مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: أنظمة المعلومات الشخصية ودورها في صناعة القرارات الإنسانية دراسة تحليلية لآراء عينة من المستهلكين في مدينة الموصل
اسم الكاتب: أ.م.د. عبد الستار محمد علي العدواني، م.م. ثائر طارق حامد الملا حسن، م.م. محمد محمود حامد الملا حسن
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3212
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 18:12 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ٩٣ مجلد ٣١ لسنة ٢٠٠٩
ص ص[٥٩ -٧٧]

أنظمة المعلومات الشخصية ودورها في صناعة القرارات الإنسانية
دراسة تحليلية لآراء عينة من المستهلكين في مدينة الموصل

الدكتور عبد الستار محمد علي العدواني
أستاذ مساعد – قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

ثائر طارق حامد الملا حسن
مدرس مساعد
المعهد التقني - الموصل

محمد محمود حامد الملا حسن
مدرس مساعد - قسم إدارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

المستخلص

استهدف هذا البحث نظام المعلومات الذي يشكل جسم الإنسان بيئته الداخلية هذه المرة، كيف يحصل هذا الإنسان على البيانات ومن أين؟ كيف يعالجها ومن الجهة المعنية لديه بذلك؟ من الجهات المستفيدة من خدماته أو بمعنى أكثر تحديداً ما علاقته بنظام صنع القرارات الإنسانية؟

وبعد دراسة مستفيضة توصل الباحثون إلى أمور عديدة وقعت في جانبين:

الأول: اختص بإجابات التساؤلات المذكورة والتي تفيد بوصفه لا يختلف عن أنظمة المعلومات الأخرى سوى بخصوصية بيئته الداخلية، فهو يقوم على تحصيل البيانات من مصادر توافرها الخارجية بواسطة الحواس الخمس والداخلية (البيانات المخزونة في ذاكرة الإنسان) بواسطة نظام الاسترجاع (خاصية التذكر)، ثم تنقل هذه البيانات بواسطة نظام الاتصال (الجهاز العصبي) إلى وحدة المعالجة (عملية الإدراك العقلي) التي تقوم بمعالجتها وصولا إلى إنتاج المعلومات تلبية لاحتياجات المستفيدين المتمثلين بالعمليات العقلية المختلفة وعلى نحوٍ رئيس نظام صنع القرارات الإنسانية وبقية أجزاء الجسم الأخرى.

الثاني: اشتمل على ما تمخض عن الدراسة الميدانية التي نفذت على عينة عشوائية من المستهلكين بلغ عددها (١٨٦) فرداً بخصوص شكل العلاقات القائمة بين هذا النظام (بوصفه متغيراً مستقلاً) وبين نظام صنع القرارات الإنسانية الذي مثلته هنا قرارات الشراء الخاصة بالمستهلكين (بوصفه متغيراً معتمداً) والتي تم إثبات معنويتها وايجابيتها وذلك على مستوى الارتباط والأثر.

تأريخ استلام البحث ٢٠٠٧/٨/٢٩ تأريخ قبول النشر ٢٠٠٨/١/١٤

وفي ضوء كل ذلك حث الباحثون في توصياتهم الفردية والمنظمية والمجتمعية على أهمية تعزيز مختلف النواحي الثقافية لدى الأفراد، وذلك بوصفه مسؤولية لا تقف محاذيرها أو منافعها عند حدود هؤلاء الأفراد فحسب، بل تمتد لتشمل المنظمات التي يعملون فيها من جهة والمجتمعات التي يعيشون فيها من جهة أخرى.

Personal Information Systems: Their Roles in Human Decision Making An Analytic Study on a Sample of Customers at Mosul City

Abdul Sattar M. Al-A'dwani (PhD)
Assistant Professor
Department of Informayion System
University of Mosul

Thair T. Al-Mullah Hasan
Assistant Lecturer
Mosul Technical Institution

Mohammed M. Al-Mullah Hasan
Assistant Lecturer
Department of Business Administration
University of Mosul

Abstract

This research aimed to the information systems which form the internal environment of human body this time. How he gets data and from where? How he treats them and whom they concerned? Who are the beneficiaries of their services? After an extended study the authors concluded several elements and they fell in two categories:

First, concerned with the answers of mentioned questions which deal with its characterization is not different from other information system except what concerned internal environment , as is depend on obtaining data from external available sources by the five senses and the stored in data bases (human memory) by retrieval system (remembering aspect) , then it transferred by attaching system (nervous system) to treatment unit (mind perception process) which treat them to produce information needed the beneficiaries among them are the mind processes and the rest of the human body .

Second contains the results of the field study which conducted on a sample of (186) persons as far as the form of existing relationship between the system (as an independent variable) and the process of making human decisions which represented by purchasing decisions of consumers (as dependent variable) which proved its significance and positive , and that on correlation level .

Given that the authors recommend in their individual, organizational and social recommendations on the importance of enhancing the different cultural affairs of persons, as it, is a responsibility concerned not only these persons, but also extended to include the organization in which they work, and the society in which they live.

المقدمة

تزخر الأطر النظرية بالعديد من الكتب والدراسات والبحوث التي تهتم بنظام المعلومات الإدارية، **ولكنها كما يبدو، ليست على هذا النحو فيما يخص نظام**

المعلومات الشخصي(*)، إذ لم يحظ هذا النظام (وذلك على قدر اطلاع الباحثين) بالاهتمام على النحو الذي يوازي أهميته **بوصفه الأساس في توفير المعلومات التي مهدت لصناعة أفضل القرارات الإنسانية** ذات الأهمية في إنتاج كل ما نعيش في ظلاله الآن من تقانات ومظاهر علمية وحضارية وسواها بما في ذلك أنظمة المعلومات المختلفة نفسها، **فلا يزال هذا النظام يثير**، على الرغم من ظهور عدد من الكتابات التي تتحدث عن بعض جزئياته في إطار ما يسمى العصف الذهني(**) **الكثير من التساؤلات منها**: هل يتوافر في داخل الجسم الإنساني، أو بمعنى أكثر دقة داخل الإنسان بوصفه نظاماً كما تذهب إلى تأكيده النظرية العامة للنظم (G.S.T)، نظام للمعلومات على غرار ما يتوافر في المنظمات أو التجمعات البشرية الأخرى؟ وإن توافر مثل هذا النظام فيه... ما مكوناته؟ وما عناصره؟ وما تقاناته في معالجة البيانات؟

كل هذه التساؤلات وغيرها سيحاول هذا البحث الإجابة عليها ضمن الإطار الذي سيجيب على تساؤله الرئيس الذي يتمحور حول دور هذا النظام في صنع القرارات الإنسانية والتي اختار الباحثون قرارات الشراء الخاصة بعينة من المستهلكين في مدينة الموصل أنموذجاً عليها.

أما تفاصيل إجابة التساؤل المشار إليه وبقية إجابات التساؤلات والتفاصيل الأخرى فستعرضها **محاور هذا البحث** على النحو الآتي:

الأول: سيركز على منهجية البحث (مشكلته، أهميته وأهدافه، فرضياته وتقاناته المختلفة).

الثاني: سيبدأ بتوفير إطاراً نظرياً يعرض مفهوم نظام المعلومات الشخصي ومكوناته وعناصره وتقاناته، فضلاً عن نبذة تخص مفهوم قرارات الشراء وكيفية صناعتها وينتهي بتقديم تصور نظري أيضاً لآلية تشغيل نظام المعلومات الشخصي من **جهة** وطبيعة العلاقة بينه وبين نظام صنع القرارات كما تبدو في داخل الجسم الإنساني وتحديداً في دماغه من **جهة أخرى**، وذلك من وجهة **نظر الباحثين بالاعتماد على الأطر النظرية لنظام المعلومات الإدارية، وعلى نحو خاص تلك التي تتحدث عن علاقة هذا النظام بنظام صنع القرارات المنظمية**، وذلك تمهيداً لما سيتم تناوله في الإطار الميداني للبحث.

الثالث: سيشتمل على الإطار الميداني المشار إليه بدءاً من وصف عينة البحث وانتهاءً بما يمكن أن يقال حول قبول أو رفض فرضياته.

الرابع: سيسلط الضوء على أهم استنتاجات البحث وما تستلزمه من التوصيات المناسبة.

(*) تجدر الإشارة إلى أن عنوان هذا البحث قد اعتمد أنظمة المعلومات الشخصية (بصيغة الجمع) ولم يعتمدها بصيغة المفرد كما تبدو في التساؤل المذكور لسبب مفاده: صعوبة إجراء البحث على مستوى شخص واحد، فالأمر يتطلب جملة من الأفراد (عينة أو سواها) مما يفرض استخدام صيغة الجمع بوصفها الأكثر ملاءمة.

(**) للاطلاع على مفهوم العصف الذهني: يمكن الرجوع إلى: (سعد غالب ياسين، (٢٠٠٧)، إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن).

منهجية البحث

أولاً - مشكلة البحث

انطلاقاً مما ذهبت إلى تأكيده مقدمة البحث، حول نظام المعلومات الشخصي بوصفه لم يحظ بالاهتمام من لدن الكتاب والباحثين على النحو الذي يوازي أهميته من جهة ومما تفصح عنه المشاهدات اليومية حول تباين الأفراد تبعاً لكم المعلومات ونوعها التي يمتلكونها ولاحقاً في معدلات النجاح والفشل في القرارات التي يصنعونها ويتخذونها اعتماداً على تلك المعلومات من جهة أخرى، يثير الباحثون تعبيراً عن مشكلة بحثهم التساؤلات الآتية:

١. هل يتوافر لدى الإنسان نظام للمعلومات على النحو الذي تشير إليه الأطر النظرية لنظام المعلومات الإدارية أو سواه من أنظمة المعلومات الأخرى؟
٢. ما مكونات هذا النظام .... وما عناصره؟
٣. ما أهدافه؟ وما آلية تشغيله وصولاً لتحقيق تلك الأهداف؟
٤. ما طبيعة الدور الذي يؤديه بخصوص مجمل القرارات التي يصنعها ويتخذها الإنسان يومياً ومنها قرارات الشراء؟

ثانياً - أهمية البحث وأهدافه

تبرز أهمية البحث من أهمية أهدافه التي تتمثل بجملة الإجابات عن التساؤلات المثارة في مشكلته من جهة، وما يخص فرضياته التي سيتم الوقوف عليها لاحقاً من جهة أخرى والتي يمكن عرض تفاصيلها في جانبين على النحو الآتي:

النظري: أو الأهمية النظرية التي يمكن أن تتجلى من خلال تلك الإجابات المشار إليها **بوصفها قد توفر بمجملها إطاراً نظرياً يمكن أن يفيد الباحثين فيما لو أرادوا معرفة ماهية نظام المعلومات الشخصي وماهية مكوناته وعناصره وأهدافه وتقاناته.**

الميداني: أو الأهمية الميدانية التي قد تساعد إجابة تساؤل مشكلة البحث (**الرابعة**) على تأكيدها بوصفها **ستؤكد أو تنفي جزئياً أو كلياً** الدور الذي يؤديه النظام المبحوث في صناعة القرارات الإنسانية ومنها قرارات الشراء لدى المستهلكين.

فضلاً عن ذلك قد يوفر هذا البحث للمدراء في المنظمات وسواهم في المجتمع تصوراً لمهام نظامي المعلومات وصنع القرارات وكيف تنجز في إطار التغيير البيئي المتسارع والمعقد الذي نشهده الآن، بخاصة إذا ما نظر إلى إنجاز هذه المهام في عقل الإنسان بوصفها تتم في أوقات متباينة تبدأ بالثواني في صناعة بعض القرارات وقد تستغرق فيما يخص قرارات أخرى ساعات أو أيام أو حتى أشهر أو سنين.

ثالثاً - فرضيات البحث

تتمثل أهم فرضيات هذا البحث **بفرضيتين رئيسيتين** على النحو الآتي:

١. يتوافر لدى الإنسان (على الرغم من خصوصيته) نظام للمعلومات على غرار ما يتوافر في المنظمات المختلفة، بكامل أبعاده (الأهداف، المكونات، العناصر، التقانات)[*].

٢. يرتبط هذا النظام **بنوعين من العلاقات ذات الطبيعة المعنوية الموجبة مع نظام صنع القرارات الإنسانية على النحو الآتي:**

أ. **علاقة الارتباط المعنوية** بين النظامين المذكورين.

ب. **علاقة الأثر المعنوية** التي يؤثر من خلالها نظام المعلومات الشخصي بوصفه **متغيراً مستقلاً** بنظام صنع القرارات الإنسانية بوصفه **متغيراً معتمداً**.

رابعاً - منهج البحث وتقاناته

اعتمد البحث **المنهج الوصفي التحليلي** منهجاً رئيساً له وذلك لملاءمته في وصف نظام المعلومات كما يبدو لدى الإنسان.

وانطلاقاً من ذلك اعتمد على **تقانات هذا المنهج** في الحصول على البيانات المناسبة لإنجاز البحث، وتحديداً على **الاستبانة** التي أعدها الباحثون، والتي وقعت في جزئين على النحو الآتي:

الأول: اختص بالحصول على البيانات التي تصف نظام المعلومات وقد تمثلت بـ(١٠) عبارات غطت كل ما يحتاجه البحث لوصف هذا النظام.

الثاني: اختص بالحصول على البيانات التي تصف نظام صنع القرارات قدر تعلقه بقرارات الشراء لدى المستهلكين، وقد وقعت بـ(٩) عبارات غطت الجوانب المطلوبة.

تجدر الإشارة إلى أن هذه الاستمارة **خضعت لاختبارات الصدق والثبات** قبل تعميمها، فضلاً عن **خضوعها للتقويم** من قبل عدد من المحكمين وصولاً إلى صيغتها النهائية.

كما تجدر الإشارة أيضاً إلى أن الاستمارة المشار إليها تم توزيعها على عينة عشوائية من المستهلكين في مدينة الموصل بلغ عددها (١٨٦) فرداً، وسيقف الباحثون على أوصاف هذه العينة في مستهل الإطار الميداني لبحثهم لاحقاً.

أخيراً فيما يتعلق بتقانات التحليل: فقد تم الاعتماد **على النظام الجاهز (SPSS 11.5)** الذي بواسطته تم استخراج التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات قدر تعلقها بكل عبارة من العبارات التي وردت بالاستبانة، وكذلك فيما يخص اختبارات (F) و(t) التي اختارها الباحثون بوصفها من الاختبارات المناسبة في دراسة علاقات الأثر بين المتغيرات المختلفة.

(*) تكمن الأسباب التي دفعت إلى تقديم هذه الفرضية فيما مفاده:

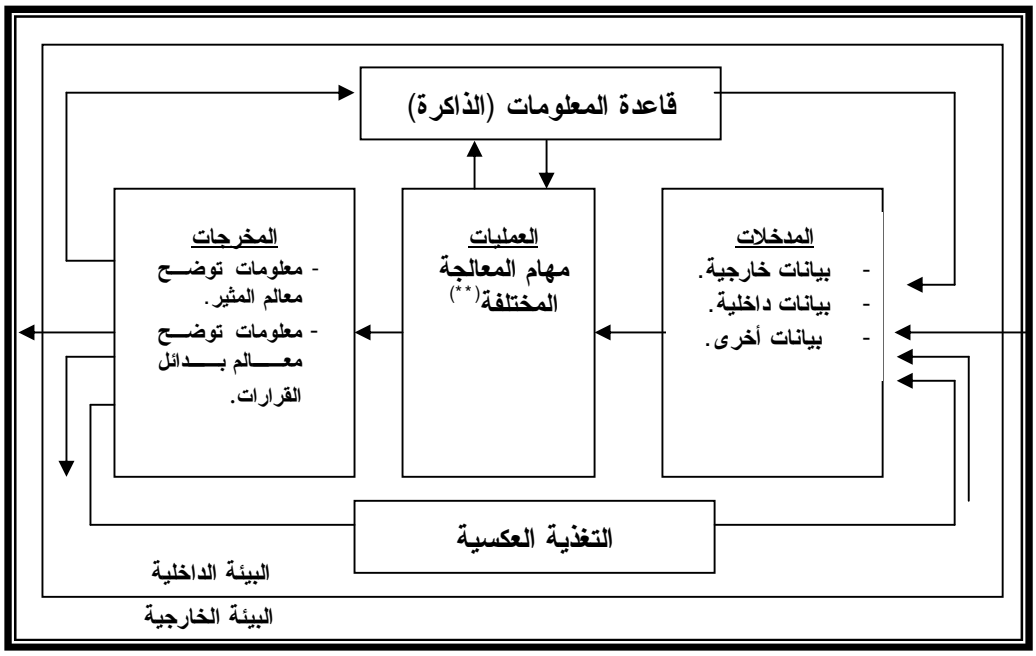
أ. رغبة الباحثين في إجمال إجابات تساؤلات مشكلة البحث التي سيصار إلى التمهيد لها في الإطار النظري في إجابة صغيرة تكون على نحو يشتمل على كل ما يمكن أن يقال بخصوص تلك التساؤلات، **وذلك منعا للتكرار مما يوفر أفضل استثمار للمجال المتاح في البحث**.

ب. رغبتهم في الإفادة من الإجابة المشار إليها في التمهيد للفرضية الثانية، ولاحقاً لإغراض بناء الاستنتاجات النظرية للبحث.

الإطار النظري

أولاً - مفهوم نظام المعلومات الشخصي

لم يحظ نظام المعلومات الشخصي بالاهتمام على النحو الذي يوازي أهميته في حياة الإنسان، لذا تعذر على الباحثين الحصول على تعريف محدد له من خلال ما تكنزه الأطر النظرية لعلم الإدارة، مما دفعهم إلى الاعتماد على مفهوم نظام المعلومات الإدارية كما ورد من خلال آراء الكتاب والباحثين ومنهم (المعاضيدي وآخرون، ٢٠٠١، ٤٣) و(قاسم، ٢٠٠٤، ١٥)(*) من جهة وعلى آراء المهتمين بالسلوك الإنساني ومنهم (الشماع وحمود، ١٩٨٩، ١٢٧) من جهة أخرى في تحديد مفهومهم الإجرائي لهذا النظام الذي جاء على النحو الآتي:



الشكل ٢ -١
نظام المعلومات الشخصي

المصدر: من إعداد الباحثين.

(*) لمزيد من التفاصيل حول مفهوم نظام المعلومات الإدارية انظر:

1. Boon & Kurtz , 1990 ,490
2. Romney & Steinbraf,2000., 8.
3. Russrll,1998, 250.

(**) تعرف هذه المهام لدى المهتمين بالسلوك الإنساني ومنهم (الشماع وحمود، ١٩٨٩، ١٣٢) بمهام التفسير والتأويل والتي تقابلها في الأطر النظرية لنظم المعلومات مهام تحصيل البيانات وتصفيتها وإعداد التقارير وتخزين المعلومات واسترجاعها وتحديثها ونشرها .

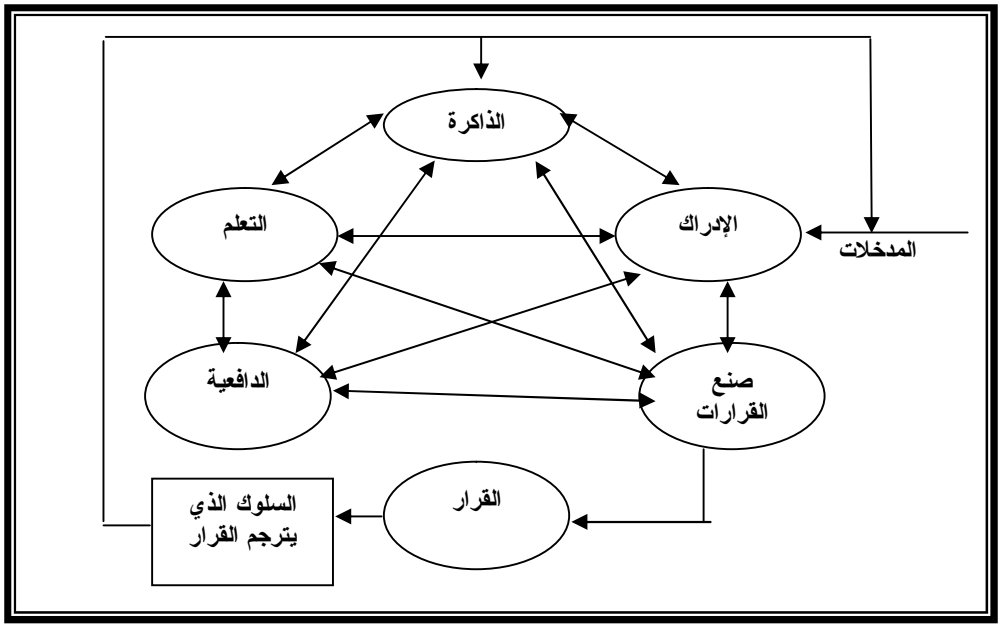
إنه عبارة عن وحدة أو ائتلاف يضم جملة من المكونات: **الحواس الخمس** بوصفها المعنية بتحصيل البيانات من مصادر توافرها الخارجية، **والجهاز العصبي** بوصفه المعني بمهام نظام الاتصالات، **والدورة الدموية** بوصفها المعنية بتجهيز النظام بالطاقة المناسبة لتشغيله، **وعملية الإدراك العقلي** بوصفها وحدة المعالجة الخاصة بالنظام، **وقواعد البيانات والمعلومات** ممثلة بذاكرة الإنسان بوصفها المعنية بتخزين المعلومات التي يمتلكها الإنسان، **وخاصية التذكر** بوصفها المعنية باسترجاع المعلومات من ذاكرة الإنسان كلما استدعت الحاجة لذلك (الشكل ٢ -١)، **يهدف إلى** تحصيل البيانات من مصادر توافرها لمعالجتها وصولاً إلى إنتاج المعلومات تلبية لاحتياجات المستفيدين المتمثلين هنا بعقل الإنسان بوصفه المعني بصناعة القرارات الإنسانية المختلفة.

وتعزى الأسباب التي دفعت إلى صياغة هذا المفهوم على النحو المشار إليه فيما مفاده الآتي:

١. يتفق الكتاب ومنهم (السالم، ١٩٨٨، ٢٠٣) و(الشماع وحمود، ١٩٨٩، ١٣١) على الحواس الخمس (الذوق، الشم، اللمس، السمع، البصر) والجهاز العصبي بوصفهم المعنيين بتحصيل البيانات من مصادر توافرها الخارجية وإيصالها إلى وحدة المعالجة في عقل الإنسان.
٢. يتفق الكتاب المشار إليهم وكذلك (السلمي، ١٩٨٠، ٨٩) على عملية الإدراك بوصفها المعنية باستلام البيانات عند وصولها إلى عقل الإنسان، ومن ثم معالجتها لاحقاً.

فضلاً عن ذلك يتفق هؤلاء الكتاب أيضاً على ذاكرة الإنسان بوصفها المستودع الذي يحوي كل ما يخص خبرة الإنسان وتجاربه الماضية، كما يتفقوا على خاصية التذكر بوصفها المعنية باسترجاع المعلومات من ذاكرة الإنسان.

٣. يتفق الكتاب ومنهم (السلمي،١٩٨٠، ٩٠) أيضاً على العمليات العقلية بوصفها تشتمل على الإدراك، التعلم، الدافعية وصنع القرارات، فضلاً عن ذلك يتفقوا على علاقات التفاعل القائمة بين هذه العمليات بوصفها أنظمة فرعية لنظام عقل الإنسان، وذلك تجسيداً لما تذهب إلى تأكيده النظرية العامة للنظام التي تفترض النظام بوصفه مجموعة من الأنظمة الفرعية المتفاعلة مع بعضها تحقيقاً لأهداف النظام (Parker,1989,86).
٤. يتفق الكتاب ومنهم (Zo,2000,552) و(الشرمان، ٢٠٠٤، ٨٦) على أهداف أنظمة المعلومات ومنها نظام المعلومات الإدارية بوصفها تتمثل في إنتاج المعلومات تلبية لاحتياجات المستفيدين ومنهم على نحوٍ رئيس صناع القرارات.



الشكل ٢ -٢
العمليات العقلية وطبيعة علاقات التفاعل القائمة بينها
المصدر: من إعداد الباحثين.

ثانياً - مفهوم قرارات الشراء وأنواعها

قبل الولوج إلى مفهوم قرارات الشراء وأنواعها يجد الباحثون من الضروري الوقوف قليلاً لعرض مفهومهم الإجرائي لنظام صنع القرارات الإنسانية، الذي أعدوه على وفق السياق نفسه الذي اعدوا بموجبه مفهوم نظام المعلومات الشخصي.

على نحوٍ عام... يمكن تصور **نظام صنع القرارات الإنسانية بوصفه عملية عقلية** تهدف إلى إعداد مجمل القرارات التي يصنعها ويتخذها الإنسان يومياً، وذلك في إطار يشتمل على **استلام المعلومات على شكل مدخلات** من نظام المعلومات على نحوٍ رئيس، ومن بقية العمليات العقلية الأخرى قدر الحاجة لبعض المعلومات الآنية منها في أثناء إنجاز المهام الداخلية الموكلة بها ثم إخضاعها **لسلسلة من العمليات التي تسمى عمليات نظام صنع القرارات والتي تبدأ بتحديد أطر المشكلات ذات الحاجة إلى القرارات ثم تهيئة بدائل الحلول (القرارات) المناسبة لها، يليها مهمة المفاضلة بين هذه البدائل وصولاً إلى اختيار البدائل التي تمثل مخرجات هذا النظام وتنتهي بمهام تنفيذ البدائل المختارة وتقويمها.**

وتعزى الأسباب التي دفعت الباحثين إلى تقديم مفهومهم على النحو المشار إليه إلى ما مفاده الآتي:

١. يتفق الكتاب (انظر الشكل ٢ -٢) على نظام صنع القرارات بوصفه عملية عقلية أيضاً، وأنه يشترك بعلاقات تداخل متبادل مع بقية العمليات العقلية الأخرى ومنها نظام المعلومات الشخصي.
٢. يتفق الكتاب ومنهم (Pride& Ferrell, 2000, 126) على خطوات أو مراحل صنع القرارات بوصفها تشتمل على النواحي التي أشار إليها هذا المفهوم.

بعامة... بعد هذا الإيجاز يعود الباحثون الآن **لتقديم تصورهم أو مفهومهم الإجرائي لقرارات أو قرار الشراء، إذ يرونه فعل أو ردة فعل يأتي على وفق الموقف الذي يمر به الإنسان، وقدر تعلقه بالشراء يمثل ردة فعل على الأغلب تهدف إلى سد حاجة أو إشباع رغبة ما متولدة في داخل ذلك الإنسان،** أما اختياره فيتم بالإفادة من عمليات نظام صنع القرارات التي سبقت الإشارة إليها والتي تشتمل من جملة ما تشتمل عليه على **عملية اتخاذ القرار التي يعرفها الكتاب ومنهم (أبو قحف، ٢٠٠٦، ٢٠٥) و(البكري، ٢٠٠٦، ٩١) بوصفها اختيار بديلاً من بين جملة بدائل متاحة.**

تجدر الإشارة بخصوص البدائل، إلى أن كل منها بمقدوره سد أو إشباع هذه الحاجة أو تلك الرغبة على نحو معين، وأما تفضيل أي منها (اختياره)، فيتم في إطار عملية المفاضلة التي تقوم على وفق جملة من المعايير منها الجودة، السعر، العلامة التجارية، العمر الإنتاجي للسلعة وغيرها[*].

وأما فيما يخص **أنواع قرارات الشراء** فيمكن القول بوجود أنواع مختلفة منها، وهي مصنفة وفقاً لمعايير مختلفة أيضاً منها **معيار تكرار عملية الشراء** الذي بموجبه تقسم أنواع قرارات الشراء في نوعين على النحو الآتي: (Kotler,1997,192) و(Pride & Ferrell,2000,126)

أ. **القرارات المتكررة:** التي تتخذ من أجل الحصول على السلع ذات الاستخدام المتكرر.
ب. **القرارات غير المتكررة:** التي تتخذ من أجل الحصول على السلع ذات الاستخدام غير المتكرر.

ثالثاً - آلية تشغيل نظام المعلومات الشخصي وعلاقته بنظام صنع القرارات

تمهيداً للإطار الميداني للبحث..... يجد الباحثون من الضروري الوقوف قليلاً لوصف آلية تشغيل نظام المعلومات الشخصي وطبيعة العلاقة القائمة بينه وبين نظام صنع القرارات **كما يعتقدونهما** وذلك بالإفادة من الأطر النظرية القريبة منهما.

---

[*] لمزيد من التفاصيل حول معايير تفضيل قرار الشراء انظر: أبي سعيد الديوه جي، ٢٠٠٠، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ٧١.

بعامة..... يرى الباحثون أن هذه العلاقة لا تختلف عن مثيلتها القائمة بين نظام المعلومات الإدارية وبين نظام صنع القرارات المنظمية، إذ في كلا العلاقتين يبدو أن القرارات لا يمكن صناعتها ما لم تتوافر لدى صناع القرارات المعلومات المناسبة، وإن اختلفت مستوياتها أو أوصافها (الكمية والنوعية والموثوقية والتوقيت) من قرار إلى آخر تبعا للجهة التي صنعته أو المستفيدة منه (المنظمات أو الأشخاص)، وقدر تعلق الأمر بموضوع هذا البحث تبرز بهذا الصدد **جملة من التساؤلات منها**: ما كمية المعلومات المناسبة لصناعة قرارات الشراء للمستهلكين؟ ما أنواعها؟ ومن أين يمكن الحصول على البيانات المناسبة لإنتاجها ؟

وجواباً على هذه التساؤلات يمكن القول إن كلا النوعين المشار إليهما من القرارات (المتكررة وغير المتكررة) يحتاجان كما سبقت الإشارة للمعلومات بغية صناعتهما على نحوٍ ربما يكون متماثلاً من حيث الأوصاف (كمية، نوعية،....)، وذلك في حال صناعتهما للمرة الأولى، كما يكون متماثلاً أيضاً من حيث مصادر الحصول على البيانات المناسبة لصناعتهما والتي عادة ما يتم الحصول عليها من مصدرين وعلى النحو الآتي: (أنظر الشكل ٢ -١)

الخارجي: يتمثل بالبيئة الخارجية (المجتمع) الذي تعرض فيها المنتجات المختلفة، والتي تبدو لدى المهتمين بدراسة السلوك الإنساني ومنهم (الشماع وحمود، ١٣١،١٩٨٩) بمثابة المثيرات أو المنبهات التي تثير مدركات المستهلكين.

فعندما يثير منتج ما المستهلك يباشر نظام المعلومات عمله على الفور، إذ تقوم الحواس الخمس بوصفها المعنية بتحصيل البيانات بتحصيل ما يمكن تحصيله من البيانات التي تخص ذلك المثير، ثم تودعها لدى نظام الاتصالات المعني بانسيابية تدفق البيانات والمعلومات من وإلى نظام المعلومات ليقوم بدوره في إيصال هذه البيانات إلى نظام المعلومات لتدخل فيه **بوصفها جزءاً من مدخلاته**.

الداخلي: يتمثل بذاكرة الإنسان على نحو رئيس التي يستفيد منها نظام المعلومات بوصفها قاعدة معلوماته التي تحوي كل ما يتعلق بخبرة الإنسان وتجاربه الماضية، إذ يقوم نظام الاسترجاع (خاصية التذكر) باسترجاع ما قد يحتاجه من مخزوناتها وعلى نحوٍ خاص ذلك الذي يمكن أن يفيد النظام في أثناء عمليات المعالجة لمجمل البيانات الداخلة إليه، ليدخل إليه أيضاً بوصفه، **الجزء الثاني** من مدخلاته، **فضلاً عن ذلك** تدخل إلى النظام على شكل مدخلات أيضاً بيانات أخرى مساعدة له في إنجاز مهام المعالجة إذ تأتيه من العمليات العقلية الأخرى (التعلم والدافعية وصنع القرارات)، وذلك على نحوٍ مباشر بواسطة نظام الاتصالات أيضاً بوصفه المعني بضمان استمرار علاقة التفاعل القائمة بين العمليات العقلية المشار إليها.

وبعد أن تتكامل المدخلات يبدأ النظام مهام معالجتها وصولاً إلى المعلومات **التي تحدد معالم المثير من جهة، وتحديد معالم أنواع بدائل القرارات الملائمة للتعامل مع ذلك المثير من جهة ثانية، ومعلومات أخرى قد تفيد في أثناء**

المفاوضات بين الإنسان (المستهلك) وبين بائع المنتج من جهة ثالثة، بعد ذلك تودع المعلومات المنتجة بواسطة نظام الاتصالات أيضاً لدى نظام صنع القرار ليباشر بدوره تهيئة البدائل المناسبة وما يخص نواحي المفاضلة فيما بينها وصولاً إلى اختيار القرار المناسب الذي سيترجم لاحقاً على شكل سلوك ينفذ أو لا ينفذ عملية الشراء.

بعامة.... يعتقد الباحثون بخصوص تنفيذ هذه المهام أنها تتم في هذه المرة (المرة الأولى لصناعة القرارات بغض النظر عن طبيعتها المتكررة وغير المتكررة) كما في أي عملية إدراك أخرى، في إطار يقوم على مرحلتين من الإدراك: (السالم، ١٩٨٩، ٢٠٩)

الأولى: الإدراك الحسي الاختياري.

الثانية: الإدراك العقلي المتضمن لخاصية التسكين التي يقصد بها قيام الإنسان بوضع كل ما يمكن بلوغه بخصوص المثير عن طريق الإدراك الحسي الاختياري في مكانها الصحيح وفقاً لما مخزون لديه من معلومات، وذلك على نحوٍ يجعل منها ذات معنى محدد وفقاً لمعارفه ومنبهاته.

وفي المرات اللاحقة لصناعة القرارات نفسها، وعلى نحو خاص القرارات المتكررة فإن مهام تنفيذها تبدو محصورة على الأغلب في إطار المرحلة الثانية (الإدراك العقلي)، ولا تستدعي المرور بمرحلة الإدراك الحسي الاختياري إلاّ في حالات محدودة تتمثل في السعي نحو التعرف على المثير الذي تعرض إليه أو واجهه ذلك الإنسان، وما يخص النواحي المتعلقة بتحديث وتكامل المعلومات المتجمعة أو المخزونة بخصوصه في المرة أو المرات السابقة.

ويعزى ذلك (على وفق اعتقاد الباحثين أيضاً) لما مفاده:

١. **خاصية التسكين:** بوصفها (كما سبقت الإشارة) تتيح للعقل الإنساني فرصة خزن المعلومات المتوافرة عن المثير (في المرة الأولى) في مكان يخصص لها في ذاكرة الإنسان، مما يساعد على استدعائها بواسطة خاصية التذكر كلما استدعت الحاجة لصناعة أو تكرار صناعة القرار نفسه.

٢. **خاصية التعود الإنساني الناجمة عن التكرار:** ودورها في تحويل القرار من صيغته الأولى بوصفه قراراً متكرراً إلى صيغة أخرى تعرف لدى المهتمين بالتسويق ومنهم (النوري، ٢٠٠٥، ٨١) و (Neishchlag, *et. al* ,1985,177) **بالقرار القائم على التعود** الذي لا يتطلب من المعلومات (كما يؤكد على ذلك الكتاب والباحثين المشار اليهم) سوى ما يخص التعرف على المثير، أما بقية المعلومات عنه فمتوافرة في ذاكرة الإنسان المعني الذي باتت عملية الشراء لديه تتم بشكل روتيني.

تجدر الإشارة، إلى أن مسألة تحديث وتكامل المعلومات عن المثير تبدو في غاية الأهمية، وذلك لأن أي نقص فيها أو تقادمها قد يقودان إلى صناعة قرار مغاير.

وأما فيما يخص القرارات غير المتكررة فتبقى تنجز على ذات المنوال الذي تمت أو أنجزت بموجبه في المرة الأولى، أي في إطار مرحلتي الإدراك الحسي الاختياري والإدراك العقلي معاً.

الإطار الميداني

سيشتمل هذا المحور على ثلاث فقرات هي:

أولاً - أوصاف عينة البحث

سبقت الإشارة في منهجية البحث إلى عينته العشوائية بوصفها اشتملت على (١٨٦) فرداً، وفي الحقيقة إن هذا العدد لا يمثل عدد الأفراد الذين وزعت عليهم استمارة الاستبانة، فقد كان عددهم (٢٠٠) فرد، أما هذا التباين الذي حصل فيعزى للأسباب الآتية :

١. لم تعاد (١١) استمارة من تلك التي وزعت على المستبينة آرائهم.

٢. تم استبعاد (٣) استمارات من قبل الباحثين لعدم تكامل أجوبتها.

على نحوٍ عام... وبغض النظر عما تمت الإشارة إليه، يمكن القول إن العينة المبحوثة البالغ عددها (١٨٦) فرداً قد توزعت من نواحي الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمستوى العلمي على النحو الذي يعرض تفاصيلها الجدول (٣ -١).

الجدول ٣ -١
أوصاف عينة البحث

الجنس							
ذكر				أنثى			
ت		%		ت		%	
١٠٨		٥٨,١		٧٨		٤١,٩	
العمر							
٢٠ -٣٠		٣١ -٤٠		٤١ -٥٠		٥٠ - فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٣٣	١٧,٧	٢٤	١٢,٩	٧٨	٤٢	٥١	٢٧,٤
الحالة الاجتماعية							
متزوج				أعزب			
ت		%		ت		%	
١٥٦		٨٣,٨		٣٠		١٦,٢	
المستوى العلمي							
إعدادية فما دون		دبلوم		البكالوريوس		الماجستير	الدكتوراه
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
١٤	٧,٦	٥١	٢٧,٤	٦٨	٣٦,٥	٣٨	٢٠,٤	١٥	٨,١

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء استمارة الاستبيان.

يتبين من الجدول المشار إليه أن **نسبة الذكور** في العينة بلغت (٥٨,١%) يقابلها (٤١,٩%) وهي نسبة تمثل مشاركة **الإناث** في هذه العينة.

كما يتبين أيضاً أن أفرادها توزعوا وفقاً لأعمارهم في عدد من الفئات العمرية التي تسلسلت بحسب نسبة المشاركة فيها على النحو الآتي:

أ. الفئة العمرية (٤١ سنة – ٥٠) احتلت **المرتبة الأولى** كونها شكلت أعلى نسبة مشاركة بلغت (٤٢%).

ب. جاءت الفئة العمرية (٥١ سنة – فأكثر) **بالمرتبة الثانية** بنسبة مشاركة في العينة بلغت (٢٧,٤%).

ت. أما الفئتين العمريتين (٢٠ - ٣٠) و(٣١ -٤٠) فقد احتلتا **المرتبتين الثالثة والأخيرة** بنسب مشاركة بلغت (١٧,٧%) و(١٢,٩%) على التوالي.

أما فيما يخص الحالة الاجتماعية للمشاركين فتبين أن **نسبة المتزوجين** منهم هي الغالبة، وذلك بنسبة مشاركة في العينة بلغت (٨٣,٨%) **مقارنة بنسبة العزاب** التي بلغت (١٦,٢%).

أخيراً.... فيما يخص المستوى العلمي للمشاركين في العينة، فتبين أن حملة شهادة **البكالوريوس** شكلوا النسبة الأعلى فيها (٣٦,٥%) يليهم حملة **شهادة الدبلوم** الذين شكلت نسبة مشاركتهم (٢٧,٤%)، ثم يأتي بعد ذلك **حملة شهادة الماجستير** بنسبة مشاركة بلغت (٢٠,٤%) فحملة **شهادة الدكتوراه** بنسبة بلغت (٨,١%)، أما نسبة مشاركة حملة **شهادة الإعدادية فما دون** فكانت تمثل النسبة الأقل، إذ بلغت (٧,٦%)، مما يمهد بالإفادة من ذلك من جهة ومن مجمل النسب المختلفة المشار إليها من جهة أخرى إلى إمكانية القول **بنضوج** هذه العينة سواء من حيث أعمار أفرادها أو تأهيلهم العلمي أو حالتهم الاجتماعية.

ثانياً - مواقف المستبينة آرائهم تجاه مؤشرات متغيرات البحث

تتوضح مواقف المستبينة آرائهم تجاه مختلف المؤشرات التي احتوتها استمارة الاستبانة على النحو الآتي:

١. مواقفهم تجاه مؤشرات نظام المعلومات الشخصي

يعكس الجدول (٣-٢) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجمل مؤشرات هذا المتغير، فضلاً عن ذلك يعكس معدل هذه الأوساط ومعدل هذه الانحرافات أيضاً، اللذان بلغا (٣,٩٣١١) و(٠,٨٧٧١) على التوالي.

ويبدو من خلال ارتفاع أقيام هذين المعدلين أو ارتفاع أقيامهما بعامة قدر تعلق ذلك بكل مؤشر من المؤشرات المعنية بخاصة المؤشر X_6 (أستطيع تكوين ردود أفعالي تجاه الأشياء التي أتحسسها من دون الحاجة لمساعدة الآخرين)، إن المؤشرات المذكورة قد استحوذت على اتفاق جميع المستبينة آرائهم.

الجدول ٣ -٢

مواقف المستبينة آرائهم من مؤشرات نظام المعلومات الشخصي

الفقرة / المتغير	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	-	-	١٨	٩,٧	٣٠	١٦,١	٨٣	٤٤,٦	٥٥	٢٩,٦	٣,٩٤٠٩	٠,٩١٩٣
X2	٦	٣,٢	١٥	٨,١	١٢	٦,٥	٨٥	٤٥,٧	٦٨	٣٦,٦	٤,٠٤٣٠	١,٠٢٣١
X3	٦	٣,٢	٦	٣,٢	٣٣	١٧,٧	١٠٥	٥٦,٥	٣٦	١٩,٤	٣,٨٥٤٨	٠,٨٧٩٤
X4	٩	٤,٨	٤٨	٢٥,٨	٢٤	١٢,٩	٨٧	٤٦,٨	١٨	٩,٧	٣,٣٠٦٥	١,١٠٤١
X5	-	-	٦	٣,٢	١٨	٩,٧	١٠٣	٥٥,٤	٥٩	٣١,٧	٤,١٥٥٩	٠,٧٢٢١
X6	-	-	٣	١,٦	١٨	٩,٧	٧٧	٤١,٤	٨٨	٤٧,٣	٤,٣٤٤١	٠,٧٢٠٢
X7	-	-	٣	١,٦	٢٤	١٢,٩	١٠٧	٥٧,٥	٥٢	٢٨	٤,١١٨٣	٠,٦٧٩٤
X8	٦	٣,٢	٦	٣,٢	٣٦	١٩,٤	١٠٧	٥٧,٥	٣١	١٦,٧	٣,٨١١٨	٠,٨٦٤٩
X9	٦	٣,٢	٦	٣,٢	٣٣	١٧,٧	١٠٥	٥٦,٥	٣٦	١٩,٤	٣,٨٥٤٨	٠,٨٧٩٤
X10	٣	١,٦	١٢	٦,٥	٤٧	٢٥,٣	٦٦	٣٥,٥	٥٨	٣١,٢	٣,٨٨١٧	٠,٩٧٩٢
المعدل	٣,٦	١,٩	١٢,٣	٦,٦٧	٢٧,٥	١٤,٧٥	٩٢,٥	٤٩,٧٢	٥٠,١	٢٦,٩٦	٣,٩٣١١	٠,٨٧٧١

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية .

٢. مواقفهم من مؤشرات قرارات الشراء

كما اشتمل الجدول السابق على جملة من المعدلات والانحرافات المعيارية، اشتمل الجدول (٣ -٣) على شبيهات لها أيضاً، ولكنها تخص هذه المرة **قرارات الشراء**، ويتبين من خلال تفحص هذه المعدلات وجود رضا أو اتفاق عام من لدن المستبينة آرائهم تجاه مؤشرات هذا المتغير أيضاً بخاصة المؤشر X19 (تفسر نجاحك في شراء العديد من السلع بوصفه من نتائج التمحيص التي أجريتها قبل انجاز مهام الشراء)، وإن كان ذلك على نحوٍ متباين من مؤشر إلى آخر، بدليل ارتفاع معدل الأوساط الحسابية ومعدل الانحرافات المعيارية للمؤشرات البالغين (٤,٠٠٥٩) و(٠,٨٠٨٧) على التوالي من جهة أو ارتفاع الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية أيضاً قدر تعلقها بكل مؤشر من المؤشرات المبحوثة من جهةٍ أخرى.

الجدول ٣ -٣

مواقف المستبينة أرائهم من مؤشرات قرارات الشراء

الفقرة المتغير	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X11	٦	٣,٢	٦	٣,٢	٣٣	١٧,٧	١٠٥	٥٦,٥	٣٦	١٩,٤	٣,٨٥٤٨	٠,٨٧٩٤
X12	-	-	٣	١,٦	٣	١,٦	١٣٧	٧٣,٧	٤٣	٢٣,١	٤,١٨٢٨	٠,٥٢٩٠
X13	٣	١,٦	٣	١,٦	٢١	١١,٣	٧٥	٤٠,٣	٨٤	٤٥,٢	٤,٢٥٨١	٠,٨٤٣٤
X14	-	-	6	٣,٢	١٨	٩,٧	١٠٣	٥٥,٤	٥٩	٣١,٧	٤,١٥٥٤	٠,٧٢٢١
X15	-	-	١٨	٩,٧	٣٠	١٦,١	٨٣	٤٤,٦	٥٣	٢٩,٦	٣,٩٤٠٩	٠,٩١٩٣
X16	٦	٣,٢	٤٠	٢١,٥	٢١	١١,٣	٩٨	٥٢,٧	٢١	١١,٣	٣,٤٧٣١	١,٠٥١٠
X17	٦	٣,٢	٦	٣,٢	٣٣	١٧,٧	١٠٥	٥٦,٥	٣٦	١٩,٤	٣,٨٥٤٨	٠,٨٧٩٤
X18	-	-	١٢	٦,٥	١٥	٨,١	١٢٢	٦٥,٦	٣٧	١٩,٨	٣,٩٨٩٢	٠,٧٣٥١
X19	-	-	٣	١,٦	١٨	٩,٧	٧٧	٤١,٤	٨٨	٤٧,٣	٤,٣٤٤١	٠,٧٢٠٢
المعدل	٢,٣	١,٢٤	٦,٣	٥,٧٨	٢١,٣	١١,٤٦	١٠٠,٥	٥٤,٠٩	٥٠,٧	٢٧,٤٣	٤,٠٠٥٩	٠,٨٠٨٧

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

ثالثاً - اختبار فرضيات البحث

سبقت الإشارة في منهجية البحث إلى أن الفرضية الأولى أعدت على نحو يساعد من جملة ما يساعد عليه في التمهيد لاختبار علاقات الارتباط والأثر القائمة بين المتغيرين المبحوثين، أما المسوغات التي أوجبت هذا التمهيد فيمكن إجمالها فيما مفاده: **اعتقاد الباحثين بعدم جدوى اختبار أية علاقة يكون أحد أطرافها نظام المعلومات الشخصي، ما لم يصار إلى الإقرار بوصفه خطوة أولى، وذلك على مستوى المفهوم أو المكونات والعناصر والأهداف.**

على نحوٍ عام.... يمكن أن يدعم إقرار أو اتفاق المستبينة آرائهم الموضحة تفاصيلها في الجدول (٣ -٢)، حول مضامين مؤشرات نظام المعلومات الشخصي **وجهة نظر الباحثين بخصوصه** لكونها أعدت بالاعتماد على وجهة النظر المذكورة بكل تفاصيلها في الإطار النظري للبحث ومن ثم يساعد ذلك في التأكيد على ما ذهبت إليه هذه الفرضية **حول نظام المعلومات الشخصي بوصفه لا يختلف عن غيره من أنظمة المعلومات الأخرى سوى في خصوصية بيئته الداخلية** المتمثلة في داخل جسم الإنسان **وتحديداً في عقله** على نحوٍ رئيس. **أما بقية تفاصيله الأخرى** (مكوناته وعناصره وأهدافه) فهي نفسها على الأغلب، **وكذلك** فيما يخص علاقته بنظام صنع القرارات أيضاً مما يساعد لأغراض اختبار أو فحص هذه العلاقة اعتماد الوسائل المعتمدة ذاتها في تلك الأنظمة في أثناء اختبار أو فحص طبيعة علاقاتها مع أنظمة صنع القرارات ذات العلاقة بها.

وهذا ما سعى نحو اعتماده الباحثون مما مكنهم من انجاز هذا الاختبار على مستوى الارتباط ومستوى الأثر اللذين جاءت تفاصيلهما على النحو الآتي :

أ. علاقة الارتباط بين نظام المعلومات الشخصي وقرارات الشراء

تفصح معطيات الجدول (٣ -٤) عن توافر علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين مجمل مؤشرات المتغيرين المبحوثين، وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط المحسوبة البالغة (٠,٧٤٥**) عند مستوى المعنوية البالغ (٠,٠٥)، مما يساعد على القول

بثبوت فرضية البحث الثانية في شقها أو جزئها الأول الخاص بعلاقة الارتباط بين هذين المتغيرين.

الجدول ٣ -٤
علاقة الارتباط بين نظام المعلومات الشخصي وقرارات الشراء

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	نظام المعلومات الشخصي
قرارات الشراء	(٠,٧٤٥)**

** معنوي عند مستوى (٠,٠٥) N=186

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية .

ب. علاقة الأثر بين نظام المعلومات الشخصي وقرار الشراء

تكشف معطيات الجدول (٣ -٥) عن توافر علاقة أثر معنوية وموجبة أيضاً بين المتغير المستقل (نظام المعلومات الشخصي) وبين المتغير المعتمد (قرارات الشراء)، مما يدلل على صحة فرضية البحث الثانية في شقها أو جزئها الثاني أيضاً، أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (٥٥,٥%) من التباين في قرارات الشراء تفسره متغيرات أو مؤشرات نظام المعلومات الشخصي، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (٤٤,٥%) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (٢٢٩,٥٠٥) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٢,٢٥٢٠) عند درجة حرية (١٨,١٤) ومستوى معنوية (٠,٠٥) كما وتدعم ذلك أيضاً قيمة معامل الانحدار (β) (*) التي تعد (٠,٧٤٥) من التغير في قرارات الشراء بوصفه نتيجة تغير وحدة واحدة من متغيرات أو مؤشرات نظام المعلومات الشخصي، وهذه نتيجة تدعمها أيضاً معنوية قيمة (t) المحسوبة البالغة (١٥,١٤٩) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية (١,٦٥١٥) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها.

الجدول ٣ -٥
يبين علاقة الأثر بين نظام المعلومات الشخصي وبين قرارات الشراء

لمتغير المستقل / المتغير المعتمد	نظام المعلومات الشخصي						
	R^2	D.F	F		β	t	
			المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
قرارات الشراء	٠,٥٥٥	١ ١٨٤	٢٢٩,٥٠٥	٢,٢٥٢٠	٠,٧٤٥	١٥,١٤٩	١,٦٥١٥

N=186 P**≤ 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية .

الاستنتاجات والتوصيات

سيشتمل هذا المحور على عنوانين على النحو الآتي:

أولاً - الاستنتاجات

يمكن الخروج مما سبقت الإشارة إليه بنوعين من الاستنتاجات على النحو الآتي:

١. **الاستنتاجات النظرية:** التي وفرت معظم الإجابات عن تساؤلات مشكلة البحث وعلى نحوٍ خاص التساؤلين الأول والثاني المتعلقين بماهية نظام المعلومات الشخصي **أو مكوناته** (الاتصالات، قاعدة المعلومات، الاسترجاع) **أو عناصره** (مدخلاته وعملياته ومخرجاته والتغذي العكسية) أو ما يخص **آلية تشغيله وعلاقته** بنظام صنع القرارات الإنسانية ومنها قرارات الشراء التي وفر لها وللنظام الذي يعنى بصناعتها **تعريفين إجرائيين** يمكن أن يفيدا المهتمين بها أيضاً.

٢. **الاستنتاجات الميدانية:** التي يمكن إجمال أهمها فيما يأتي:

تبين أن لنظام المعلومات الشخصي دوراً واضحاً في صناعة مجمل القرارات الإنسانية ومنها قرارات الشراء للمستهلكين (السؤال الأخير في مشكلة البحث)، **وذلك في ضوء إقرار المستبينة آرائهم بذلك**، والذي جاء على نحوٍ يمكن تعميمه في ضوء حجم العينة وطبيعة المتغير المعتمد (قرار الشراء) بوصفه يمكن أن يمثل عينة لمجمل القرارات التي يصنعها ويتخذها الإنسان يومياً **من جهة**، وفي ضوء ما تمخض عن التحليل الإحصائي للعلاقة بين المتغيرين المبحوثين الذي أشر **معنوية العلاقة** التي تجمع بينهما سواء فيما لو درست في إطار علاقة الارتباط أو علاقة الأثر التي يؤثر من خلالها نظام المعلومات الشخصي في نظام صنع القرارات الإنسانية **من جهة أخرى**.

ثانياً - التوصيات

اعتماداً على استنتاجات البحث على نحو عام **من جهة** وما ذهبت إلى تأكيده حول إمكانية تعميمها في ضوء كبر حجم العينة وطبيعة المتغير المعتمد (قرارات الشراء) بوصفه يمثل عينة من القرارات التي يصنعها ويتخذها الإنسان يومياً **من جهة أخرى** يمكن تقديم ثلاثة أنواع من التوصيات على النحو الآتي:

١. **التوصيات الفردية**

يوصي البحث الأفراد على نحوٍ عام ومنهم المستبينة آرائهم هنا بالسعي نحو **تطوير خزينهم المعلوماتي (المعرفي)** في شتى المجالات، وعدم الركون أو الوقوف عند حدوده الحاضرة في ذاكرتهم، لما لذلك من أهمية مباشرة في حياتهم (ثبت التحقق منها في هذا البحث أيضاً)، وعلى نحو خاص في ظل التغييرات البيئية المعقدة وسريعة التغيير التي يعيشون في كنفها الآن، **ويمكن أن يتحقق ذلك بوسائل مختلفة منها القراءة أو الانخراط على نحوٍ أكبر في الجماعات**.

٢. التوصيات المنظمية

يوصي البحث المدراء في المنظمات المختلفة بالسعي نحو **جعل منظماتهم مراكزاً تسهم في تعزيز الخزين المعرفي للأفراد العاملين معهم على أقل تقدير**، لما لذلك من أهمية لاتقف حدودها عند تفهم أهداف منظماتهم وطرائق تحقيقها على نحوٍ أفضل، بل يمكن أن تمتد لتشمل نواحي الحياة المختلفة، **ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تضمين برامجهم التدريبية مواضيعاً في الثقافة العامة تكون مترافقة أو متزامنة مع المواضيع التدريبية التي يتلقاها الأفراد العاملون في مجالات اختصاصهم.**

٣. التوصيات المجتمعية

يوصي البحث القائمين على المجتمعات بالسعي نحو تعزيز الخزين المعرفي لأفراد مجتمعاتهم على نحوٍ عام من خلال الاهتمام **بالجوانب الثقافية المختلفة**، وعد ذلك بمثابة المدخل للازدهار في الجوانب المجتمعية الاقتصادية والاجتماعية والصحية والقانونية الأخرى.

ويمكن أن يتحقق ذلك **من خلال الاهتمام** وعلى نحوٍ **متزايد بالمؤسسات التعليمية** (المدارس والجامعات ومؤسسات البحث العلمي) **والثقافية** (المكتبات ودور الصحافة والإعلام والنشر)، فضلاً عن ذلك الاهتمام **بالمؤسسات المختلفة** على نحوٍ عام بوصفها واجهات ثقافية إضافة لما تقدمه من **خدمات وإيلاء مراكز التدريب والتطوير ووحدات العلاقات في هذه المؤسسات** اهتماماً أكبر مما تحظى به الآن بوصفها المعنيين الرئيسين بتطوير ثقافة العاملين في المجتمع قدر تعلقها بمؤسساتهم من جهة أخرى.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. أبو قحف، عبد السلام، ونبيلة عباس، وعلاء الغرباوي، ٢٠٠٦، التسويق، المكتب الجامعية الحديث، الإسكندرية.

٢. البكري، ثامر، ٢٠٠٦، التسويق، أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٣. الديوه جي، أبي سعيد، ٢٠٠٠، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٤. السالم، مؤيد سعيد، ١٩٨٨، نظرية المنظمة – مداخل وعمليات، مطبعة شفيق، بغداد، العراق.

٥. السلمي، علي، ١٩٨٢، السلوك التنظيمي، دار العلم، الكويت.

٦. الشرمان، زياد محمد، ٢٠٠٤، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٧. الشماع، خليل محمد حسن وخضير كاظم حمود، ١٩٨٩، نظرية المنظمة، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، العراق.

٨. قاسم، عبد الرزاق محمد، ٢٠٠٤، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، ط١، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. المعاضيدي، عادل وعبد الستار العدواني وباسل الراوي، ٢٠٠١، تقانات المعلومات وتطبيقاتها، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.
١٠. النوري، ولاء جمال الدين نوري، ٢٠٠٥، الاتصالات التسويقية وأثرها في السلوك الشرائي، دراسة تحليلية لآراء عينة من وكلاء ومستهلكي السلع الاستهلاكية المعمرة في مدينة الموصل، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١١. ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٧، إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات، دار الناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية

1. Boon, L., & Kurtz, D.L., 1990, "Contemporary Business", 6th Ed, The Drydem Press International Edition, U.S.A .
2. Effy, ZO., 2000, "Management Information System", 2nd Ed Course Technology A division of Thomas Learning .
3. Kotler, Philip, 1997, **"**Marketing Management Analysis, Planing, Implementation, and Control**"**, 9th Ed, Prentice Hall, Inc, USA.
4. Neischlag, R., Dichtl, E. and Horschgen, H., 1985, "Marketing" Duncker and Humblot, 14, Volling Neabear B., Auf, Bearlin .
5. Parker, Charles,1989, "Management Information System", 1st, ed, McGraw Book Co., Singapore .
6. Pride, William, Ferrell, O.C.,2000, Marketing Concepts and Strategies, 2nd Ed, Houghton Mifflin Company
7. Romney, Marshall, B.,&, Steinhart, Paul Jhon, 2000, "Accounting Information System", 8th Ed, Prentice Hall International, Inc, USA.
8. Russel, Roberta, S., & Taylor, Rernard, W., 1998, "Operation Management", 2nd Ed, Prentice Hall New Jersey, U.S.A .