



أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات

The importance of information in the decision-making process

إعداد

د. عبد الناصر محمد سيد أحمد

Dr. Abdel Nasser Mohamed Sayed Ahmed

أستاذ مساعد الإدارة – وكيل الكلية للقبول والتسجيل وشئون الطلاب

الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية

Doi: 10.21608/jinfo.2024.368238

٢٠٢٤ / ٤ / ١٨ استلام البحث

٢٠٢٤ / ٥ / ٧ قبول البحث

أحمد، عبد الناصر محمد سيد (٢٠٢٤). أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٥ (١٦)، ٦٧ – ٨٠.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات

المستخلص:

يُعدّ معرفة ماهية المعلومات من حيث : التعريف والأنواع والمصادر والخصائص أمرًا ضروريًا لاستخدام المعلومات بشكل فعّال في تحقيق الأهداف. حيث أنه من خلال فهم هذه الأمور، يمكننا علي سبيل المثال : اتخاذ قراراتٍ بشكل أفضل ، وحلّ المشكلات بشكلٍ أكثر كفاءة وفاعلية ، واكتساب المعرفة بشكلٍ أسرع ، وتحقيق الفهم بشكلٍ أدق. وتعتبر عملية صنع القرارات من أهم المهارات التي يجب على الفرد امتلاكها في مختلف جوانب حياته. وتلعب المعلومات دورًا هامًا في هذه العملية، حيث تُعدّ المادة الخام التي يعتمد عليها الفرد في تقييم الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة واتخاذ القرار الأنسب. والبحث الحالي يهدف إلي توضيح أهمية ودور المعلومات في عملية صنع القرارات. وتكون البحث من ثلاثة مباحث هي : المبحث الأول : تكلم عن المعلومات ، من حيث التعريف والأنواع والمصادر والخصائص والأهمية.

المبحث الثاني : تناول عملية صنع القرارات ، من حيث التعريف والخطوات والعوامل المؤثرة وأهمية صنع القرارات.

المبحث الثالث : وضح أهمية ودور المعلومات في عملية صنع القرارات. وفي نهاية البحث تم تقديم عدد من التوصيات والنصائح التي يمكن الاستفادة منها والاسترشاد بها عندما نستفيد من المعلومات في دعم وتحسين عملية صنع القرارات. **الكلمات المفتاحية :** المعلومات ، القرار ، اتخاذ القرار ، صنع القرار.

Abstract:

Knowing what information is in terms of: definition, types, sources, and characteristics is necessary to use information effectively in achieving goals. By understanding these matters, we can, for example: make better decisions, solve problems more efficiently and effectively, gain knowledge faster, and achieve understanding more accurately. The decision-making process is considered one of the most important skills that an individual must possess in various aspects of his life. Information plays an important role in this process, as it is the raw material on which the individual relies to evaluate the available options or alternatives presented and make the most appropriate decision. The current research aimed to clarify the

importance and role of information in the decision-making process. The research consists of three sections:

The first topic: talked about information, in terms of definition, types, sources, characteristics, and importance.

The second section: Discussing the decision-making process, in terms of definition, steps, influencing factors, and the importance of decision-making.

The third section: Explain the importance and role of information in the decision-making process.

At the end of the research, a number of recommendations and advice were presented that can be used and guided when we benefit from information to support and improve the decision-making process.

key words: Information, decision, decision taking, decision making.

مقدمة :

يُعدّ معرفة ماهية المعلومات Information من حيث : التعريف والأنواع والمصادر والخصائص أمرًا ضروريًا لاستخدام المعلومات بشكل فعّال في تحقيق الأهداف. حيث أنه من خلال فهم هذه الأمور، يمكننا علي سبيل المثال : اتخاذ قرارات بشكل أفضل ، وحلّ المشكلات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية ، واكتساب المعرفة بشكل أسرع ، وتحقيق الفهم بشكل أدق...

وتعتبر عملية صنع القرارات Decision Making Process من أهم المهارات التي يجب على المدراء والمسؤولين وصناع القرارات امتلاكها في مختلف جوانب العملية الإدارية ومختلف وظائف المنظمة. وبكلمات أخرى فإن عملية صنع القرارات احدي الوظائف الرئيسية للإدارة وجوهر العملية الإدارية. بل هي كما قال هيربرت سيمون Herbert Simon - أحد علماء الإدارة الأوائل - هي الإدارة ذاتها، ذلك أن وظائف الإدارة الأخرى (من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة) لا تتم إلا عن طريق اتخاذ القرارات الملائمة والمناسبة (انظر : عبد الرحمن بن هيجان وعبد الله بن أهنية : ٢٠٠٣).

وتلعب المعلومات دورًا هامًا في عملية صنع القرارات ، حيث تُعدّ المادة الخام التي يعتمد عليها الفرد والمنظمة في تقييم الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة واتخاذ القرار الأنسب.

والبحث الحالي يهدف إلى توضيح أهمية ودور المعلومات في عملية صنع القرارات. وتكون البحث من ثلاثة مباحث هي :
المبحث الأول : تكلم عن المعلومات ، من حيث التعريف والأنواع والمصادر والخصائص والأهمية.
المبحث الثاني : تناول عملية صنع القرارات ، من حيث التعريف والخطوات والعوامل المؤثرة وأهمية صنع القرارات.
المبحث الثالث : وضح أهمية ودور المعلومات في عملية صنع القرارات.
وفي نهاية البحث تم تقديم عدد من التوصيات والنصائح التي يمكن الاستفادة منها والاسترشاد بها عندما نستفيد من المعلومات في دعم وتحسين عملية صنع القرارات.
المبحث الأول : المعلومات

نحن في عصر المعلومات Information Age ، وذلك نظراً لما نراه من النمو السريع في المعلومات والمعارف Knowledge من حولنا ، فعلى مستوى العالم فإن كمية المعلومات تتضاعف كل خمس سنوات ، وقوة الحاسب الآلي Computer تتضاعف كل سنتين على الأقل.
والمشكلة التي تواجهنا ليس كما كانت في الماضي – مشكلة نقص المعلومات Lack of information بل المشكلة الآن هي التعامل الذكي ليس فقط مع الكم الهائل من المعلومات المتوفرة بل مع التعدد الكبير في وسائل وطرق النقل وتخزين وتبادل المعلومات (مدحت أبو النصر : ٢٠٠٤).

أيضاً نحن نعيش ثورة المعلومات Information Revolution الذي يقوم فيه الحاسب الآلي بالدور الأول . وهي الثورة التي لا يمكن تجنبها حتى بالنسبة للدول الأقل تقدماً . فلقد أصبح العالم قرية إلكترونية صغيرة يربطها شبكات للمعلومات Information Networks من خلال وسائل الاتصال المتعددة عبر الأقمار الصناعية Satellites والموجات شديدة القصر. وفي القرن الحادي والعشرين ستكون صناعة المعلومات Information Industry ثروة من ثروات الشعوب كالغذاء والنفط وستصنف فيه الدول حسب إنتاجها واستخدامها للمعلومات، وستعرف الأمية على مستوى هذا العالم الجديد بالأمية المعلوماتية لا أمية القراءة والكتابة.
إن تكنولوجيا المعلومات Information Technology أصبحت تشكل نظاماً متكاملأ يجمع بين المعلومات ونظم الحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات.
وقد برزت تكنولوجيا المعلومات لتفرض نفسها كصناعة Industry متعددة الجوانب ووسيلة لا غنى عنها للإنسان في مختلف مراحل عمره وفي أدائه لمختلف وظائفه من اتخاذ القرار أو البحث أو التنفيذ وحتى في حياته المنزلية والاجتماعية واليومية.

تعريف المعلومات :

يمكن تعريف المعلومات بأنها :

- ١- مجموعة البيانات المنظمة بطريقة هادفة ، بما يجعل لها قيمة إضافية على قيمة البيانات نفسها (مدحت أبو النصر : ٢٠٠٤).
- ٢- هي البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها لتصبح ذات معنى وفائدة. يمكن أن تكون المعلومات في شكل نصوص أو أرقام أو صور أو أصوات أو أي شكل آخر من أشكال البيانات (عبد الرحمن طاهر : ٢٠١٠).
- ٣- هي نتاج معالجة البيانات Data Processing ، بهدف خلق وزيادة المعرفة لمتخذ القرار بما يمكنه من الحكم السديد على واقع الأمور واتجاهاته المستقبلية. وبذلك فإن البيانات هي المادة الخام للمعلومات ، والاحتفاظ بهذه الحقائق والبيانات والمعلومات وتحديثها شيء هام ومحوري لتحسين أي عمل (مدحت أبو النصر : ٢٠١٤).
- ٤- حقائق غير يقينية بل هي احتمالية ونسبية (A. Ram : ٢٠٢٣).

أنواع المعلومات:

تُقسم المعلومات إلى أنواع متعددة، أهمها:

- ١- **معلومات حقيقية**: هي المعلومات التي تُعكس الواقع بشكلٍ دقيق، مثل المعلومات العلمية والتاريخية.
- ٢- **معلومات غير حقيقية**: هي المعلومات التي لا تُعكس الواقع بشكلٍ دقيق ، مثل المعلومات الخيالية والشائعات.
- ٣- **معلومات كمية**: هي المعلومات التي تُعبّر عن كميات أو قياسات، مثل عدد السكان أو متوسط درجة الحرارة.
- ٤- **معلومات نوعية**: هي المعلومات التي تُعبّر عن صفات أو خصائص، مثل وصف لشخص أو حدث.
- ٥- **معلومات أولية**: هي المعلومات التي يتمّ جمعها بشكل مباشر من المصدر، مثل نتائج التجارب العلمية.
- ٦- **معلومات ثانوية**: هي المعلومات التي يتمّ جمعها من مصادر أخرى، مثل الكتب والمجلات والمواقع الإلكترونية.
- ٧- **معلومات داخلية**: هي المعلومات التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة ، مثل البيانات المالية، وتقارير الأداء، ونتائج البحوث.
- ٨- **معلومات خارجية**: هي المعلومات التي يتم الحصول عليها من خارج المنظمة ، مثل التقارير الإخبارية، ودراسات السوق، وتقارير المحللين.

مصادر المعلومات:

تتنوع مصادر المعلومات، ونذكر منها:

- ١- الكتب والمجلات والرسائل العلمية: تُعدّ الكتب والمجلات والرسائل العلمية من أهمّ مصادر المعلومات المكتوبة.
- ٢- المواقع الإلكترونية: تُعدّ المواقع الإلكترونية من أهمّ مصادر المعلومات الرقمية.
- ٣- الوسائط المتعددة: تشمل الوسائط المتعددة التلفزيون والراديو وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).
- ٤- الخبراء: يمكن الحصول على المعلومات من خلال استشارة الخبراء في مختلف المجالات.
- ٥- التجربة الشخصية: يمكن الحصول على المعلومات من خلال التجربة الشخصية.

خصائص المعلومات المطلوبة :

المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات أو لوضع خطة أو لتقييم برنامج أو مشروع أو منظمة ... لا بد أن تكون معلومات جيدة وليست رديئة ، حيث أن نوعية المعلومات مرتبطة بجودة تحقيق المهام السابق الإشارة لها. ويمكن تحديد خصائص المعلومات المطلوبة في التالي :

- ١- الدقة.
- ٢- الصدق.
- ٣- الموضوعية.
- ٤- المناسبة.
- ٥- المطلوبة.
- ٦- المتاحة (إمكانية الوصول إليها).
- ٧- التكلفة (حيث تكون تكلفة المعلومات أقل من فائدتها).
- ٨- توفرها في الوقت المطلوب.
- ٩- الشمولية.
- ١٠- المرنة.
- ١١- إمكانية التعديل فيها (أي إمكانية الحذف والإضافة والتعديل والتصحيح فيها).
- ١٢- الواقعية (أي تمثل واقع الفرد أو المنظمة ، وليست خيالية وبعيدة عن ظروف كل من الفرد أو المنظمة) (انظر : نبيل علي : ١٩٩٤ ؛ مداحي عثمان : ٢٠١٨ ؛ Jo. Bryson : ١٩٩٠).

أهمية المعلومات :

يقول فرنسيس باكون المعرفة قوة Knowledge is Power. هذا وتعدّ المعلومات عنصرًا أساسيًا في حياتنا اليومية، فهي ضرورية لاتخاذ القرارات وحلّ المشكلات واكتساب المعرفة... ويمكن تحديد أهمية المعلومات لأي منظمة في النقاط التالية على سبيل المثال :

- ١- في عملية صنع القرارات.
- ٢- في تحسين العمل.
- ٣- في المتابعة والتقييم.
- ٦- في وضع الخطط والبرامج.
- ٧- في وضع الموازنات.
- ٨- في التنبؤ بالمستقبل.
- ٩- في اجراء البحوث والدراسات.
- ١٠- في عمليات مواجهة المشكلات (مدحت أبو النصر : ٢٠٠٤ ؛ ٢٠١٤).

المبحث الثاني : عملية صنع القرارات

القرار :

القرار Decision هو طريق حدده الفرد أو المنظمة للسير فيه يري أنه مناسب ، وبناء علي ذلك يتم القيام بفعل معين أو عدة أفعال معينة. أيضا عرفه كل من عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار (١٩٩٨) بأنه مسار فعل يختاره متخذ القرار باعتباره أنسب وسيلة متاحة أمامه لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يتوخاها بغية حل المشكلة التي تشغله.

أنواع القرارات:

هناك أنواع عديدة من القرارات ، منها :

- ١- القرارات الروتينية : هي قرارات متكررة ونمطية يتم اتخاذها بشكل تلقائي.
- ٢- القرارات غير الروتينية : هي قرارات غير متكررة وغير نمطية ، بل قرارات جديدة تتطلب تفكيرًا وتحليلًا دقيقًا.
- ٣- القرارات الاستراتيجية : هي قرارات مهمة تؤثر على الفرد أو المنظمة علي المدى الطويل.
- ٤- القرارات السهلة.
- ٥- القرارات الصعبة.
- ٦- القرارات الفردية.
- ٧- القرارات الجماعية.

تعريف عملية صنع القرار:

يُعد اتخاذ القرار Decision Taking من أهم المهارات التي يمتلكها الإنسان، فهو ضروري للنجاح في جميع جوانب الحياة. وخطوة اتخاذ القرار هي جزء رئيسي وخطوة هامة في عملية صنع القرارات ، التي تتضمن عدة خطوات. ويتناول هذا المبحث عملية صنع القرار بشكل شامل، بدءًا من تعريفها وخطواتها، مرورًا بالعوامل المؤثرة عليها، وصولًا إلى أنواعها وأدواتها. وهناك تعريفات عديدة لعملية صنع القرارات ، منها :

- ١- عملية عقلية منظمة هدفها اختيار أفضل مسار للوصول إلى هدف محدد.
- ٢- عملية ديناميكية تفاعلية تمر بعدة مراحل، بداية من تحديد المشكلة وانتهاء بالتوصل إلى القرار أو البديل الصائب بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.
- ٣- عملية وسلسلة من الخطوات المنطقية تتمثل في دراسة المشكلة واقتراح الحلول وتقييمها واختيار أفضل الحلول أو البدائل (انظر : سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب : ١٩٨٢ ؛ سيد الهواري : ٢٠٠٠ ؛ David W. Miller: ٢٠١٨).

خطوات عملية صنع القرارات :

عرضت الغالبية العظمى من كتب الإدارة خطوات عملية صنع القرارات كالتالي:

١. **تحديد المشكلة أو الموقف:** الخطوة الأولى هي تحديد المشكلة أو الموقف الذي يتطلب اتخاذ قرار.
٢. **جمع المعلومات:** يجب جمع المعلومات ذات الصلة بالمسألة من مصادر مختلفة.
٣. **تحليل المعلومات:** يجب تحليل المعلومات لتحديد الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة.
٤. **تقييم الخيارات أو البدائل:** يجب تقييم كل خيار أو كل بديل من حيث مزاياه وعيوبه أو مناطق القوة والضعف.
٥. **اختيار أفضل الخيارات أو البدائل:** بعد تقييم جميع الخيارات أو البدائل ، يتم اختيار أفضل خيار أو أنسب بديل (ويطلق علي هذه الخطوة خطوة اتخاذ القرار).

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن عملية صنع القرار تتضمن خطوة اتخاذ القرار ، وأن الأولى تتضمن أو تشمل الثانية. وأن صناعة القرار تسبق اتخاذه. وأنهما مكملان لبعضهما ولا يستقيم أحدهما دون الآخر. ومع كل هذه الفروق فإنه أحيانًا يحدث لبس لدي البعض ويعتبرونهما شيء واحد.

العوامل المؤثرة على عملية صنع القرار:

هناك عوامل عديدة تؤثر علي عملية صنع القرار ، منها :

- ١- العوامل الشخصية: مثل القيم والمبادئ والخبرات والدوافع لدى صانع القرار أو صانعي القرار.
- ٢- العوامل البيئية: مثل الضغوط الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.
- ٣- العوامل الموقفية: مثل طبيعة الموقف أو المشكلة والوقت المتاح لاتخاذ القرار.
- ٤- العوامل التكنولوجية: مثل وجود نظام فعال للاتصالات وشبكة معلومات تساعد علي تدفق المعلومات (انظر : محمود طلعت أحمد : ١٩٩٧ ؛ سيد الهواري : ٢٠٠٠ ؛ مداحي عثمان : ٢٠١٨).

أهمية صنع القرارات :

- عملية صنع القرار لها أهمية كبيرة ، من منطلق أنها :
- ١- مهارة ضرورية للنجاح في جميع جوانب الحياة.
 - ٢- تُساعد على تحقيق الأهداف :من خلال اتخاذ القرارات الصحيحة، يمكننا تحقيق أهدافنا الشخصية والمهنية.
 - ٣- تُساعد على حل المشكلات :من خلال اتخاذ القرارات المناسبة، يمكننا حل المشكلات التي نواجهها في حياتنا.
 - ٤- تُساعد على التكيف مع التغيرات :من خلال اتخاذ القرارات المرنة، يمكننا التكيف مع التغيرات التي تحدث في بيئتنا.
 - ٥- تُساعد على تحسين حياتنا :من خلال اتخاذ القرارات الحكيمة، يمكننا تحسين حياتنا على الصعيد الشخصي والمهني (انظر : محمد عاطف غيث : ٢٠٠٩ ؛ عبد الرحمن طاهر : ٢٠١٠ ؛ محمد علي الحاج : ٢٠١٤).

أمثلة على أهمية صنع القرارات في مختلف المجالات:

- ١- في مجال الأعمال :يجب على أصحاب الأعمال اتخاذ قرارات صائبة تتعلق بالاستثمار والتسويق والإنتاج والتوسع.
- ٢- في مجال السياسة :يجب على صانعي القرار اتخاذ قرارات هامة تتعلق بالاقتصاد والتعليم والصحة والأمن.
- ٣- في مجال الحياة الشخصية :يجب على كل شخص اتخاذ قرارات تتعلق بالتعليم والوظيفة والعلاقات والزواج.

المبحث الثالث : أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات

أنواع المعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات :

تعتبر المعلومات مادة القرار الإداري ، إذ يتوقف نجاح القرار علي مدي صحتها ودقتها وجودتها وكفايتها وتوفرها في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة (مداحي عثمان : ٢٠١٨). ويمكن تحديد أنواع المعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات كالتالي :

١- معلومات حول الموقف الحالي أو المشكلة الحالية : تشمل هذه المعلومات فهم الموقف أو المشكلة أو التحدي الذي يُواجهه الفرد، والظروف المحيطة به، والأطراف المُشاركة ، والأسباب المؤدية والنتائج المترتبة...

٢- معلومات حول الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة: تشمل هذه المعلومات فهم جميع الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة لحل المشكلة، ومزايا وعيوب أو مناطق القوة والضعف لكل خيار أو بديل.

٣- معلومات حول النتائج المُحتملة : تشمل هذه المعلومات توقع النتائج المُحتملة لكل خيار أو بديل ، مع تقييم المخاطر والفوائد المُترتبة على كل خيار أو بديل.

طرق جمع المعلومات لعملية صنع القرارات :

هناك طرق عديدة لجمع المعلومات المطلوبة لعملية صنع القرارات ، نذكر منها :

١- البحث: يمكن جمع المعلومات من خلال البحث في الكتب والمجلات والرسائل العلمية والمواقع الإلكترونية.

٢- الاستشارة :يمكن استشارة الخبراء في المجال المُتعلق بالقرار.

٣- التجربة :يمكن تجربة الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة على نطاقٍ صغير قبل اتخاذ القرار النهائي.

أهمية المعلومات في صنع القرارات :

تمثل عملية صنع القرارات جوهر العملية الإدارية ، ونجاح أو فشل المنظمة مرتبط بمدى رشادة القرارات التي يتم اتخاذها من طرف المسؤولين أو صانعي القرارات، وتعتمد عملية صنع القرارات بالدرجة الأولى على مدى توفر المعلومات المطلوبة والمرتبطة والمناسبة وفي الوقت المناسب، من هنا تظهر أهمية ودور المعلومات في عملية صنع القرارات، خاصة أن عملية صنع القرارات تتصف بالتعقيد والصعوبة في ظل بيئة متشابكة ومعقدة تتم فيها اتخاذ القرارات.

أيضا المعلومات هي المادة الأساسية لعملية صنع القرار، فهي تُشكل الأساس الذي يعتمد عليه الأفراد والمنظمات في تقييم الخيارات المتاحة أو البدائل المطروحة واتخاذ القرارات السليمة...

ويمكن تحديد أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات في شكل مجموعة من البنود كالتالي :

١- تحسين جودة القرارات :توفر المعلومات قاعدة معرفية قوية تُساعد الفرد على فهم الموقف بشكل أفضل وتقييم الخيارات المتاحة بدقة.

٢- تقليل المخاطر :تُساعد المعلومات في توقع النتائج المحتملة لكل خيار، مما يُقلل من المخاطر المُرتبطة باتخاذ القرارات الخاطئة.

٣- زيادة الثقة بالنفس: تُعطي المعلومات الفرد شعورًا بالثقة بالنفس عند اتخاذ القرارات، حيث يكون مُتأكدًا من أنه قد قام بتقييم جميع الخيارات المتاحة بشكلٍ دقيق.

٤- تعزيز التعاون: تُساعد المعلومات في مشاركة المعرفة بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية صنع القرار، مما يُعزز التعاون ويُحسّن من جودة القرارات.

٥- توفير الوقت: تُساعد المعلومات المُقرر على تقييم الخيارات المتاحة بشكلٍ أسرع، مما يُوفر الوقت ويُقلل من التكاليف.

٦- تُعزز الشفافية: تُساعد المعلومات على ضمان اتخاذ قرارات عادلة وشفافة، وذلك من خلال مشاركة المعلومات مع جميع الأطراف المعنية.

٧- تُحفز على الابتكار: تُساعد المعلومات على اكتشاف فرص جديدة واتخاذ قرارات إبداعية تُساهم في تحسين الأداء (انظر: محمد عاطف غيث: ٢٠٠٩؛ عبد الرحمن طاهر: ٢٠١٠؛ محمد علي الحاج: ٢٠١٤؛ A. Ram: ٢٠٢٣).

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/52097>

<https://www.linkedin.com/pulse/role-information-decision-making-understanding-its-perspective-ram-m>

التحديات المُتعلقة بالمعلومات في عملية صنع القرارات :

هناك تحديات Challenges عديدة متعلقة بالمعلومات في عملية صنع القرارات ، منها :

١- كثرة المعلومات: قد تُصبح كثرة المعلومات عبئًا على الفرد أو المنظمة ، مما يُعيق عملية صنع القرار.

٢- عدم دقة المعلومات: قد لا تكون جميع المعلومات المُتاحة دقيقة أو موثوقة.

٣- تحيز المعلومات: قد تكون بعض المعلومات مُتحيزة لصالح خيار أو بديل مُعين، مما يُؤثر على عملية صنع القرار.

مقترحات التغلب علي هذه التحديات :

علي المسؤولين أو صانعي القرارات العمل علي التغلب علي هذه التحديات أو علي الأقل التقليل من عددها أو التخفيف من تأثيراتها السلبية ، بما يساهم ذلك في نجاح عملية صنع القرارات في تحقيق أهدافها.

ومن المقترحات للتغلب علي هذه التحديات :

١- أهمية جمع البيانات بطريقة منظمة ودقيقة وتصنيفها وترتيبها وتخزينها بطرق الكترونية سريعة ومتقدمة ، حتي تستوعب كثرة المعلومات.

٢- ضرورة وضع نظم معلومات قوية لضمان دقة المعلومات.

- ٣- ضرورة جمع المعلومات من مصادر موثوقة ، واختبارها للتأكد من صدقها.
- ٤- ضرورة التزام الجماعية والموضوعية عند تقييم الخيارات أو البدائل وعند اختيار الخيار الأفضل أو البديل الأنسب ، لضمان عدم التحيز أو الشخصنة في مثل هذه الأمور.

نصائح للحصول على المعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات :
يمكن تقديم عدد من النصائح للحصول على المعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات كالتالي :

- ١- **تحديد احتياجاتك من المعلومات :** حدد نوع المعلومات التي تحتاجها لاتخاذ قرار مُستنير.
- ٢- **البحث عن المعلومات من مصادر موثوقة :** تأكد من صحة المعلومات التي تعتمد عليها قبل اتخاذ أي قرار.
- ٣- **تحليل المعلومات بعناية :** قارن بين المعلومات المُتحصل عليها من مختلف المصادر وقم بتحليلها بعناية قبل اتخاذ أي قرار.
- ٤- **تحديث المعلومات بشكل دوري :** تأكد من تحديث المعلومات التي تعتمد عليها بشكل دوري لضمان مواكبة التغييرات.

خاتمة :

المعلومات هي عنصر أساسي في عملية صنع القرارات، ويجب على الأفراد والمنظمات الحرص على الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة تُساهم في تحقيق أهدافهم.

أيضا تُعدّ المعلومات عنصراً هاماً في عملية صنع القرارات، حيث تُساعد الفرد أو المنظمة على اتخاذ قراراتٍ أفضل وأكثر دقة. ويجب على الفرد أن يحرص والمنظمة أن تحرص على جمع المعلومات من مصادر مُوثوقة وأن يتم تقييمها بدقة قبل اتخاذ أي قرار.

وهذا يتطلب التأكيد على أهمية المعلومات في جميع مراحل عملية صنع القرارات ، وإبراز دورها في تحسين جودة القرارات وزيادة فرص النجاح. أخيراً يمكن تطوير مهارات صنع واتخاذ القرارات من خلال : جمع المعلومات والتعلم من التجارب السابقة والممارسة واكتساب الخبرات من الآخرين.

مراجع البحث

المراجع العربية:

- ١- سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب : **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة** (القاهرة : مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري ، ١٩٨٢).
- ٢- سيد الهواري : **الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن ال ٢١** (القاهرة : مكتبة عين شمس ، ٢٠٠٠).
- ٣- عبد الرحمن طاهر : **أساسيات صنع القرار** (القاهرة : دار الكتاب الحديث ، ٢٠١٠).
- ٤- عبد الهادي الجوهري وإبراهيم أبو الغار : **إدارة المؤسسات الاجتماعية ، مدخل سوسيولوجي** (الإسكندرية : دار المعرفة الجديدة ، ١٩٩٨).
- ٥- محمد عاطف غيث : **صنع القرارات** (بيروت : دار النهضة العربية ، ٢٠٠٩).
- ٦- محمد علي الحاج : **المعلومات وإدارة المعرفة** (بيروت : دار النهضة العربية ، ٢٠١٤).
- ٧- مداحي عثمان : " أهمية ودور المعلومات في اتخاذ القرارات " ، **مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات** ، جامعة البليدة ، العدد ١٣ ، الجزائر : ٢٠١٨ .
- ٨- مدحت محمد أبو النصر : **قواعد ومراحل البحث العلمي** (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٤).
- ٩- مدحت محمد أبو النصر : **مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : المجموعة العربية للدراسات والنشر ، ٢٠١٤).
- ١٠- نبيل علي : **العرب وعصر المعلومات ، سلسلة عالم المعرفة** ، رقم ١٨٤ ، الكويت : ١٩٩٤ .
- ١١- هيربرت سيمون : **السلوك الإداري** ، ترجمة عبد الرحمن بن هيجان وعبد الله بن أهنية (الرياض : معهد الإدارة العامة ، ط ٤ ، ٢٠٠٣).

المراجع الأجنبية:

- 1- A. Ram: **The Importance of Information in Decision Making** (New York: LinkedIn Pulse, 2023).
- 2- David W. Miller: **Decision Making: A Managerial Approach** (Boston: Cengage Learning, 2018).
- 3- Jo. Bryson: **Effective Library & Information Center Management** (England: Gower Publishing, Co., 1990).

مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

تاريخ الدخول ٢٧ مارس ٢٠٢٤

- <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/52097>
- <https://www.linkedin.com/pulse/role-information-decision-making-understanding-its-perspective-ram-m>