

## The Quality of Competitive Information and Its Role in Achieving Organizational Excellence in the Palestinian Renewable-energy Companies

Ashraf M. Meshmesh<sup>1</sup> and Yasser M. Hassouna<sup>2</sup>

### ABSTRACT

This study aims to show the role of the competitive-information quality in the Palestinian renewable-energy companies in achieving organizational excellence. This study used a questionnaire as a tool to collect information from the study sample which consists of 123 employees working at the Palestinian renewable-energy companies in the Gaza Strip. This study uses the comprehensive survey, putting all members of the study population as a sample under analysis. Moreover, the researchers relied on the descriptive analytical approach. The study reached that the content criterion is a higher criterion for the quality of competitive information in affecting organizational excellence than the temporal and formal criteria. The results reflected that the study population's perspective is that all of the competitive-information quality criteria are widely available at the Palestinian renewable-energy companies. The results also showed that the study population highly approved that the companies are seeking organizational excellence. The study recommended to find an information team within the Palestinian renewable-energy companies specialized in evaluating solar systems according to the criteria of competitive-information quality and its three dimensions (temporal, content and formal criteria). In other words, the higher the degrees of the criteria of quality of the competitive information, the higher the organizational excellence and *vice versa*.

**Keywords:** Information quality, Organizational excellence, Palestinian renewable-energy companies.

1 Assistant Professor of Business Administration, Al-Aqsa University, Gaza, Palestine. Am.meshmesh@alaqsa.edu.ps

2 Researcher, Director of the Neighborhood Committees and Commercial Generators Unit, Ministry of Local Government, Gaza, Palestine. Yamoha12345@gmail.com

Received on 26/1/2021 and Accepted for Publication on 8/6/2022.

## جودة المعلومات التنافسية ودورها في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية

أشرف محمد مشمش<sup>1</sup> وياسر محمد حسونة<sup>2</sup>

### ملخص

هدفت هذه الدراسة للكشف عن دور جودة المعلومات التنافسية في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في تحقيق التفوق التنظيمي. تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات من مجتمع (عينة) الدراسة البالغ عدده 123 موظفاً من العاملين في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة، وتم إخضاع كل مفردات المجتمع للتحليل، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن معيار المحتوى هو أعلى معايير جودة المعلومات التنافسية تأثيراً على التفوق التنظيمي، بينما تبين ضعف تأثير كل من المعيار الزمني والمعيار الشكلي على التفوق التنظيمي. وتبين أن معايير جودة المعلومات التنافسية كافة متوفرة بدرجة كبيرة في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية، كما بينت النتائج موافقة مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة جداً على سعي الشركات للتفوق التنظيمي. ومن أهم ما أوصت به الدراسة إيجاد فريق معلوماتي داخل شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية يختص بتقييم الأنظمة الشمسية وفق معايير جودة المعلومات التنافسية وأبعادها الثلاثة (المعيار الزمني، ومعيار المحتوى، والمعيار الشكلي) لتحقيق التفوق التنظيمي، وكلما زادت درجة توفر معايير أبعاد جودة المعلومات التنافسية زاد التفوق التنظيمي، والعكس صحيح.

الكلمات الدالة: جودة المعلومات، التفوق التنظيمي، شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية.

### المقدمة

لتؤسس معايير ومتطلبات الجودة لديها، لكي تضع نفسها في مكانة مرموقة بين أقرانها المنافسين، وهذا يجبرها على استخدام النماذج الإدارية الأكثر حداثة والأساليب المتجددة والمستمرة المتقدمة عن باقي المنظمات، وذلك للبقاء في مربع المنافسة والتفوق (بدوان، 2018).

وقد أضحت المعلومات في عصرنا الحديث هي المحرك الرئيس للعديد من الجوانب الإدارية في المنظمات، كما تعتبر المورد الأساسي في كفاءة وفعالية المنظمة (البلة وخميس، 2018). وتكمن أهمية المعلومات في مدى استخدامها لتحقيق الأهداف وقدرتها على إنجاز الرؤية الاستراتيجية (Laumer et al., 2017).

إن نجاح أي منظمة مرتبط بما لديها من معلومات؛ فالمعلومات مورد مهم للمنظمات يساعد في التخطيط والتنسيق والمتابعة ويمكن استثماره وتخزينه للاستفادة منه في الوقت والموقف المناسبين (علي، 2017).

تُعَدُّ المنظمات كياناً إدارياً مهماً ومؤثراً في المجتمع، ومع زيادة الكثافة السكانية زاد عدد هذه المنظمات، حتى أصبح الفرد حائراً بينها ليختار أفضلها لتحقيق خدماته، فأصبح التفوق مطلباً جوهرياً لهذه المنظمات. ومن هنا دخلت المنظمات فيما بينها معركة التنافس من أجل التربع على عرش التميز، وهذا ما أوجب على المنظمات ضرورة تبني معايير جديدة في أنشطتها للحصول على درجة التفوق في الأعمال. إن المنظمات على اختلاف مجالاتها تتسارع في هذا العصر

1 أستاذ مساعد في إدارة الأعمال، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.  
Am.meshmesh@alaqsa.edu.ps

2 باحث، مدير وحدة لجان الأحياء والمولدات التجارية، وزارة الحكم المحلي، غزة، فلسطين.  
yamoha12345@gmail.com

تاريخ استلام البحث 2021/1/26 وتاريخ قبوله 2022/6/8.

هناك تنافساً تجارياً بين هذه الشركات وأن مبيعاتها قائمة على شراء منتج يكثر رواجه عند شركات أخرى. فهل تعتمد هذه الشركات على الجودة المعلوماتية لتحقيق أهدافها؟ لذلك نجد من الضروري توجيه البوصلة نحو تفوق وتميز المنظمات استناداً على جودة المعلومات التنافسية، وخاصة أن المواطنين أصبحوا يبحثون عن الشركة المتميزة والمتفوقة ذات الجودة العالية التي تلبي رغباتهم وتحقق أهدافهم.

ويتمثل هدف هذه الدراسة الرئيس في التعرف إلى أثر جودة المعلومات التنافسية بمعاييرها (الزمني، الشكلي، المحتوى) في التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.

في سياق ما سبق، يمكن إيجاز المشكلة من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى جودة المعلومات التنافسية بمعاييرها الثلاثة (الزمني، الشكلي، المحتوى) في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟
2. ما واقع التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟
3. هل توجد علاقة بين جودة المعلومات التنافسية والتفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟
4. هل يوجد أثر لمعايير جودة المعلومات التنافسية (المعيار الزمني، والمعيار الشكلي، ومعيار المحتوى) في التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟

واستناداً لما سبق، تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها من الدراسات العصرية في المنظمات الإدارية، حيث أصبحت المعلومات وجودتها وجهة العالم في التطور والنقد. وتكمن أهمية الدراسة في النواحي التالية:

- استهداف الدراسة لمنظمات القطاع الخاص لأنها ميدان التنافس للحرص على التفوق والتميز، ومنها شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة، وذلك بسبب ازدياد رواج وبيع منتجاتها لمنظمات قطاع غزة ومواطنيه، فضلاً عن دعم سلطة الطاقة لهذه المشاريع من خلال تشجيع المواطنين والمنظمات على تركيبها للتخفيف من أزمة الكهرباء، ودعوة

إن إمكانية تحقيق جودة المعلومات تتم بعنصرين هما تجنب التزوير وتبني الموضوعية؛ إذ إن الموضوعية تعني عدم الانحياز في التعامل مع المعلومات وفي طريقة عرضها، أما تجنب الأخطاء والتزوير فيكون نتيجة تجنب الخطأ سهواً أو عمداً في استخدام المدخلات المتمثلة في البيانات، إضافة إلى الخطأ في معالجة تلك البيانات (هاني ودركل، 2015).

يحتاج التفوق في المنظمة إلى جهود تتكاتف فيه بيئة المنظمة الداخلية لتلبية رغبات جمهورها لتعمل على رفع مستوى الرضا عن خدماتها مما يحقق التنافس (أحمد، 2015). ولضمان استمرار هذا التفوق يتطلب الأمر أن يكون أداء المنظمة متميزاً في استراتيجية الأعمال، والسلوك، وصولاً إلى النجاح المنشود (القيوتي، 2000).

وما زالت التحديات تعصف بالمنظمات على اختلاف توجهاتها، وعلى رأس هذه التحديات معركة المنافسة التي تتطلب منها الثبات في الميدان لأجل الاستمرار والبقاء والنمو. والأصل أن أي منظمة يجب أن تنافس استناداً على عدة معايير من أهمها النظام المعلوماتي الذي تبنى عليه القرارات التي توجه المنظمة نحو تحقيق مكاسبها.

ولم تعد المعلومات مجرد مورد للمنظمات، بل أضحت ركناً ومصدراً مؤثراً يُعتمد عليه في تدعيم وظائفها، وإن أكبر التحديات أمام المنظمات في هذا العصر ليس فقط امتلاكها المعلومات بل كيفية تحقيق الجودة فيها، والاستفادة منها بشكل كامل (البلة وخميس، 2018).

لقد أصبحت المعلومات تؤدي دوراً مفصلياً في تنافسية الشركات، فمن خلالها تحقق تفوقاً تنظيمياً كبيراً عبر تشجيع العاملين وتحفيزهم على الأداء المؤسسي واستخراج إبداعاتهم لبقاء المنظمة على عرش التميز بين المنافسين (العضايلة وأبو سمهانة، 2014).

إن أنظمة الطاقة المتجددة في قطاع غزة أخذت حيزاً كبيراً من اهتمام المواطنين بشكل خاص والمنظمات بشكل عام، إضافة إلى انتشار وتوسع وزيادة عدد من الشركات العاملة في مجال الطاقة المتجددة في القطاع لتقديم خدمات الطاقة للمواطنين في ظل العجز عن إيصال خدمة الكهرباء لمحافظات قطاع غزة بسبب الحصار المفروض عليه منذ سنوات. وإن هذا الازدياد المضطرد في عدد الشركات التي تقدم الخدمة نفسها يعني أن

واستناداً على ما سبق، يعرفها الباحثان في هذه الدراسة بأنها الحالة المثالية التي يجب أن تكون عليها المعلومات بشرط ملاءمتها للمنظمة وأهدافها ومناسبتها لمستخدميها.

### ثالثاً: مفهوم جودة المعلومات التنافسية

بين النوري (2017) أن جودة المعلومات تعتمد على الغرض الذي تستخدم من أجله، وتؤكد ذلك دراسة Naicker and Owthar (2017) حيث أفاد أن جودة المعلومات هي مقياس متعدد المتغيرات.

ومع ذلك، لم يجد الباحثان مفهوماً دقيقاً ومحددًا لجودة المعلومات التنافسية. وعليه يمكن تعريف هذا المصطلح بأنه القيمة المضافة للمنظمة المتولدة عن معلومات جوهرية تتسم بالدقة العالية وترد في الوقت المناسب وتتفوق بها عن غيرها من المنظمات وتملكها منفردة عن الآخرين، بما يحقق لها وضعاً تنافسياً متميزاً.

### رابعاً: معايير وأبعاد جودة المعلومات التنافسية

من الصعب تعريف معايير جودة المعلومات وتقييمها دون معرفة النظام وسياقه؛ فهي متعددة المعايير وتختلف وفقاً للسياق ويتم بموجبها تحديد الغرض وهو القضية الرئيسة في تقييم جودة أي نظام، ولها خصائص منسوبة متفاوتة اعتماداً على سياق المعلومات (Alkhattabi, 2010).

وبناءً على ما سبق، اعتمدت الدراسة الحالية المعايير الرئيسة التي ذكرها النجار (2018) والتي استقاها من عدد من الكتب والمجلات العلمية حتى خرج بالصورة النهائية، ويرى الباحثان أنها صالحة لتحديد معايير جودة المعلومات التنافسية التي يُقدّران أنها تعمل على قياس التنافسية بين المنظمات مع تحديد أبعاد فرعية تناسب التنافسية. وهذه المعايير هي:

#### المعيار الأول/ المعيار الزمني

يصف هذا المعيار الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات وزمن استخدامها، ومدى حداثتها، وهذا المعيار يجيب عن سؤال (متى؟)، ويتضمن الأبعاد الفرعية التالية (Wilson, 2002)؛ (Zimmer, 2000)؛ (Bocij et al., 2006):  
أ. التوقيت: يشير إلى مدى توافر المعلومة في الوقت المطلوب.

المجتمع الدولي والمانحين لتوجيه الدعم نحو هذه الأنظمة.

- قد تساعد هذه الدراسة أصحاب القرار والمهتمين في معرفة ترتيب معايير جودة المعلومات التنافسية حسب درجة الأهمية اللازمة للتفوق التنافسي.
- قد تلقي الدراسة الضوء على ضرورة إيجاد ضابط أو ناظم للشركات العاملة في قطاع غزة للإشراف عليها فنياً من قبل الحكومة، وبالتحديد سلطة الطاقة والموارد الطبيعية.

### الخلفية النظرية والدراسات السابقة

#### جودة المعلومات التنافسية

بانت قضية المعلومات ومدى أهميتها ودورها الفاعل في التفوق التنافسي قضية مهمة ومُلحّة في القرن الحادي والعشرين؛ إذ إن المعلومات تعد من المجالات الأساسية التي رافقت بناء المجتمعات منذ الثورة الزراعية وصولاً إلى ثورة المعلومات ومروراً بالثورة الصناعية والتكنولوجية (القهيوي واللالا والوادي، 2013)، وهذا ما أكدّه المليجي (2012) حيث قال إن من صفات القرن الحادي والعشرين النوعية والتميز والثورة المعلوماتية.

#### أولاً: مفهوم المعلومات

تعددت وجهات النظر بشأن تعريف المعلومات تبعاً للجهة التي تتناولها، وهذا ما أكدته دراسة العبادي والعارضي (2012) من أن المقياس لوصف المعلومات يكمن في مدى الاستفادة الحاصلة؛ إذ يمكن وصفها اصطلاحياً ببيانات تمت معالجتها وتنظيمها بشكل يعطيها معنى ودلالة بحيث تكون الاستفادة منها ممكنة.

ومن جانب آخر، عرف أحمد (2018) المعلومات بناءً على فوائدها معطياً لها ثلاث وظائف تكمن في: استخدامها كممثل للموقف، وأنها تمد صانع القرار بأساس احتمالي للاختيار، وأنها تعمل على تقليل الاختلافات بين البدائل.

#### ثانياً: مفهوم جودة المعلومات

يمكن وصف جودة المعلومات بأنها مناسبة البيانات للاستخدام (Alkhattabi, 2010)، ويعرفها المعهد القومي الأمريكي للمقاييس والتكنولوجيا NAST بأنها "مصطلح يحمل في طياته أبعاد المنفعة والموضوعية والنزاهة" (بدوان، 2018).

- الموثوقية: تعني إعطاء المعلومات النتائج نفسها عند أي فترة.
- الواقعية: هي أن تكون المعلومات ذات صلة بالواقع، وأن تكون مرتبطة برغبات المستخدمين.

- ب. الفترة الزمنية: هي مدى تغطية هذه المعلومات للفترة الزمنية المطلوبة.
- ت. الحداثة: تعني أن المعلومات حديثة ومتجددة.

### المعيار الثاني/ المعيار الشكلي

يصف هذا المعيار كيفية تقديم وإعطاء المعلومات لمن يطلبها أو يستخدمها، ويجب هذا المعيار عن سؤال (كيف؟)، ويتضمن الأبعاد الفرعية التالية (Kovach & Cathcart, 1999)؛ (Bocij et al., 2006):

- الوضوح: يعني خلو المعلومات من الغموض، وعرضها بطريقة يسهل معها فهمها.
- المرونة: تعني أن المعلومات قادرة على التعامل مع البيئة والتكيف مع أي متغيرات، كما يمكن استخدامها لأكثر من غرض في وقت واحد.
- سهولة الاستخدام (التقديم): تعني عرض المعلومات بشكل بسيط ومختصر، كمي أو نوعي، يسمح للمستخدم باستخدامها دون أي تعقيد وبطريقة تعود بالنفع على المستخدم.
- سهولة الوصول (سرعة الاستجابة): هي القدرة على الوصول إلى المعلومات في أسرع وأقصر وقت ممكن بين الطلب والإجابة (الشهريلي وعبد الله، 2018).

### المعيار الثالث/ معيار المحتوى

يتضمن هذا المعيار مضمون المعلومات وجوهرها، ويجب عن سؤال (ماذا؟)، ويتكون من الأبعاد الفرعية التالية (Winterman et al., 1998)؛ (Ashill and Jobber, 2001)؛ (Green, 2003):

- الدقة: تعني أن تكون المعلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه.
- الشمولية: هي قدرة المعلومات على إنتاج صورة متكاملة عن الحدث مع إعطاء البدائل اللازمة للإحاطة به.
- الملاءمة: تعني قدرة المعلومات على مناسبة الحدث واتساقها لاتخاذ القرار السليم بصدده، ومدى مطابقة المعلومات لاحتياجات المستخدم ورغباته.
- الفائدة: تعني مدى الاستفادة من المعلومات وقدرتها على إفادة المستخدم أيًا كان وفي أي مستوى إداري.

### التفوق التنظيمي

مع انبثاق الثورة الصناعية، أصبح التفوق التنظيمي عنواناً للمرحلة الإدارية، ويعد التفوق التنظيمي مرحلة تأتي بعد تحقيق الجودة؛ فلا يمكن تحقيق التفوق دون تحقيق معايير الجودة (بدوان، 2018).

### أولاً: مفهوم التفوق التنظيمي

عرف حجازي وطنبور (2018) التفوق التنظيمي بأنه بذل جهد أكبر في الأداء، والتفوق على المنافسين من خلال الاقتراب من المستخدمين. أما بدوان (2018) فعرفه بأنه صفات تنظيمية فريدة لدى منظمة ما ولا توجد عند غيرها من المنظمات الأخرى، بحيث تجعلها قادرة على إدارة مواردها لكسب التنافسية. في السياق ذاته، يمكن للباحثين وصف مصطلح التفوق التنظيمي بالمستوى الوظيفي والمهني الذي تحوزه المنظمة دون نظيراتها، بحيث تفوق غيرها في الكفاءة في المدخلات وفي الجودة في العمليات والمخرجات، الأمر الذي يعزز من قيمتها أمام مستخدميها فتتفوق على غيرها.

### ثانياً: أهداف التفوق التنظيمي

يهدف التفوق التنظيمي لنشر ثقافة التميز وأركانها، وحث الأفراد على التكاتف نحو رفع مستوى وتحسين أداء المنظمة. وحدد جاد الرب (2013) بعض الأهداف للتفوق التنظيمي، منها:

- الوصول إلى الجودة الشاملة، وتحقيق الكفاءة والفعالية.
- التطوير والتحسين المستمر في الجهد والأداء والنشاط.
- إصدار القرارات النوعية المستندة للمعلومات.

### ثالثاً: كيف يمكن تحقيق التفوق التنظيمي؟

يرى السلمي (2002) أن التفوق التنظيمي يتطلب توافر عناصر تميز المنظمات من حيث قيادتها، ورؤيتها، وأهدافها، ووسائلها، وأنشطتها، وآليات تحقيق البعد العالمي للجودة. ومن

للمعلومات الإدارية. وهدفت دراسة (الشهريلي وعبد الله، 2018) لدراسة واقع خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية وتحديد معايير جودتها، وكذلك بيان أسباب ضعف أو قوة الجودة القائمة في خدمات المعلومات. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 15 من مقدمي الخدمة في المكتبة المركزية في جامعة ديالى بالعراق. وأظهرت النتائج وجود مشكلة في جودة خدمة المعلومات المقدمة في المكتبة؛ إذ إن المستفيدين يجدون صعوبة في تحقيق احتياجاتهم من خلال خدمات المعلومات المقدمة، لذلك فإن أغلب المستفيدين يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للحصول على المعلومات. ومن أبرز التوصيات حث إدارة المكتبة المركزية على الارتقاء بأدائها من خلال تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات، والالتزام بجودة خدمات المعلومات لتطوير خدمات المعلومات بالشكل الذي يلائم توقعات ورغبات واحتياجات المستفيدين.

في سياق متصل، تناولت دراسة (البلة وخميس، 2018) تأطيراً نظرياً عن المعلومات وأهميتها وخصائصها وإسهامها في إدارة الأزمات، إلى جانب دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات والتخفيف من آثارها. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 40 من العاملين في خلية إدارة الكوارث في محافظة نينوى في دولة العراق. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المركز المبحوث. وقدم (الشوابكة، 2017) دراسة عن جودة المعلومات ودورها في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 180 موظفاً في مديرية الشؤون الصحية في الطائف في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن مستوى جودة المعلومات بأبعادها الثلاثة (البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المضمون) كان مرتفعاً، إلى جانب أن مضمون المعلومات له دور في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار. وهدفت دراسة (علي، 2017) إلى تحديد مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة المعلومات (دقة المعلومات، شمولية المعلومات، مرونة المعلومات، التوقيت المناسب للمعلومات) في عملية اتخاذ القرار. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا

جانب آخر، يتحدث Muralidharan (2015) عن إمكانية تحقيق التفوق التنظيمي عندما تحقق المنظمات رضا العملاء، وتصل إلى الفهم الدقيق لمتطلباتهم ورغباتهم.

وأضاف Ghabor & Al-Hilali (2013) أن تحقيق التفوق يستند إلى الاستخدام الأمثل لقدرات المنظمة والموارد المتاحة بكفاءة وبطريقة تميزها وتجعلها فريدة من نوعها عند مقارنتها بالمنافسين الآخرين. ويتجلى ذلك في التعامل مع العملاء، وأداء الأنشطة والعمليات، ووضع السياسات والاستراتيجيات الإدارية والتنظيمية؛ فغن طريق هذه الأنشطة، تتمكن المنظمة من التفوق على الآخرين.

### الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لمجموعة من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، المتمثل في محاور الدراسة (جودة المعلومات التنافسية) و(التفوق التنظيمي).

### أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة المعلومات التنافسية

هدفت دراسة (باعداد، 2020) إلى معرفة دور حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات في الشركة السعودية للكهرباء. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 50 موظفاً في الشركة السعودية للكهرباء. وتوصلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة الشركات وتحسين أداء الشركة محل الدراسة. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها تقيد الشركات المساهمة بلائحة حوكمة الشركات. وأشارت دراسة (أحمد، 2018) إلى دور جودة المعلومات في رشد القرارات، وإلى المتغيرات ذات التأثير الكبير على جودة القرارات، والمعوقات التي تعترض متخذي القرارات فيما يتعلق بالمعلومات. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 30 من الإداريين في مصنع سكر سنار في السودان. وتوصلت الدراسة لوجود تأثير معنوي لتوافر المعلومات كأحد أبعاد جودة المعلومات على رشد القرارات، ورفض باقي أبعاد جودة المعلومات. وأشارت التوصيات إلى تطوير جودة المعلومات من خلال إيجاد نظم ذات كفاءة

محتوى المؤسسة ECM، ووضع الحلول بمزيد من العمق. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 34 فرداً من مستخدمي نظام إدارة محتوى المؤسسة ECM. وأظهرت النتائج وجود تأثير متميز لجودة المعلومات التمثيلية والسياقية في رضا المستخدم، وأنها تؤثر في رد الفعل السلوكي للموظفين، كما بينت النتائج أن تتساق المعلومات عامل مهم لنيل رضا المستخدم. وهدفت دراسة (Nirwanto and Andarwati, 2017) لتحليل تأثير جودة النظام وجودة المعلومات ودعم الإدارة العليا في نموذج الفائدة المتصورة وفي رضا المستخدم النهائي. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 118 مديراً من مديري شركات إدارة الأعمال في منطقة جاوا بإندونيسيا. وأظهرت الدراسة وجود تأثير إيجابي كبير لجودة الخدمة المتصورة ورضا العملاء في نية إعادة الشراء. وقد هدفت دراسة (العضاية وأبوسمهدانة، 2014) إلى بحث تأثير جودة المعلومات على القيادة الإبداعية. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 150 موظفاً من العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب. وبينت الدراسة وجود تأثير مرتفع لجودة المعلومات على تحقيق القيادة الإبداعية في المؤسسة. وأخيراً أشارت دراسة (Al Khattabi, 2011) إلى أهمية وضع معايير لجودة المحتوى الذي توفره أنظمة التعليم الإلكتروني من خلال تحديد الأبعاد الرئيسة لجودة المعلومات. استخدم الباحث المنهج التجريبي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة عشوائية قدرها 315 فرداً من المستفيدين من أنظمة التعليم الإلكتروني عبر الموقع الإلكتروني Surveymethods.com من 24 دولة مختلفة. وأظهرت الدراسة إيجاباً جديداً للجودة لقياس جودة المحتوى الذي توفره أنظمة التعليم الإلكتروني، ويتكون من 14 سمة مجموعة في ثلاثة عوامل للجودة هي: التمثيل الجوهري، والسياق، وسهولة الوصول.

#### ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت التفوق التنظيمي

هدفت دراسة (حسن، 2020) إلى بيان طبيعة تأثير التوجه الاستراتيجي الاستباقي والتحليلي في أبعاد التفوق التنظيمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا

الغرض طبقت على عينة قدرها 100 موظف من الشركة السورية للاتصالات/فرع طرطوس. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة المعلومات في عملية اتخاذ القرار الإداري في الشركة السورية للاتصالات/فرع طرطوس. وهدفت دراسة (أبو منديل وحسان، 2016) إلى فحص دور خصائص جودة المعلومات في فعالية صنع القرار. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 146 مديراً من مديري البنوك الفلسطينية. وأظهرت النتائج دور جودة المعلومات في فعالية صنع القرار في القطاع المصرفي في فلسطين. كذلك تبين أنها تعزز من الكفاءة وتوفر ميزة تنافسية للمنظمة.

وهدفت دراسة (ديوب وزريقا، 2016) إلى الوقوف على أثر أبعاد جودة المعلومات (سلامة المحتوى، الاعتمادية، سهولة الاستعمال، ومدى الاستفادة) في شركات المقاولات العاملة في سورية على جودة اتخاذ القرارات، وكذلك تحديد البعد الأكثر تأثيراً وأهميته في تفسير هذه الجودة. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 80 من مسؤولي شركات المقاولات العاملة في سورية في مستويات الإدارة الثلاثة. وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية إيجابية بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرارات، وكان يعد سلامة المحتوى البعد الأكثر أهمية من بين أبعاد جودة المعلومات في تفسير جودة اتخاذ القرارات. وأشارت دراسة (بني هاني ودركل، 2015) إلى أهمية جودة المعلومات لدى شركات الاتصالات الأردنية ودورها في فاعلية صنع القرار. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 80 من العاملين في شركات الاتصالات بالأردن. وأظهرت النتائج وجود أثر وعلاقة إيجابية بين جودة المعلومات وفاعلية صنع القرار. وفي السياق ذاته، أجرى (Huang et al., 2019) دراسة بغرض الكشف عن تأثير جودة المعلومات المتاحة داخل الشركة في الابتكار وفي الاستثمار الثابت. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على كبار المديرين في أربع شركات لجودة المعلومات. وأظهرت النتائج أن المعلومات الداخلية عالية الجودة تعزز الابتكار. أما دراسة (Laumer et al., 2017) فقد تناولت دور جودة المعلومات التمثيلية والسياقية في رضا المستخدم لاستكشاف مظاهر مستخدمي إدارة

9 شركات ببغداد. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ذي دلالة معنوية بين أدوار مدير الموارد البشرية والتفوق التنظيمي. وأخيراً في مجال التفوق التنظيمي، فقد هدفت دراسة (Stoyanova and Iliev, 2017) لتحديد طرق لزيادة مشاركة الموظفين في مؤسسات الأعمال البلغارية، وتحديد كيفية تأثير مشاركة الموظفين في التميز التنظيمي. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على الشركات الاستشارية العاملة في بلغاريا. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين مشاركة الموظف والتميز التنظيمي، كما بينت أن المشاركة مرتبطة بشكل إيجابي برضا العملاء.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، لاحظ الباحثان وجود دراسات تتناول موضوع جودة المعلومات بشكل مجرد أو موضوع جودة المعلومات المحاسبية، وذلك بإلقاء الضوء على جودة المعلومات في المنظمات الاقتصادية والتمويلية. ولم تتطرق الدراسات السابقة في حدود علم الباحثين إلى جودة المعلومات التنافسية، ولكن يجب التنبيه على أن جودة المعلومات المحاسبية تتخذ أبعاداً لجودة المعلومات لا تختلف كثيراً عن أبعاد جودة المعلومات بشكل عام. وما فعله الباحثان هو اختيار أبعاد جودة المعلومات ذات الصلة بالتنافسية.

أثبتت الدراسات كلها وجود علاقة إيجابية لجودة المعلومات مع المتغيرات الأخرى، إضافة إلى أن الدراسات السابقة استنتجت أن التفوق التنظيمي يتأثر بمتغيرات الأداء المتميز والأداء المؤسسي.

### أنموذج الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، تم تحديد المتغيرات الفرعية لجودة المعلومات التنافسية، وقد تم الاعتماد على دراسات (النجار، 2018) و(الشوابكة، 2017) و(العبيدي، 2016) و(العنزي، 2016) و(بني هاني ودركل، 2015) و(الحياي، 2011) وغيرها، حيث لجأ الباحثان إلى اعتماد المعايير الأكثر تكراراً، وهي المعايير (الزمني، والشكلي، والمحتوى).

أما المتغير التابع: التفوق التنظيمي، فتم الاعتماد فيه على بعض الدراسات مثل (جاد الرب، 2013) و (Muralidharan, 2015).

ومن خلال ما سبق، تم بناء نموذج الدراسة المقترح والعلاقات

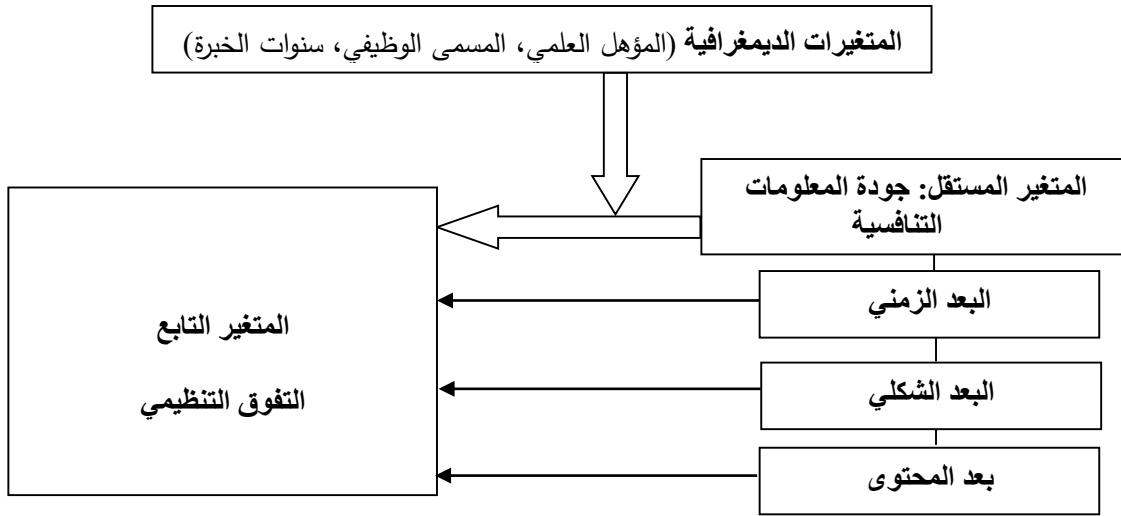
الغرض طبقت على عينة قدرها 110 من أصحاب المناصب الإشرافية في الهيئة العامة للضرائب في بغداد. وتوصلت الدراسة لوجود تأثير للتوجه الاستراتيجي الاستباقي والتحليلي في أبعاد التفوق التنظيمي.

وأجريت دراسة (الحنيطي والقعيد، 2019) التي طبقت على المؤسسات الصناعية والخدمات المتميزة بحسب معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، وقد اهتمت بهذين القطاعين لما لهما من تأثير كبير على جودة المنتج الوطني. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 208 موظفين من الإدارة العليا والوسطى في مؤسسات القطاع الخاص التي فازت بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وعددها سبع مؤسسات. وأشارت النتائج إلى اهتمام عالٍ من المؤسسات المبحوثة بتحقيق التفوق التنظيمي وتطوير جودة منتجاتها واستطلاع آراء جمهورها لتطوير خدماتها باستمرار.

وتناولت دراسة (بدوان، 2018) التعرف إلى علاقة الجينات التنظيمية بالتميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 218 موظفاً من الجهات الإشرافية التقليدية في جامعات قطاع غزة. وأظهرت النتائج وجود موافقة بدرجة كبيرة على مجال التميز المؤسسي وفق النموذج الأمريكي في جامعات قطاع غزة، وكذلك وجود علاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية والتميز المؤسسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. وهدفت دراسة (الشوابكة وآخرين، 2017) للتعرف إلى المنظمات التعليمية ودورها في تحقيق التفوق المنظمي في الجامعات الفلسطينية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 182 شخصاً من الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية. وأظهرت النتائج وجود موافقة كبيرة حول أهمية محور التميز في الخدمة، وموافقة معتدلة على أهمية التميز المؤسسي، وموافقة عادلة على أهمية محور التميز المعرفي. أما دراسة (حمد الله، 2017) فقد اتجهت إلى تشخيص وتفسير طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين أدوار مدير الموارد البشرية والتفوق التنظيمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصممت استبانة لهذا الغرض طبقت على عينة قدرها 83 موظفاً من الطبقة الإشرافية في القطاع النفطي الحكومي في



بين متغيراته الرئيسية، كما هو مبين في الشكل (1).



الشكل (1)  
نموذج الدراسة

#### فرضيات الدراسة

قبل البدء بصياغة فرضيات الدراسة، فإنه يمكن تبرير هذه الفرضيات استناداً لما أشار إليه Huang et al. (2019)؛ إذ يتبين أن جودة المعلومات العالية تقلل من حدوث فوضى المعلومات داخل المنظمة، مما يساهم في تحسين كفاءة أدائها، وبالتالي يتم تعزيز تنظيم الابتكار داخل المنظمة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق التفوق التنظيمي.

إن المعلومات تكاد تكون أخطر المهام التنافسية بين المنظمات، وهذا يجعل المنظمات في حالة حرص شديد على امتلاك المعلومات، إضافة إلى أن الموارد المادية تساهم في تحقيق التفوق التنظيمي، إلى جانب مورد المعلومات الذي من شأنه أن يجعل المنظمة تحتل موقعاً استراتيجياً مرموقاً وسط منافسيها (فكرون، 2017).

وفي ضوء ذلك، ذكرت دراسة Diyaolu (2019) أن تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة يتطلب ذكاءً تنافسياً يتضمن جمع وتحليل أنشطة المنافسين واتجاهاتهم التجارية وبيئة العمل الخاصة بهم، وذلك لكي تقوم الاستخبارات التنافسية بتحويل تلك المعلومات الأولية إلى معرفة تدعم القرارات الاستراتيجية للمنظمة، علماً بأن الأساس في ذلك هو إمداد الشركة بميزات

تنافسية من خلال توفير مدخلات استراتيجية تتمثل في مراقبة البيئة المنافسة.

ولتبرير علاقة جودة المعلومات (معياري المحتوى والمعياري الشكلي والمعياري الزمني)، فإنه يمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

- عند الحديث عن العلاقة بين جودة المحتوى والتفوق التنظيمي، فإنه من المعلوم أن صدق ودقة وموثوقية المحتوى تنعكس بصورة مباشرة على فعالية القرار، وهذا أحد مظاهر التميز والتفوق في المنظمة، وهذا أكدته الأدبيات حول نفوذ الجودة المعلوماتية في فعالية صنع واتخاذ القرارات، كدراسة (أحمد، 2018)، ودراسة (بني هاني ودركل، 2015)، ودراسة (ديوب وزريقا، 2016)، ودراسة (أبو منديل وحسان، 2016)، ودراسة (علي، 2017)، ودراسة (الشوابكة، 2017).
- أما عن علاقة (المعيار الشكلي) بالتفوق التنظيمي، فإن جودة (المعيار الشكلي)، الذي يتضمن الوضوح والمرونة وسهولة الوصول، تنعكس بصورة مباشرة على مستويات ونوع أداء الأفراد الذين يتعاملون مع هذه المعلومات لأغراض تنفيذ مهامهم وأعمالهم. وهذا أكدته دراسة (Nirwanto and Andarwati, 2017) حول تحكم جودة المعلومات ودعم الإدارة

- H01: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمعيار الزمني في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.
- H02: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمعيار الشكلي في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.
- H03: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمعيار المحتوى في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.

### المنهجية والإجراءات

#### منهج الدراسة

اعتمد تصميم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف الظاهرة المتمثلة في مشكلة هذه الدراسة، وتحليل بياناتها والآراء التي طرحت حولها، بحيث يجري الاهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كمياً ورقمياً.

#### مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين جميعاً في شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة، ويقدر عددها بنحو 22 شركة، كما يقدر عدد العاملين في هذه الشركات بنحو 123 موظفاً وفقاً لبيانات وزارة الاقتصاد الوطني (2020). وقد تم إخضاع جميع أفراد المجتمع للتحليل الإحصائي، حيث تم توزيع (123) استبانة استردها الباحثان بالكامل بعد عدة محاولات لجمعها والتأكد من سلامتها، ولم تستبعد أي استبانة. والجدول (1) يبين توزيع أفراد المجتمع الذي تم استقصاء أرائه حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية.

العليا في نموذج الفائدة المتصورة وفي رضا المستخدم النهائي الذي سيحقق مستويات عالية من الأداء. وقد بينت دراسة (Huang et al., 2019) أن جودة المعلومات التي يتاح الوصول إليها من قبل الأفراد انعكست إيجاباً على ظهور حالات ابتكارية في العمل، وهذا يمكن اعتباره أحد مظاهر التفوق التنظيمي.

- وعن علاقة (المعيار الزمني) بالتفوق التنظيمي، فإن جودة (المعيار الزمني) الذي يرتبط بمدى توفر المعلومة في الزمن المطلوب ومدى شمولية المعلومات للحقبة الزمنية المطلوبة أمر في غاية الأهمية في إدارة الأزمات المختلفة، وخصوصاً أن عامل الزمن كعنصر ضاغط أمر مهم في اتخاذ القرارات السليمة في أثناء الأزمة. وقد جاءت دراسة (البلة وخميس، 2018) لتثبت أن المعلومات ومدى توفرها وسرعة الوصول إليها ذات تأثير مباشر في إدارة الأزمات والتخفيف من حدتها، وهذا يؤكد أن المنظمة التي تدير أزماتها بكفاءة هي منظمة متميزة.

واستناداً لما سبق، وبعد مراجعة أدبيات الدراسة، أمكن صياغة الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية

- H0: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمعايير جودة المعلومات التنافسية (المعيار الزمني، المعيار الشكلي، معيار المحتوى) في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.

وتم اشتقاق الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

### الجدول (1)

#### توزيع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية

| الرقم | المتغير       | العدد | النسبة |
|-------|---------------|-------|--------|
| 1     | المؤهل العلمي |       |        |
|       | ثانوية عامة   | 17    | 13.8   |
|       | دبلوم متوسط   | 46    | 37.4   |

| الرقم     | المتغير  | العدد      | النسبة       |
|-----------|--|------------|--------------|
|           | بكالوريوس                                      | 50         | 40.7         |
|           | دراسات عليا                                    | 10         | 8.1          |
|           | <b>المجموع</b>                                 | <b>123</b> | <b>100.0</b> |
| <b>2</b>  | <b>سنوات الخبرة</b>                            |            |              |
|           | أقل من 5 سنوات                                 | 47         | 38.2         |
|           | من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات                 | 41         | 33.3         |
|           | من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة                  | 28         | 22.8         |
|           | 15 سنة فأكثر                                   | 7          | 5.7          |
|           | <b>المجموع</b>                                 | <b>123</b> | <b>100.0</b> |
| <b>3.</b> | <b>المسمى الوظيفي</b>                          |            |              |
|           | مدير (رئيس الشركة، مدير تنفيذي، مدير المشاريع) | 22         | 17.8         |
|           | مهندس  | 29         | 23.5         |
|           | فني  | 52         | 42.3         |
|           | أخرى (إداري، موظف علاقات عامة، محاسب)          | 20         | 16.3         |
|           | <b>المجموع</b>                                 | <b>123</b> | <b>100.0</b> |

## أداة الدراسة

طورت أداة الدراسة (الاستبانة) التي تكونت من 40 فقرة توزعت على النحو التالي:

- (24) فقرة لمحور جودة المعلومات التنافسية موزعة على معايير الثلاثة (الزمني، الشكلي، المحتوى). وقد تم الاستناد على بعض الدراسات السابقة في تشكيل فقرات هذا المحور، ومنها دراسات (النجار، 2018) و(البلة وخميس، 2018) و(الشوابكة، 2017) و(العضايلة وأبو سميحة، 2014) و(Laumer et al., 2017).
- (16) فقرة لمحور التفوق التنظيمي، وتم الاستناد فيها على دراسات (حسن، 2020) و(بدوان، 2018) و (Hung et al., 2019).

## صدق الاستبانة وثباتها

تم إخضاع الاستبانة في صورتها الأولية للتقييم من قبل مجموعة من المختصين في مجال إدارة الأعمال والإحصاء، الذين قاموا بدورهم بتنقيح النسخة الأولية من الأداة، حتى استقرت

في صورتها النهائية على (40 فقرة). بعد ذلك تم تطبيق اختبارات الثبات والصدق على عينة استطلاعية قوامها (25) مفردة، وأشارت النتائج إلى أن جميع معاملات الارتباط في فقرات الاستبانة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة للمتغير المستقل (جودة المعلومات التنافسية)؛ إذ تتراوح بين (0.776-0.888). أما وفق أسلوب سبيرمان-براون فكانت النتائج مقارنة لطريقة ألفا كرونباخ، وتراوح بين (0.700-0.888)، وبلغت لجميع المجالات (0.902). وأما للمتغير التابع (التفوق التنظيمي)، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.864)، وبلغ معامل سبيرمان-براون (0.724)، وهي قيم مرتفعة تعبر عن ثبات الاستبانة.

ونتيجة لذلك، فإن اختبارات الصدق والثبات التي أجريت على أداة الدراسة (الاستبانة) تشير إلى صدقها في قياس المتغيرات المحددة وثباتها بشكل متسق وموثوق به بدرجة عالية. وبناءً على هذه النتائج، يمكن اعتبار الاستبانة أداة قياس مناسبة وفعالة لاستخدامها في هذه الدراسة، ويمكن تطبيقها بثقة على المشاركين.

## مناقشة النتائج

## تحليل معايير جودة المعلومات التنافسية

السؤال الأول: "ما مستوى جودة المعلومات التنافسية بمعاييرها الثلاثة (المعيار الزمني، والمعيار الشكلي، ومعيار

المحتوى) في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟". تم استخدام اختبار t للعينات الواحدة، والنتائج مبينة في الجدول (2).

## الجدول (2)

## تحليل معايير جودة المعلومات التنافسية

| م | المعيار                  | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|--------------------------|-----------------|--------------|-------------------|---------|
| 1 | الزمني                   | 4.18            | 83.69        | 13.94             | 1       |
| 2 | الشكلي                   | 4.15            | 82.95        | 13.76             | 3       |
| 3 | المحتوى                  | 4.17            | 83.33        | 12.79             | 2       |
|   | جودة المعلومات التنافسية | 4.17            | 83.33        | 12.48             |         |

تبين النتائج في الجدول (2) أن الوزن النسبي للمجال الأول "جودة المعلومات التنافسية" هو (83.33%)، ويرجع ذلك إلى اعتقاد معظم المبحوثين أن جودة المعلومات التنافسية تعتبر مقياساً مهماً ومعياراً أساسياً للأداء في شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة. وبالإضافة إلى ذلك، فهم يتفقون على أهمية جودة المعلومات التنافسية لتحقيق التنافسية.

وكما هو موضح في الجدول (2)، فإن معايير جودة المعلومات التنافسية قد جاءت على الترتيب (المعيار الزمني، ومعيار المحتوى، والمعيار الشكلي)، واحتلت درجة موافقة كبيرة من وجهة نظر المبحوثين، وهذا يدل على أن المعايير الثلاثة تؤدي دوراً بالغاً وقوياً في تكوين جودة المعلومات التنافسية في شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة، وأنه لا يمكن اعتبار معيار دون الآخر. كذلك نرى أن الوزن النسبي لمعايير جودة المعلومات التنافسية متقارب، وهذا يدل على أن المعايير في مرتبة واحدة لدى المبحوثين، وأنه لا يمكن التهاون في أي معيار من هذه المعايير. وعليه فإن النتائج تشير إلى تركيز العاملين في الشركات على عوامل الزمن والمحتوى والشكل بشكل متوازٍ لأنها مجالات لجلب الزبائن للشركة.

وتتفق هذه النتائج تماماً مع بعض الدراسات العربية كدراسة الشوابكة (2017) التي طبقت على مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف بالسعودية، حيث كانت هناك موافقة بمستوى مرتفع على محور جودة تنافسية المعلومات، وفيها أشارت العينة إلى أهمية جودة المعلومات بمعاييرها (الزمني، المحتوى، الشكلي) في التأثير على فاعلية اتخاذ القرار.

كذلك تتطابق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة بني هاني ودركل (2015) المطبقة على شركات الاتصالات الأردنية بشكل كامل؛ إذ كانت هناك موافقة بدرجة عالية على مستوى جودة المعلومات داخل الشركات.

وتختلف هذه النتائج عن نتائج بعض الدراسات العربية، كدراسة العبيدي (2016) المطبقة على شركة الزوراء العامة، حيث حصلت المعايير (الزمني، الشكلي، المحتوى) على درجة موافقة (ضعيفة، متوسطة، ضعيفة)، على الترتيب.

واختلفت دراستنا أيضاً مع نتائج دراسة العنزي (2016) التي حصلت فيها معايير جودة المعلومات التنافسية على موافقة بمستوى متوسط من قبل أفراد عينة الدراسة، علماً بأنها طبقت على منطقة تبوك التعليمية بالسعودية.

تحليل فقرات التفوق التنظيمي  
السؤال الثاني: "ما واقع التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة؟".  
تم استخدام اختبار t للعينات الواحدة، والنتائج مبينة في الجدول (3).

الجدول (3)  
نتائج تحليل فقرات التفوق التنظيمي

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|-------|--|-----------------|--------------|-------------------|---------|
| 1     | تتوفر لدى إدارة الشركة مهارات قيادة فاعلة  | 4.36            | 87.20        | 0.76              | 10      |
| 2     | تمتلك إدارة الشركة مؤشرات أداء معتمدة، ويتم تحديثها بشكل دوري                                      | 4.17            | 83.40        | 0.81              | 16      |
| 3     | تعمل إدارة الشركة باستمرار على تحسين أدائها لتقديم أفضل الخدمات                                    | 4.41            | 88.20        | 0.70              | 3       |
| 4     | تلتزم إدارة الشركة بمتطلبات ضمان الجودة الفنية   | 4.37            | 87.40        | 0.76              | 7       |
| 5     | تعمل إدارة الشركة على تحديد برامج وخطط العمل بما يتلاءم مع مستجدات المجتمع                         | 4.28            | 85.60        | 0.82              | 14      |
| 6     | تهتم إدارة الشركة بقياس مستوى رضا المستخدمين باستمرار  | 4.39            | 87.80        | 0.79              | 5       |
| 7     | تستمع إدارة الشركة إلى جمهور المستخدمين عن خدماتها لمعرفة احتياجاتهم.                              | 4.38            | 87.60        | 0.71              | 6       |
| 8     | تهتم إدارة الشركة بمقترحات وشكاوى عملائها  | 4.36            | 87.20        | 0.78              | 10      |
| 9     | توازن إدارة الشركة بين متطلبات تحقيق أهدافها وبين معلومات المجتمع                                  | 4.27            | 85.40        | 0.75              | 15      |
| 10    | يقوم الموظفون بتأدية أعمالهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبتين لتحقيق خطة الشركة                       | 4.37            | 87.40        | 0.74              | 7       |
| 11    | تعتمد إدارة الشركة أسلوب فرق العمل لتحقيق التعاون والجهود المشتركة                                 | 4.42            | 88.40        | 0.72              | 2       |
| 12    | توجد لدى الموظفين معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم  | 4.41            | 88.20        | 0.66              | 3       |
| 13    | يوجد اهتمام من قبل الشركة بالافتراحات والمبادرات المقدمة من الموظفين                               | 4.34            | 86.80        | 0.79              | 12      |
| 14    | تؤثر جودة المعلومات في تحقيق التفوق والقدرة على المنافسة   | 4.43            | 88.60        | 0.76              | 1       |
| 15    | تهتم إدارة الشركة بتطوير قدرات الكادر الفنية بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي لأنظمة الطاقة الشمسية | 4.31            | 86.20        | 0.84              | 13      |
| 16    | تهتم إدارة الشركة بتقييم جودة مشاريعها واستخلاص الدروس المستفادة منها                              | 4.37            | 87.40        | 0.84              | 7       |
|       | جميع الفقرات   | 4.35            | 87.04        | 11.20             |         |

كما يتضح من الجدول (3)، جاءت الفقرة (14) "تؤثر جودة المعلومات في تحقيق التفوق والقدرة على المنافسة" في المرتبة

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات المحلية مثل دراسة بدوان (2018)؛ إذ جاءت النتائج لتدل على الموافقة المرتفعة لمجال التميز المؤسسي. وعلى ذلك، فإن التفوق التنظيمي هو سلوك يشترك فيه القطاع الخاص والقطاع العام على حد سواء، وهذه فطرة جعلها الله في الإنسان الذي يسعى دائماً ليكون الأفضل.

كذلك جاءت بعض الدراسات العربية مثل دراسة الحنيطي والقعيد (2020) ودراسة حمد الله (2017) اللتين عكستا موافقة بمستوى عالٍ في مجال التفوق التنظيمي.

#### تحليل فرضيات الدراسة ومناقشتها الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمعايير جودة المعلومات التنافسية (المعيار الزمني، المعيار الشكلي، معيار المحتوى) في تحقيق التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة الفلسطينية في قطاع غزة.

تم توظيف اختبار تحليل الانحدار المتعدد للوصول إلى أثر معايير جودة المعلومات التنافسية (الزمني، الشكلي، المحتوى) في تحقيق التفوق التنظيمي، وجاءت النتائج كما في الجدول (4).

#### الجدول (4)

##### تحليل أثر جودة المعلومات التنافسية في التفوق التنظيمي

| المتغيرات المستقلة | معامل الانحدار | T                     | Sig.  |
|--------------------|----------------|-----------------------|-------|
| الثابت             | 26.849         | 7.070                 | 0.001 |
| المعيار الزمني     | 0.108          | 1.187                 | 0.389 |
| المعيار الشكلي     | -0.002         | -0.027                | 0.270 |
| معيار المحتوى      | 0.722          | 16.033                | 0.001 |
| $R = 0.825$        |                | $R^2 = 0.677$         |       |
| $F = 257.064$      |                | $\text{Sig.} = 0.000$ |       |

أ. معامل الارتباط  $R = 0.825$ ، ومعامل التحديد المُعدَّل  $R^2 = 0.677$ ، وهذا يشير إلى أن نسبة (67.7%) من التغير في

الأولى بوزن نسبي (88.60%). وهذا يعني أن استجابات المشاركين في الدراسة على هذه الفقرة كانت موافقة بدرجة كبيرة جداً؛ بمعنى أن جودة المعلومات لها أثر كبير على تحديد مسار الشركة، بل على تميزها في معترك المنافسة. وتأتي هذه النتيجة منسجمة بشكل كامل مع فقرات معايير جودة المعلومات التنافسية التي أظهرت أن المعلومة كلما زادت جودتها وحدثتها زادت قيمتها، ومن ثم ارتفع منسوب الشركة وتوقفت تنظيمياً.

وجاءت في آخر مرتبة الفقرة (2)، وهي: "تمتلك إدارة الشركة مؤشرات أداء معتمدة، ويتم تحديثها بشكل دوري"؛ إذ بلغ الوزن النسبي لها (83.40%)، وهذا يعني أن استجابات المشاركين في الدراسة على هذه الفقرة كانت موافقة بدرجة كبيرة، وهذا يدل على مدى حيابة الشركة لمؤشرات أداء واضحة للعاملين في تحديد قيمة التنافس.

وبشكل عام، تبين النتائج أن الوزن النسبي للتفوق التنظيمي بلغ (87.04%)، وهذا يعني أن استجابات المشاركين في الدراسة على هذا المتغير كانت موافقة بدرجة كبيرة جداً. ويُعزى ذلك إلى الحرص الشديد على التنافس بين شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة؛ إذ إن حلم كل شركة هو التميز على غيرها من الشركات، وسعي شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة إلى انتهاج المنهج الذي يؤهلها للوصول إلى درجة التفوق التنظيمي.

ويمكن استنتاج ما يلي من النتائج الموضحة في الجدول (4):

إلى مجموعة النتائج مبينة كالتالي:

- وجود موافقة بدرجة كبيرة من أفراد مجتمع الدراسة على جودة المعلومات التنافسية ومعاييرها الثلاثة (المعيار الزمني، معيار المحتوى، المعيار الشكلي) لدى شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة.
- وجود موافقة بدرجة كبيرة جداً من أفراد مجتمع الدراسة على التفوق التنظيمي في شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة.
- تبين أن معيار المحتوى هو أعلى معايير جودة المعلومات التنافسية تأثيراً في التفوق التنظيمي، بينما تبين ضعف تأثير كل من المعيار الزمني والمعيار الشكلي في التفوق التنظيمي.
- أظهر نموذج الانحدار العلاقة الارتباطية الإيجابية القوية بين معيار المحتوى والتفوق التنظيمي.

#### التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة تقترح التوصيات التالية:

1. السعي لإيجاد فريق معلوماتي داخل شركات الطاقة المتجددة يختص بتقييم الأنظمة وفق معايير جودة المعلومات التنافسية وأبعاد تلك المعايير.
2. ضرورة توجيه شركات الطاقة المتجددة نحو أهمية تقييم مستوى جودة المعلومات التنافسية لديها.
3. توجيه شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة لتبني توظيف أصحاب الشهادات والكفاءات والخبرات العالية للوصول إلى الجودة المنشودة.
4. ضرورة توفير آلية واضحة للتعرف إلى احتياجات المستخدمين من خدمات ومقترحات وشكاوى، باعتبارهم الهدف الأساس، بغرض تلبية احتياجاتهم بجودة عالية.
5. إعداد استراتيجية وطنية للرقابة على شركات الطاقة المتجددة بما يحقق جودة الأنظمة الشمسية.

إطار مقترح لتحقيق التفوق التنظيمي في ضوء تعزيز معايير جودة المعلومات التنافسية

النموذج المقترح كما هو موضح في الشكل (2) هو لتحقيق

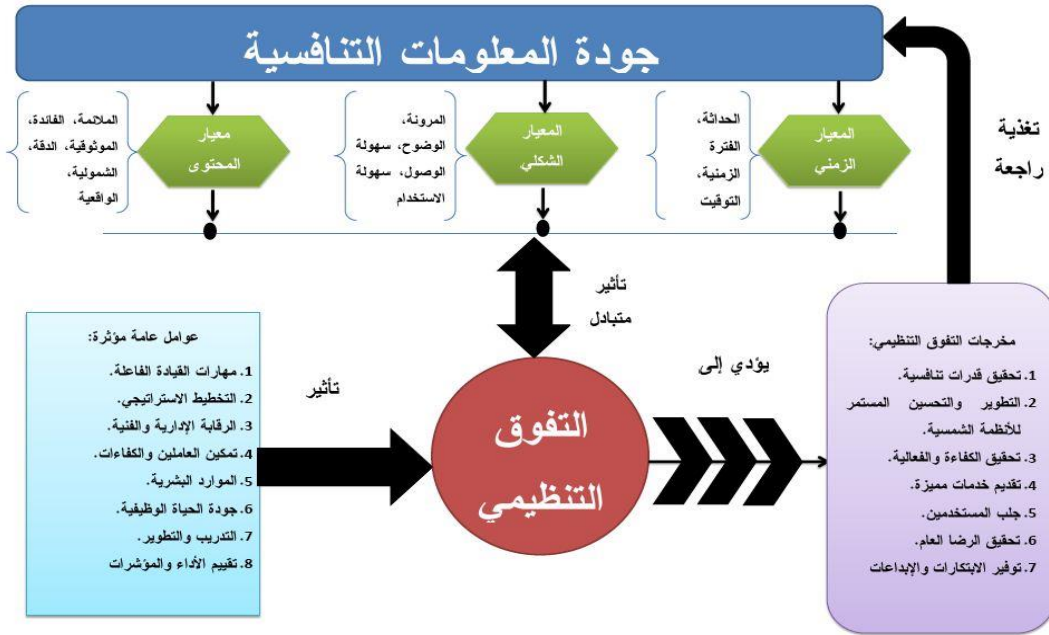
مستوى التفوق التنظيمي تفسر من خلال العلاقة الخطية مع معيار المحتوى؛ بمعنى أن معيار المحتوى كان سبباً في دخول الشركة إلى التفوق التنظيمي، وكلما زاد مستوى اهتمام شركات الطاقة المتجددة بمعيار المحتوى زادت درجة التفوق التنظيمي، بينما تعود النسبة المتبقية 32.3% لعوامل أخرى. ب. تم استبعاد كل من المعيار الزمني والمعيار الشكلي لضعف تأثيرهما على المتغير التابع، وكانت قيمتا الدلالة لهما على التوالي (0.389 و 0.270)، وكلتاهما أكبر من 0.05. ت. معادلة التأثير: التفوق التنظيمي =  $0.722 + 26.849$  (معيار المحتوى)، وهذا يعني أنه في حالة زيادة قيمة المتغير التابع (التفوق التنظيمي) بمقدار وحدة واحدة، يؤدي ذلك إلى زيادة معيار المحتوى بمقدار (26.849)، وهذا مؤشر يوضح لشركات الطاقة المتجددة أهمية أثر معيار المحتوى في التفوق التنظيمي؛ إذ إن تغير التفوق التنظيمي بنسبة 100% يؤدي إلى زيادة معيار المحتوى بقيمة 26.849.

وحسب هذه النتيجة، فإن ذلك يُعزى ربما إلى نضج شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة واكتمال الفهم لديها حول أن معيار المحتوى يسهم بشكل كبير في تحقيق التفوق للمنظمة، بينما المعيار الزمني والمعيار الشكلي لا يؤثران تأثيراً جوهرياً في التفوق التنظيمي، وهذا يرجع أيضاً إلى فهم المستخدمين من ناحية أخرى واهتمامهم بالمضمون أكثر من الأمور الشكلية. ويُعد حصول معيار المحتوى على التأثير الأكبر في التفوق التنظيمي نتيجة جيدة؛ إذ إن معيار المحتوى بأبعاده (الدقة، الشمولية، الملاءمة، الفائدة، الموثوقية، والواقعية) من الأمور الحساسة جداً التي تحتاج إلى زيادة في التركيز. ولابد لإدارات الشركات من إعداد برامج حقيقية وخطط عملية من أجل الاهتمام بأبعاد معيار المحتوى في العمل، لتستطيع الشركة منافسة نظيراتها من شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة. وهذا يشير إلى أن مجتمع الدراسة ينظر إلى أن معيار المحتوى هو أولوية أولى، وأن له دوراً بارزاً في تحقيق التفوق التنظيمي، وقد أعطى مؤشراً إيجابياً على تعزيز التفوق التنظيمي.

#### ملخص النتائج

من التحليل الإحصائي لإجابات المبحوثين، توصلت الدراسة

التفوق التنظيمي في ضوء تعزيز معايير جودة المعلومات التنافسية لدى شركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة.



الشكل (2)

نموذج مقترح لتحقيق التفوق التنظيمي في ضوء تعزيز معايير جودة المعلومات التنافسية

### تفسير النموذج السابق

1. بعد الاطلاع على الأدب الإداري، ومن خلال فهم تفسير النتائج وقراءتها، وفي ضوء المقابلات والزيارات التي أجراها الباحثان لشركات الطاقة المتجددة في قطاع غزة، تبين أن التفوق التنظيمي في هذه الشركات يمكن تحقيقه من خلال عاملين اثنين هما:

أ. العامل الأول الذي يحقق التفوق التنظيمي هو تطبيق معايير جودة المعلومات التنافسية الثلاثة، وهي: (المعيار الزمني، والمعيار الشكلي، ومعيار المحتوى)؛ إذ إن هذه المتغيرات المستقلة تؤدي دوراً أساسياً في تميز شركات الطاقة المتجددة، وهذا هو الهدف من هذه الدراسة. ونلاحظ أن بين جودة المعلومات التنافسية والتفوق التنظيمي تأثيراً متبادلاً؛ فتأثير جودة المعلومات التنافسية في التفوق التنظيمي معلوم، أما على العكس فقد تبين أن الشركات المتميزة والمتفوقة والكبيرة تسعى بشكل حثيث من أجل تحقيق الجودة المعلوماتية المطلوبة.

ب. العامل الثاني الذي يؤدي دوراً مهماً يتمثل في العناصر القيادية والإدارية التي ظهرت من خلال تحليل فقرات الاستبانة، وبالتحديد في فقرات المتغير التابع: التفوق التنظيمي. وهذه العناصر تتناسب تناسباً طردياً بشكل إيجابي مع التفوق التنظيمي؛ فكلما زادت تلك العناصر تفوقت الشركة بشكل أكبر. ومن هذه العناصر مهارات القيادة الفاعلة والتخطيط الاستراتيجي وجودة الحياة الوظيفية؛ فكلما زادت درجة تحقيقها زادت درجة تحقق التفوق والتميز التنظيمي.

2. إن التفوق التنظيمي في الشركة إذا تم تحقيقه، فإنه سيؤدي إلى جملة من المخرجات التنافسية العالية ذات الكفاءة المهنية الفعالة كما هو مبين في الشكل (2)، بيد أن الشركة التي تحقق التميز والتفوق لا تقف عند هذه المخرجات، بل تسعى للتفوق وتتميز بشكل أكبر؛ فهذه المخرجات تمثل التغذية الراجعة من أجل تجويد المعلومات التنافسية من خلال قياس هذه المخرجات التي تحقق الرضا للشركة



نحو مزيد من الإبداعات والابتكارات.

وللمتعاملين معها. وفي حال كانت المخرجات مرضية لجميع الأطراف في الشركة، فإن ذلك حتماً سيمثل قوة دافعة

## المراجع

### المراجع العربية

في التفوق التنظيمي الضريبي: بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، المجلد 15، العدد 50، ص 77-88.

حمد الله، أسامة، 2017، تأثير أدوار مدير الموارد البشرية في تحقيق التفوق التنظيمي. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، جامعة بغداد، المجلد 24، العدد 102، ص 150-178.

الحنيطي، والقعيد، 2019، أثر الهياكل التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في المؤسسات الصناعية والخدمية في الأردن. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 15، العدد 1، ص 1-20.

ديوب، محمد وزريقا، ولاء، 2016، دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات. *مجلة جامعة البعث*، المجلد 38، العدد 19، ص 121-128.

السلمي، علي، 2002، *إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة*. القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

الشهريلي، أنعام وعبدالله، سلام، 2018، قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية. *المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات*. المجلد 8، العدد 2، ص 1-21.

الشوابكة، عدنان، 2017، دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية اتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، العدد 51، ص 313-352.

العبادي، هاشم، والعارض، جليل، 2012، *نظم إدارة المعلومات - منظور استراتيجي*. الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

العضايلة، وأبو سميحة، 2014، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 10، العدد 3، ص 404-425.

أبو منديل، مهدي، وحسان، شاهيزان، 2016، جودة المعلومات وفعالية صنع القرار: دراسة حالة للبنوك في فلسطين. *المجلة الدولية للإدارة والتسويق*، المجلد 6، العدد 7، ص 127-132.

أحمد، الطيب، 2018، جودة المعلومات وأثرها على رشد القرارات. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية* - جامعة بابل. المجلد 10، العدد 40، ص 6-7.

أحمد، شاكر، 2015، التميز التنظيمي. *مجلة الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية*. المجلد 2، العدد 5، ص 11-13.

باعداد، أروى، 2020، دور حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبة في الشركة السعودية للكهرباء. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*. المجلد 4، العدد 1، ص 81-107.

بدوان، زكريا، 2018، *علاقة الجينات التنظيمية بالتميز المؤسسي*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأقصى، فلسطين.

البله، عبدالله، وخميس، عبد الله، 2018، انعكاسات جودة المعلومات في إدارة الأزمات. *مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*. المجلد 2، العدد 42، ص 252-253.

بني هاني، جهاد؛ ودركل، نادين، 2015، دور جودة المعلومات في فاعلية عملية صنع القرار. *مجلة كلية الإدارة والاقتصاد*، جامعة البصرة. المجلد 4، العدد 14، ص 191-227.

جاد الرب، ألفت، 2013، التميز الإداري في الإبداع: دراسة ميدانية على البنوك في مصر. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*. المجلد 1، العدد 10، ص 364-420.

حجازي، محمود، وطنبور، رامي، 2018، دور الإبداع الإداري في التميز التنظيمي للوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، المجلد 3، العدد 9، ص 135-139.

حسن، هبة، 2020، تأثير التوجه الاستراتيجي الاستباقي والتحليلي

القهيوي، ليث، والللا، زياد، والوادي، بلال، 2013، **جودة المعلومات والنكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة**. الطبعة الأولى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

مسعود، جبران، مارس، 1992، **الرائد - معجم لغوي عصري**. الطبعة السابعة، بيروت: دار العلم للملايين للتأليف والترجمة والنشر.

المليجي، رضا، 2012، **إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق**. الطبعة الأولى، عمان: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

النجار، فايز، 2018، **نظم المعلومات الإدارية**. الطبعة الخامسة، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النوري، علي، 2017، تأثير جودة المعلومات الحاسبية على كفاءة قرارات الاستثمار. **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد 23، العدد 10، ص 554-571.

علي، رحاب، 2017، أثر جودة المعلومات على عملية اتخاذ القرار الإداري دراسة ميدانية في الشركة السورية للاتصالات. **مجلة جامعة البعث**، المجلد 39، العدد 75، ص 139-169.

العززي، أمل، 2016، جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. **مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس ASEP**، المجلد 1، العدد 77، ص 461 - 466.

فكرون، نسرين، 2017، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق تميز المؤسسة. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضيرة بسكرة، الجزائر.

القيوتي، محمد، 2000، **السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة**. الطبعة الثالثة، عمان: دار الشروق.

#### المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Abu Mandeel, Muhannad, & Hassan, Shahizan. 2016. Information Quality and Decision-making Effectiveness: A Case Study for Banks in Palestine. **International Journal of Management and Marketing**, 6 (S7): 127-132.

Adaileh, Abu Samhadana. 2014. The Quality of Information and Its Impact on Creative Leadership from the Perspective of Employees of the Jordan Islamic Bank for Investment and Finance in the Governorates of the Southern Region. **Jordanian Journal of Business Administration**, 10 (3): 404-425

Ahmed, El-Tayeb. 2018. The Quality of Information and Its Impact on Rationalization of Decisions. **Journal of the College of Basic Education for Educational and Human Sciences**, University of Babylon. 10 (40): 6-7.

Ahmed, Shaker. 2015. Organizational Excellence. **Journal of the Egyptian Association for Comparative Education and Educational Administration**, 2 (5): 11-13.

Al-Abadi, Hashem, & Al-Ardhi, Jalil. 2012. **Information Management Systems: A Strategic Perspective**. (First edn.), Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution.

Al-Anazi, Amal. 2016. The Quality of Management

Information Systems Used by the Principals of Departments in the Tabuk Educational Region from Their Point of View. **Journal of Arab Studies in Education and Psychology (ASEP)**, 1 (77): 461-466.

Al-Ballah, Abdullah, & Khamis, Abdullah. 2018. Implications of Information Quality in Crisis Management. **Tikrit University Journal of Administrative and Economic Sciences**, 2 (42): 252-253.

Ali, Rehab. 2017. The Impact of Information Quality on the Administrative Decision-making Process: A Field Study in the Syrian Telecom Company. **Al-Baath University Journal**, 39 (75): 139-169.

Al-Najjar, Fayez. 2018. **Management Information Systems**. (5<sup>th</sup> edn.), Amman: Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution.

Al-Nouri, Ali. 2017. The Effect of the Quality of Accounting Information on the Efficiency of Investment Decisions. **Journal of Economic and Administrative Sciences**, 23 (10): 554-571.

Al-Qahwi, Laith, Lalla, Ziad, & Al-Wadi, Bilal. 2013. **Information Quality and Strategic Intelligence in Building Contemporary Organizations**. (First edn.),

- Amman: Dar Al-Hamid for Printing, Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Al-Qaryouti, Muhammad. 2000. *Organizational Behavior: A Study of Individual and Collective Human Behavior in Different Organizations*. (Third edn.), Amman, Dar Al-Shorouk.
- Al-Salami, Ali. 2002. *Excellence Management: Management Models and Techniques in the Age of Knowledge*. Cairo, Dar Gharib for Publishing and Distribution.
- Al-Shahrabali, Anaam, & Abdullah, Salam. 2018. Measuring the Quality of Computerized and Traditional Information Services in Iraqi Information Institutions. *The Iraqi Journal of Information Technology*, 8 (2): 1-21.
- Al-Shawabkeh, Adnan. 2017. The Role of Information Quality in Achieving Effective Decision-making in the Directorate of Health Affairs in Taif Governorate. *Collective Journal of Baghdad College of Economic Sciences*, (51): 313-352.
- Baabad, Arwa. 2020. The Role of Corporate Governance in Improving the Quality of Accounting Information in the Saudi Electricity Company. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 4 (1): 81 -107.
- Badwan, Zakaria. 2018. *The Relationship of Regulatory Genes to Institutional Excellence*. Unpublished Master's Thesis, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al-Aqsa University, Palestine.
- Bani Hani, Jihad, & Workel, Nadine. 2015. The Role of Information Quality in the Effectiveness of the Decision-making Process. *Journal of the College of Administration and Economics*, University of Basra, 7 (14): 191-227.
- Diop, Mohamed, & Zreika, Walaa. 2016. The Role of the Quality of Information in the Quality of Decision-making. *Al-Baath University Journal*, 38 (19): 121-128.
- El-Meligy, Reda. 2012. *Management of Institutional Excellence between Theory and Practice*. (First edn.), Amman: The World of Books for Printing, Publishing and Distribution.
- Fikroun, Nasreen. 2017. *The Role of Strategic Information Systems in Achieving Organizational Excellence*. Unpublished Doctoral Thesis, Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences. University of Mohamed Khedira Biskra. Algeria.
- Gad El-Rub, Olfat. 2013. Administrative Excellence in Creativity: A Field Study on Banks in Egypt. *Scientific Journal of the Trade Sector*, Al-Azhar University, 1 (10): 364-420.
- Hamdallah, Osama. 2017. The Impact of the Role of Human-resource Managers in Achieving Organizational Excellence. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, University of Baghdad, 24 (102): 150-178.
- Hassan, Heba. 2020. The Impact of Proactive and Analytical Strategic Direction on Tax Regulatory Excellence. Applied Research on the General Authority for Taxes. *Journal of Accounting and Financial Studies*, 15 (20): 77-88.
- Hegazy, Mahmoud, & Tanbour, Ramez. 2018. The Role of Administrative Creativity in the Organizational Excellence of the Palestinian Ministries in the Northern Governorates. *Al-Quds Open University Journal of Administrative and Economic Research*, 3 (9): 135-139.
- Hunaiti, & Al-Qaid. 2019. The Impact of Organizational Structures on Achieving Competitive Advantage: A Field Study in Industrial and Service Institutions in Jordan. *Jordanian Journal of Business Administration*, 15 (1): 1-20.
- Masoud, Gibran, March, 1992. *Al-Raed: Modern Language Dictionary*. (Seventh edn.). Beirut: House of Science for Millions for Authoring, Translation and Publishing.
- Al-Hilali, E., & Ghabor, A. 2013. Excellence and the Entrance Requirements Management Application in Mansoura University. *Journal of the Future of Arab Education*, 20 (83): 23-40.

## المراجع الأجنبية

- Alkhattabi, Mona. 2010. *Information Quality Assessment in E-learning Systems*. School of Computing, Informatics and Media, University of Bradford, United Kingdom.
- Ashill, N.J., & Jobber, D. 2001. Defining the Information Needs of Senior Marketing Executive: An Exploratory Study. *Quantitative Market Research: An International Journal*, 4 (1): 52-61.
- Bocij, Paul, Chaffey, Dave, Greasley, Andrew, & Hickie, Simon. 2006. *Business Information Systems: Technology, Development & Management for the E-business*. (3<sup>rd</sup> edn.), Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Diyaolu, A.M. 2019. The Role of Competitive Intelligence in the Provision of Quality Information Service. *Library Philosophy and Practice*, 1-9.
- Green, Phillip L. 2003. Sound Content Managements Starts at the Local Levels. *Information Today*, 20 (6): Retrieved on April 5, 2004, from: <http://www.search.epnet.com/direct.asp?an=87556286>.
- Huang, Kelly, Lao, Brent, & McPhee, Gregory. 2019. *Internal Information Quality and Firm Innovation*. Florida International University, USA.
- Kovach, Kenneth A., & Cathcart, Jr., Charles E. 1999. Human-resource Information Systems: Providing Business with Rapid Data Access, Information Exchange and Strategic Advantage. *Public Personnel Management*, 28 (1): 275-283. Retrieved on Jan. 14, 2004, from: <http://www.search.epnet.com/direct.asp?an=2004560>.
- Laumer, Sven, Maier, Christian, & Weitzel, Tim. 2017. Information Quality, User Satisfaction and the Manifestation of Workarounds: A Qualitative and Quantitative Study of Enterprise Content Management System Users. *European Journal of Information Systems*, 26 (4): 333-360.
- Muralidharan, K. 2015. Six Sigma for Organizational Excellence. *Springer Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers*, 203 (B1): 43-50.
- Naicker, Visvanathan, & Owathar, Denisha. 2017. The Linkage of Information Quality to an Executive Decision-support Framework for the Financial Service Sector of a Developing Economy. *South African Journal of Information Management*, 19 (1): 1-9.
- Nirwanto, N., & Andarwati, M. 2019. End-user Satisfaction as an Impact of the System Quality, Information Quality and Top Management Support upon the Perceived Usefulness of Technology Utilization. *Journal of Development Research*, 3 (2): 37-42.
- Stoyanova, Tzvetana, & Ivaylo, Iliev. 2017. Employee Engagement Factor for Organizational Excellence. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)*, 10 (1): 23-29.
- Wilson, T.D. 2002. Information Management. In: Feather, John & Sturges, Paul (Eds.). *International Encyclopedia of Information and Library Science*. (2<sup>nd</sup> edn.) London, Routledge.
- Winterman, V., Smith, CH., & Abell, A. 1998. Impact of Information on Decision-making in Government Departments. *Library Management*, 19 (2): 110-132.
- Zimmer, Michael. 2000. Data-conversion Fundamentals. In: Brown, Carol V., & Topi Heikki (Eds.). *IS Management Handbook*, London: Auerbach Publications, 339-354.