.2338	3.9599	4.09684	0.07	94	59.407	جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS,22)

ث_ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والقائلة لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها وجودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء محل البحث عند مستوى دلالة (5%)، وبالمقارنة نجد أن مستوى الدلالة (0.07) أكبر من (0.05) لذا نقبل الفرضية الصفرية والتي تقول لا توجد فروق جوهرية بين جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها و جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء.

النتائج والتوصيات:

1- أظهرت النتائج لوضوح مفهوم جودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء، حيث جاء المتوسط الحسابي بشكل عام لجودة المعلومات الجوهرية مرتفع، حيث بلغ (4.0278) وبانحراف معياري (0.84471)، كما أشارت النتائج لعدم وجود فروق بين جودة المعلومات الجوهرية وجودة المعلومات الجوهرية في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء، وتشمل جودة المعلومات

الجوهريّة الأبعاد التالية: المصدّاقية و الاكتمال و الخلو من الأخطاء و الموضوعية والسمعة.

2- أظهرت النتائج أيضاً لتوفر جودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، حيث جاء المتوسط الحسابي بشكل عام جيد لجودة المعلومات التمثيلية، حيث بلغ (3.7340) وانحراف معياري (0.99935)، وأشارت النتائج لعدم وجود فروق جوهريّة بين جودة المعلومات التمثيلية وجودة المعلومات التمثيلية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، وتشمل جودة المعلومات التمثيلية الأبعاد التالية: التمثيل الموجز و التمثيل المتسق و سهولة التشغيل و التفسير.

3- أظهرت النتائج أيضاً لتوفر جودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، حيث جاء المتوسط الحسابي بشكل عام لجودة المعلومات السياقية مرتفع، حيث بلغ (4.1520) وانحراف معياري (0.78913)، وأشارت النتائج لعدم وجود فروق بين جودة المعلومات السياقية وجودة المعلومات السياقية في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، وتشمل جودة المعلومات السياقية الأبعاد التالية: الكمية المناسبة و ذات صلة و التوقيت المناسب والقيمة المضافة.

4- أظهرت النتائج أيضاً لتوفر جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، حيث جاء المتوسط الحسابي بشكل عام لجودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.0968) وانحراف معياري (0.95451)، وأشارت النتائج لعدم وجود فروق بين جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها وجودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها في الشركات في المدينة الصناعية بحسبها، وتشمل جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول الأبعاد التالية: إمكانية الوصول والأمن.

- 5- من نقاط القوة للشركات في المدينة الصناعية بحسياء هو جودة المعلومات المتوفرة لديها التي تلعب دوراً حيوياً و هاماً في كفاءة الأداء على كافة المستويات.
- 6- من نقاط الضعف للشركات في المدينة الصناعية بحسياء هو عدم توفر قسم خاص يتضمن أنظمة تكنولوجية حديثة يتم فيها تخزين المعلومات.

التوصيات:

- 1- توصي الباحثة الشركات في المدينة الصناعية بحسياء بضرورة وضع معايير محددة لقياس جودة المعلومات لمعرفة قيمة التحسين في جميع الأعمال والأنشطة.
- 2- توصي الباحثة الشركات في المدينة الصناعية بحسياء بضرورة وضع أنظمة تكنولوجية حديثة متطورة من أجل حفظ وتخزين المعلومات لسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة، وذلك لأن المعلومات التي تستخدم اليوم قد تكون في فترة لاحقة بيانات.
- 3- توصي الباحثة الشركات في المدينة الصناعية بحسياء بضرورة الاهتمام المستمر بجودة المعلومات بأبعادها كافة من خلال التطوير المستمر في أعمال الشركات.
- 4- توصي الباحثة الشركات في المدينة الصناعية بحسياء أن تسعى إلى أن تكون المعلومات المستخدمة دقيقة وصحيحة وذات مصداقية أكثر.

قائمة المراجع:أولاً: المراجع العربية:الكتب:

1- إبراهيم، السعيد مبروك، (2012)، المعلومات و دورها في دعم واتخاذ القرار

الاستراتيجي، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

2- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2007)، إدارة الأعمال (نظريات ونماذج

تطبيقية)، الدار الجامعية.

3- الحسني، عبدالله بن حمود بن محمد، (2013)، الأثر بين نظم دعم القرار و

جودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية

بسلطة عمان، رسالة ماجستير قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

الرسائل العلمية:

4- الشوابكة، عدنان عواد، (2017)، دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية

اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، كلية العلوم

الإدارية والمالية، قسم نظم المعلومات الإدارية.

5- الطويل، ليلي، (2015)، منهجية البحث العلمي، كلية الاقتصاد-جامعة

تشرين.

6- علي، حامدي، (2011)، أثر جودة المعلومات المحاسبية على صنع القرار

في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة مطاحن الأوراس

باتنة، الوحدة الانتاجية التجارية-آريس-، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات

نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: محاسبة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

الكتب الأجنبية:

- 7- ALKHATTABI, M. (2010). "**Information Quality Assessment In E-Learning Systems**" A published thesis submitted in accordance adegree of Doctor of Philosophy (PHD), Informatics Research InstituteSchool of Computing, Informatics and Media University of Bradford, UK.
- 8- AZEMI, N; ZAIDI, H; HUSSIN, N, (2017), **Information Quality in Organization for Better Decision-Making.** Information Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 7, No. 12.
- 9- KAHN, K; STRONG, M; WANG, Y, (2002), **Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance.** Vol, 45, No, 4ve, Communications of The ACM.
- 10- SAUNDERS, M; Lewis, P and Thornhill, A,(2012), **Research methods for business student.** Sixth edition.
- 11- SCHWAB, P, D, (2005), **Research Methods For Organizational Studies.** 2^{ed} edition.

- 12- SLONE, J.(2006) "Information Quality Strategy: An Empirical Investigation Of The Relationship Between Information Quality Improvements And Organizational Outcomes" A published thesis submitted in accordance a degree of Doctor of Philosophy (PHD),Capella University October USA.
- 13- STVILIA, B; GASSER, L; TWIDALE, M; SMITH, L, (2007), A Framework for Information Quality Assessment, An article published in JASIST, Vol. 58 (12).
- 14- WANG R. Y. AND STRONG D. M.(1996). "Beyond accuracy: What data quality means to data consumers" Journal of Management Information Systems, vol. 12. No. 4

ملحق رقم (1) استبانة البحث

قائمة استبانة للسادة المدراء والمسؤولين عن جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات في الشركات في المدينة الصناعية بحسياء
السيد الكريم / السيدة الكريمة تحية طيبة
بدايةً أتقدم ببالغ الشكر والتقدير لحسن تعاونكم وكريم تجاوبكم على الوقت الذي ستُخصّصونه لقراءة هذه الاستبانة والإجابة على الأسئلة الواردة فيها.
حيث إنّ التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب العملية والتطبيقية، وبما أن الباحثة تقوم بإعداد بحث بعنوان:
تقييم واقع جودة المعلومات
"دراسة مسحية على المنشآت في المدينة الصناعية بحسياء"
ومن أجل التمكن من إتمام هذه الدراسة فإن تعاونكم الفعال في قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة المناسبة التي تعكس رأيكم الحقيقي ووجهة نظركم الشخصية، يساهم بشكل كبير في الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة وذات جودة عالية.
الرجاء من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة كاملة والإجابة بشكل دقيق من أجل الحصول على نتائج ذات جودة ووضع توصيات حقيقية.
أود أن أحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلون به من آراء أو وجهات نظر أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحثة وستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وخاصةً وأنه ليس مطلوباً تسجيل الاسم، وسوف يتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل. ومن ثم الخروج بمقترحات وتوصيات من شأنها العمل على تحسين جودة المعلومات لديكم بما ينعكس إيجاباً على المنظمة ككل.
- إذا كنتم ترغبون بالحصول على نتائج البحث يرجى تدوين البريد الإلكتروني (.....،.....)

أداة القياس: جودة المعلومات

تتعلق الأسئلة التالية بوجهة نظرك الشخصية حول جودة المعلومات في المنظمة، الرجاء الإجابة بوضع إشارة واحدة فقط في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك:

جودة المعلومات					
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	البعد الأول: جودة المعلومات الجوهرية
					1 المعلومات قابلة للتصديق.
					2 المعلومات موثوقة.
					3 المعلومات تتضمن جميع القيم الضرورية.
					4 المعلومات كاملة بما فيه الكفاية لاحتياجاتنا.
					5 المعلومات لديها اتساع وعمق كافيين لمهمتنا.
					6 المعلومات صحيحة.
					7 المعلومات دقيقة.
					8 تم جمع المعلومات بشكل موضوعي.
					9 المعلومات مبنية على الحقائق.
					10 المعلومات لها تمثيل جيد.
					11 المعلومات تأتي من مصادر موثوقة.
البعد الثاني: جودة المعلومات التمثيلية					
					12 من السهل تفسير ما تعنيه المعلومات.
					13 من الصعب فهم المعلومات من قبل الآخرين.
					14 يمكن استخدام نماذج واضحة لقياس المعلومات.
					15 المعلومات سهلة الفهم.
					16 المعلومات سهلة التمييز.
					17 يتم تنسيق وتقديم المعلومات بشكل مكثف.
					18 يتم تقديم المعلومات بشكل مختصر.
					19 يتم تقديم المعلومات باستمرار بنفس التنسيق.

تقييم واقع جودة المعلومات ((دراسة مسحية على الشركات في المدينة الصناعية بحسياء))

					20	يتم تقديم المعلومات بطريقة توجه الآخرين لاتخاذ القرار المرغوب.
					21	المعلومات سهلة التجميع.
					22	المعلومات من السهل دمجها مع معلومات أخرى.
البعد الثالث: جودة المعلومات السياقية						
					23	استخدام المعلومات يضيف فائدة لعملنا.
					24	استخدام المعلومات يضيف قيمة لعملنا.
					25	المعلومات حديثة بما يكفي.
					26	المعلومات تكون في الوقت المناسب بما فيه الكفاية.
					27	المعلومات ذات حجم كاف لاحتياجاتنا.
					28	كمية المعلومات ليست كثيرة ولا قليلة أكثر من اللازم.
					29	المعلومات مفيدة لعملنا.
					30	المعلومات ذات صلة ومناسبة لعملنا.
					31	المعلومات قابلة للتطبيق على عملنا.
البعد الرابع: جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول إليها						
					32	المعلومات يمكن استرجاعها بسهولة.
					33	المعلومات يمكن الوصول والحصول عليها بسهولة.
					34	المعلومات محمية ضد الوصول غير المصرح به.
					35	إمكانية الوصول المتاحة للمعلومات المتاحة تنتنا احتياجاتنا.
					36	الوصول للمعلومات من قبل الأشخاص المسموح لهم.

الاستبيان من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة