

واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم ودورها في تحسين الأداء الوظيفي كما يراها القادة التربويون في الأردن

د. رامي إبراهيم الشقران

وزارة التربية والتعليم الأردنية
الأردن

أ. د. محمد علي عاشور

جامعة اليرموك - إربد
الأردن

أ. علي عبدالرسول القطان

وزارة التربية
دولة الكويت

الملخص

هدف هذا البحث إلى الكشف عن واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم ودورها في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر القادة التربويين. كما هدف البحث إلى التعرف على المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم. تكوّنت عينة البحث من جميع القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم (الرمثا، إربد الأولى، إربد الثانية)، للعام الدراسي ٢٠٠٩ / ٢٠١٠، والبالغ عددهم ١٦٤ قائداً تربوياً. تم تطوير أداة للبحث من ٣١ فقرة، لقياس واقع نظم المعلومات الإدارية، قياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي.

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إن واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم جاءت بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، ما عدا مجال "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام"، الذي جاء بدرجة متوسطة.
- إن دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل الوحدات الإدارية جاء بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، حيث احتل مجال "الفاعلية والكفاءة المؤسسية" المرتبة الأولى.

إن أهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية كانت كما يلي:

- ١ - تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسيط مناسب وفعال لنقل المعلومات بسرعة بين الوحدات الإدارية في مديريات التربية والتعليم.
- ٢ - إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة التربويين لقواعد البيانات للحصول أو الاستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.

وفي ضوء نتائج الدراسة خلص الباحثون إلى عدد من التوصيات كان من أهمها: تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنة، توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة، وممثلة بأشكال ورسوم بيانية، تُسهّم في انجاز المهام والأعمال المطلوبة.

١ - المقدمة وخلفية البحث

تطلب التطور التكنولوجي والمعرفي، إيجاد أنظمة وأساليب حديثة لجمع البيانات وتخزينها ومعالجتها، لتوفير المعلومات المطلوبة كمّاً ونوعاً في مجال العمل، وهذا ما يميز مجتمع المعلومات، حيث أصبحت عمليات المعالجة وتحليل المعلومات تشغل حيزاً كبيراً من النشاط الإداري داخل المؤسسات، الأمر الذي أدى لظهور نظم المعلومات الإدارية وزيادة أهميتها كوسيلة لتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة للقيام بكافة الأعمال الإدارية، إذ أصبحت تلك النظم مورداً مهماً ومؤثراً (الشرايبي، ٢٠٠٨: ٤٢). وقد فتحت التكنولوجيا آفاقاً واسعة للمؤسسات الإدارية العامة والخاصة، بعد أن كانت تواجه العديد من التحديات تتمثل في زيادة تكاليف العمل، ونقص الموارد المالية والبشرية المؤهلة، وتبني أساليب تقليدية لتحقيق أهداف تلك المؤسسات، إضافة إلى انخفاض مستوى الانتاجية، وتدني مستوى الأداء والالتقان لدى العاملين، وزيادة المنافسة محلياً وعالمياً، ورغبة المستفيد بخدمات ذات جودة عالية؛ مما حدا بتلك المؤسسات إلى تنويع أساليب إدارتها في العمل، والتخلي عن السياسات الإدارية القديمة وتحديثها، وتوظيف تقنيات جديدة لم تكن معروفة من قبل، لتكون أكثر قدرة على المنافسة ومواجهة المخاطر والتحديات المستقبلية.

وتعد المعلومات في العصر الحالي الشريان الحيوي لكافة المؤسسات بعامّة

والمؤسسات التعليمية بخاصة، التي أصبحت تضم العدد الكبير من الكوادر البشرية، الامر الذي حثم الاهتمام بالمعلومات المتبادلة داخلها، كما أصبحت المعلومات عنصراً مهماً في التنظيم الإداري؛ إذ تعتبر أداة الربط بين أجزاء التنظيم في كافة المستويات، وهي الأداة الرئيسية للإدارة في عمليات التخطيط والتوجيه والتنسيق والمتابعة والتقييم، ولها الدور الكبير في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها في ظل المتغيرات العالمية السريعة. كما أن أهمية المعلومات في أداء الأعمال الإدارية داخل المؤسسات تحتاج إلى التأكيد على ضرورة توافرها بشكل دقيق وصحيح وواضح، للاستناد إليها في الأعمال الإدارية المتنوعة، فالمعلومات هي حجر الأساس الذي تركز عليها تلك الأعمال؛ الأمر الذي جعل من النظم المسؤولة عن إنتاجها (نظم المعلومات الإدارية) مورداً أساسياً ومهماً من موارد المؤسسة، التي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة في المؤسسات الحديثة (الحميدي وآخرون، ٢٠٠٤: ٣٢).

وتعدّ نظم المعلومات الإدارية من المفاهيم الحديثة، وقد تعاظمت أهميتها لجملة من الأسباب، أهمها: ظهور الحاسوب وتطوّره والتقنيات المصاحبة له، وزيادة حجم المؤسسات، وتعقيد أنشطتها الإدارية المختلفة، وتطور وسائل اتخاذ القرارات، وتضخم البيانات والمعلومات التي تتعامل معها تلك المؤسسات، وازدياد اهتمام المديرين على اختلاف مستوياتهم بالحصول على المعلومات الصحيحة والملائمة وفي الوقت المناسب؛ من هنا برزت الحاجة الماسة إلى تقديم المعلومات الدقيقة والسريعة إلى إدارات المؤسسات وفئات المستخدمين والمستفيدين، من أجل القيام بعمليات التخطيط والرقابة وتسيير الأعمال وغيرها من العمليات الإدارية بكفاءة وواقعية (الصباغ، ٢٠٠٠: ٦٣).

وأشار (الكيلاوي وزملاؤه، ٢٠٠٠: ٢٣) إلى أن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن آليات وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع، وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الفرد داخل المؤسسة عند الحاجة ولمختلف المستويات الإدارية، ليتمكّن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة إدارية لتحقيق أهداف المؤسسة، وقد يتم تطبيق نظم

المعلومات الإدارية باستخدام أنواع متعددة من الأدوات، التي تتراوح ما بين "الطرق اليدوية الكتابية"، أو استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته"، وهي الطريقة الغالبة حالياً في نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

وتتحدد أهمية وقيمة المعلومات المتداولة في نظم المعلومات الإدارية، بناءً على ثقة المستفيدين بتلك المعلومات، فهم الأكثر قدرة على تمييز أهميتها وقدرتها على تسيير أعمالهم، كما تتحدد قيمتها أيضاً في مستوى جودة تلك المعلومات التي ستستخدم في الأعمال الإدارية، فإذا لم تكن تلك المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية بالمستوى المطلوب، فإن المستفيد من هذه المعلومات سوف يواجه مصاعب عند تنفيذه للمهام الإدارية المطلوبة منه، بحيث تؤثر في صحة ودقة نتائج تلك المهام والأعمال (العلاونة، ٢٠٠١: ٦٢).

إن توفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة المناسبة، لا يمكن تحقيقه إلا من خلال نظم معلومات إدارية فعالة تتصف بمجموعة من الخصائص التي يجب مراعاتها عند تصميم وبناء وتطبيق هذه النظم وأهمها: الدقة، والوضوح، والشمول، والمرونة، والموثوقية، والتكلفة وحادثة وملاءمة الأجهزة والمعدات المرافقة والمستخدمه في تلك النظم؛ وذلك حتى تتمكن إدارة المؤسسة من الاستفادة القصوى من المعلومات الناتجة، والمساهمة في سرعة إنجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء، وتقليل الوقت الضائع في العمل، وتوفير النفقات (المقابلة، ٢٠٠٤: ٦٥).

ونتيجة لتوسع دور مديريات التربية في المجتمعات المتقدمة وقيامها بخدمات متنوعة، وكون التحديات والأعباء والأعمال الإدارية التي تتحملها مديريات التربية وتقوم بها في تزايد وتضخم مستمر، ونتيجة للتطور الكبير في الأجهزة والمعدات الخاصة المستخدمة في الأعمال الإدارية، وحيث إنه لم يعد هنالك مجال لاستخدام كثير من الوسائل التقليدية في أداء الأعمال في الوحدات الإدارية التربوية؛ فإن كل ذلك أدى إلى أهمية تبني أساليب عمل متطورة وجديدة بالعمل الإداري عن طريق تطبيق واستخدام نظم المعلومات

الإدارية الحديثة، الذي يتطلب من إدارات مديريات التربية القيام بالمراجعة المستمرة لأنظمة وإجراءات وأساليب العمل المتبعة في ظل النظم المستخدمة، وبالتالي تضمن تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى مديريات التربية إلى تحقيقها (القيسي، ٢٠٠٥: ١٢).

وأشار روجرز (Rogers, 2000: 53) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعد من الركائز اللازمة لعمل الأفراد والمؤسسات، وأن بناء نظم معلومات إدارية حديثة هو مطلب ضروري في مجال تحسين الأداء وتطويره. كما أن التميز أصبح أحد الأهداف التي تسعى مديريات التربية إلى تحقيقه في بيئة تنافسية وتعليمية متغيرة باستمرار، بحيث تعتمد على السرعة والمرونة والابتكار والابداع في العمل، ومديريات التربية المتميزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق، ويتطلب ذلك من المستويات والوحدات الإدارية المختلفة فيها جهوداً مكثفة لتدعيم السعي نحو مزيد من الانتاجية والتطور في الأداء والتفرد في الانجاز (بدران ودهشان، ٢٠٠٢: ١٤).

وهذا ما يعكس أهمية تناول الأداء الوظيفي داخل مديريات التربية، الذي يشير إلى المنظومة المتكاملة للأداء المتميز للوحدات الإدارية نتيجة لأداء الأفراد داخل تلك الوحدات التنظيمية، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة الجامعية ككل ضمن البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المتواجدة فيها والمتفاعلة معها (حمامي، ٢٠٠٣: ٣٢).

إن مفهوم الأداء الوظيفي وتطويره، داخل المؤسسات يعد من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الادارة عموماً، وخاصة في ظل التحديات العالمية الجديدة والتبادل الهائل للمعلومات. وقد اهتمت الحكومة الاردنية بتطبيق مفهوم الأداء الوظيفي في إداراتها المختلفة، وعملت على نشر ثقافة الأداء الوظيفي في مختلف مؤسساتها ومنها التعليمية، التي تركز على أهمية الابداع والشفافية والكفاءة والتميز واللامركزية وتفويض الصلاحيات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات

بواقعية عالية في العمل. وقد عملت الحكومة في هذا الإطار على طرح جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، التي هدفت إلى تعزيز طاقة تلك المؤسسات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات العولة والجودة الشاملة والتنافسية وتحسين الأداء وتجويد الانتاجية فيها، وذلك كمدخل ضروري لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات الحكومية (النعيمة، ٢٠٠٧: ٣٦).

٢ - مشكلة البحث وتساؤلاته

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة وتطور أساليب وأدوات ووسائل الاتصال ونقل المعلومات ساعدت على تسهيل وتبسيط إجراءات العمل فيها، ورفعت من كفاءة العاملين، وطورت من أداء وحداتها الإدارية. وكون المؤسسات التعليمية هي جزء من هذا العالم المتسارع، فقد دأبت مديريات التربية والتعليم إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية فيها، من أجل زيادة واقع أعمالها وتطويرها وتجويدها وتسريعها، ورفع كفاءة أداء عاملها. ويمكن القول أنه خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية، فإنه من الممكن أن يكون هناك اختلاف في التطبيق والاستخدام من قبل الوحدات الإدارية المختلفة في مديريات التربية لتلك النظم، وأن يكون الأفراد المستخدمين والمستفيدين من المعلومات التي تنتجها النظم غير قادرين على التعامل معها، أو أن تكون الإجراءات البيروقراطية والقيود المفروضة على المعلومات تقلل من فرص استخدامها والإفادة القصوى منها في مجال العمل، وبالتالي فإن ضعف قدرة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية على جمع، وتحليل، وتسليم المعلومات الصحيحة فيما بين الوحدات الإدارية في الوقت المناسب، سيفقد أسباب تطبيقها واستخدامها، وقد يتسبب في عدم سلامة ودقة القرارات المتخذة عند تنفيذ العمليات الإدارية، وبالتالي سيؤدي إلى صعوبة في الارتقاء بمستوى الأداء العام داخل مديريات التربية، الذي سينعكس سلباً على الأداء الوظيفي للوحدات الإدارية فيها. لذلك فإنه من الضروري القيام بعمليات

التقويم المستمر لواقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية، والوقوف على درجة تأثيرها على مستوى الأداء الوظيفي.

وقد نُفذ البحث الحالي لغرض الإجابة عن الأسئلة التالية :

- ١ - ما واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين من حيث (وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة، بيئة وأساليب العمل، الكفاءة والفاعلية المؤسسية)؟
- ٢ - ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل الوحدات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين؟
- ٣ - ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تُسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين؟

٣ - أهداف البحث

من خلال الإجابة عن أسئلة البحث فإن هذا البحث سوف يكشف عن:

- ١ - واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من حيث (وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة، بيئة وأساليب العمل، الكفاءة والفاعلية المؤسسية).
- ٢ - دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل الوحدات الإدارية في مديريات التربية والتعليم.

٤ - منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لطبيعة هذا الموضوع، ويظهر استخدامه في التنظير لنظم المعلومات الإدارية، وفي التطبيق الميداني لأداة البحث والتحليل الإحصائي ومناقشة النتائج وتفسيرها.

٥ - أهمية البحث

تتبع أهمية هذه البحث من أهمية موضوع نظم المعلومات الإدارية في العصر الحالي، ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ومنها مديريات التربية، لأن تطبيق هذه النظم سوف يزود القادة والمديرين في مختلف مواقعهم بمعلومات دقيقة وكافية وشاملة وملائمة تمكنهم من القيام بأعمالهم بكفاءة عالية. كما يمكن أن تسهم هذه البحث في شد انتباه المسؤولين في مديريات التربية إلى أهمية المعلومات التي يتعاملون معها وبالتالي تعزز من تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال في مختلف وحدات مديريات التربية الإدارية.

٦ - مصطلحات البحث

نظم المعلومات الإدارية: هي الآليات التي تُطبق في المؤسسات الإدارية التي تزود العاملين وفي الوقت المناسب بالمعلومات السابقة والحالية والمستقبلية في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية، بحيث تتصف تلك المعلومات بالدقة والوضوح والمرونة، وذلك لمساعدتهم في إنجاز كافة المهام والأعمال المطلوبة داخل وحداتهم الإدارية.

الأداء الوظيفي: المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالوحدات الإدارية في مديريات التربية والتعليم، الذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفردا في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وواقعية عالية، وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها من خلال تحقيقها لأهدافها الفرعية. ويقاس الأداء الوظيفي في هذه البحث باستجابات أفراد عينة البحث على الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها وفق مجالين هما: بيئة وأساليب العمل، الفاعلية والكفاءة المؤسسية).

٧ - حدود البحث

اقتصر حدود البحث الحالي على:

- القادة التربويين (مدير مختص، رئيس قسم، مدير مدرسة) المزاوئين لعملهم في مديريات التربية والتعليم (الرمثا، إربد الاولى، إربد الثانية)، وذلك في العام الدراسي ٢٠٠٩/٢٠١٠.

٨ - الإطار النظري

إن التطور السريع الذي يشهده العالم في مجال إدارة المعلومات واستخدام التكنولوجيا، قد غير الكثير من أساليب العمل في مختلف المؤسسات ومنها مديريات التربية والتعليم، حيث ازدادت أهمية المعلومات لتصبح أحد الموارد الهامة في تسيير أعمالها ونشاطاتها وإنجاز عملياتها، فالإداريون بحاجة ماسة لتلك المعلومات لتحديد الأهداف، ومتابعة العمليات والأنشطة، ووضع الخطط وتنفيذها، والاتصال بالمرؤوسين والعاملين، وغيرها من المهام المتصلة بالعمل.

وبما أن المؤسسات التعليمية تعتمد في تسيير أعمالها على المعلومات، وتستخدم الانظمة المحوسبة، وتحرص على زيادة الكفاءة والدقة والسرعة في إدارة شؤونها، وتولي الاهتمام الكبير للعمليات الإدارية الداخلية والخارجية فيها، وتعيد تشكيل أولوياتها الرئيسية في تقديم خدمة سريعة ومتميزة للطلبة والعاملين فيها، وكون مديريات التربية هي أول من يتقبل التطوير والتغيير المتسارع في العالم؛ فمن المنطقي أن تكون هي أول من تتأثر بالمتغيرات التكنولوجية وتبعاتها واستحقاقاتها، ويدفعها ذلك إلى تبني تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

وقد واكبت مديريات التربية الاردنية تلك التطورات، وقامت بتطبيق نظم المعلومات في كافة الوحدات الإدارية المختلفة فيها، وذلك لمساعدتها في القيام بواجباتها على أفضل وجه، وكان لا بد أن يرافق عملية تطبيق تلك النظم إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية، حتى تتحقق أهم الفوائد المنشودة لاستخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المصاحبة لها (خندقجي، ٢٠٠٥: ٢٣).

وتُعد المعلومات العنصر الأساس والحيوي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كانت تخطيطاً، أو تنظيمياً، أو توجيهياً، أو رقابيةً، وهي أيضاً ذات أهمية في عمليات الاتصال واتخاذ القرارات. وأوضح (الغرباوي، ٢٠٠٦: ٣٢) بأن المعلومات هي عبارة عن: البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو لأغراض اتخاذ القرارات. أي أنها البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى، التي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية أو في أي شكل مفيد داخل العمل.

٨ - ١ - نظم المعلومات الإدارية

أوضح (مرسي، ٢٠٠٥: ١٤) أن هناك اختلافاً ما بين المعلومات (Information) والبيانات (Data)، فالبيانات عبارة عن: حقائق غير مترابطة كأرقام أو كلمات ولا تعطي معنى لمتلقيها، كما أنها عبارة عن المادة الخام المسجلة كرموز، أو جمل، أو عبارات، أو إرشادات أو إتجاهات، أو رسائل. أما المعلومات فهي: النتيجة لعملية تجهيز أو معالجة البيانات أو نتائج التفسيرات، أو التعليقات، التي عادة ما تأخذ شكل تقرير من هذه البيانات.

وأشار (قنديلجي والجنابي، ٢٠٠٧: ٣٢) إلى أن مفهوم التعامل مع المعلومات في العمل الإداري قد تغير خلال العقود الأخيرة نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، فكان التحول من النظم التقليدية إلى نظم جديدة تسمح بالتجميع المنظم للبيانات ومعالجتها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها وقت الحاجة، وهذه الانظمة الجديدة أصبحت تفرض ذاتها بعد ان أصبح وجودها امراً حتمياً، نظراً لأهميتها الكبيرة، ولعل في مقدمتها تزويد الادارات بالمعلومات الضرورية للقيام بكافة المهام والأعمال؛ لذا أصبحت المعلومات هي المورد الالهم الذي تعتمد عليه المؤسسات في ممارسة عملياتها الإدارية من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية.

وعرّف (الغرباوي، ٢٠٠٦: ٤٥) نظم المعلومات الإدارية على أنها:

"مجموعة من الإجراءات والبرامج والآلات والتركيبات الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها التي تعد ضرورية لإدارة المؤسسات".

ويرى الباحثون أن نظم المعلومات الإدارية هي : المجموع المتكامل والمتفاعل من الأدوات والأجهزة والمعدات، والبرامج، والوسائل التقنية الحديثة، والموارد البشرية المتخصصة، والمستفيدين، والمستخدمين، الذي يعمل على جمع وتنظيم وتبويب وتحليل ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة عالية ونشرها أمام المستفيدين والمستخدمين لتمكينهم من القيام بمهامهم وإنجاز الأعمال الإدارية المطلوبة منهم على أكمل وجه، ومن ثم العمل على تخزينها، وتحديثها باستمرار، واسترجاعها وقت الحاجة وبالوقت المناسب، وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

وأورد (مرسي، ٢٠٠٥: ١١)، و (Silver, 2000: 14) مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات إلى تحقيقها، وهي :

- ١ - المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية داخل المؤسسة بالهدف العام لها.
- ٢ - تطوير أداء المؤسسات من خلال ما تنتجه من معلومات عن تنفيذ الخطط والمشروعات.
- ٣ - ربط النظم الفرعية للمؤسسة بعضها ببعض في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات، وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق.
- ٤ - المساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات الإدارية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب.
- ٥ - الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية.

وأوضح (حسان، ٢٠٠٨: ٥٢)، و (الحميدي وآخرون، ٢٠٠٤: ٦٣) أن إدارة وتشغيل نظام المعلومات الإدارية بكفاءة وواقعية تستلزم توفير مجموعة من

المستلزمات البشرية والمادية، منها الأجهزة (Hardware)، والبرمجيات (Software)، وقواعد البيانات (Database)، والإجراءات (Procedures)، والموارد البشرية (Human Resources).

وأشار (البكري وسلطان، ٢٠٠١: ١١)، و(حسان، ٢٠٠٨: ٣٢) لأنواع عديدة لنظم المعلومات الإدارية طبقاً للأدوات والوسائل والتقنيات المستخدمة داخل المؤسسات، وهي: نظم أتمتت المكاتب، نظم معالجة المعلومات، نظم التقارير الإدارية، نظم دعم القرار، نظم معلومات الإدارة العليا، نظم معلومات الموارد البشرية. وأورد (الخوالدة، ٢٠٠٤: ١٦) أن نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم تحتوي على النظم الرئيسية التالية: نظام معلومات خدمات الطلبة، نظام خدمات الموظفين والعاملين، نظام خدمات الشؤون المالية.

وتتبع أهمية موضوع واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية من أهمية دور هذه النظم في نجاح تلك المؤسسات التعليمية، وتكامل الوظائف والعمليات الإدارية داخلها، وبالدرجة التي تتزايد فيها واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية، تتزايد قدرة الإدارات وعاملها على إنجاز كافة المهام والوظائف الإدارية المنوطة بها بجودة عالية، كما تعمل على تحقيق الضبط والانتظام والسرعة والدقة في إنجاز كل ما هو مطلوب من وحداتها الإدارية المختلفة، وتحقق التكامل فيما بينها، وأن أي قصور في المعلومات التي يوفرها النظام للمستفيدين وبالخصائص المطلوبة، سوف يؤكد على تدني واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية. وبالتالي سيعترب على ذلك خلل كبير في عمل وحداتها الإدارية وعلى نظامها الكلي.

كما أوضحت (قعوار، ٢٠٠٧: ٢٣) أن مفهوم واقع نظم المعلومات الإدارية يشير إلى قياس مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة التي تساهم في تسهيل مهمة صنع القرارات بشكل يحقق رضا المستفيدين من هذه المخرجات، أي أنها قياس لجودة المخرجات (المعلومات) التي ينشرها النظام.

ويؤكد (الراجحي، ٢٠٠٨: ٢٢)، و(القيسي، ٢٠٠٥: ٢٣) على ضرورة توافر مجموعة من المعايير التي تحكم درجة واقع نظم المعلومات الإدارية، بحيث يمكنها من تقديم وتوفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة الملائمة أمام المستفيد والمستخدم، وتتمثل هذه المعايير فيما يلي: وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، كلفة وعائد المعلومات، المعدات والأجهزة المستخدمة في النظام.

٨ - ٢ - الأداء الوظيفي

إن المؤسسات التعليمية منوط بها مسؤولية تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعاتها، وعلى قدر كفاءة وواقع الإدارات القائمة على تلك المؤسسات وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المؤسسات تركز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعاتها من تعليم وتدريب وبحث علمي وشراكة مع المجتمع المحلي، وكون التعليم تطور بشكل ملحوظ من خلال الانتشار الكبير للمدارس وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم أعداد الطلبة فيها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المؤسسات بموضوع قياس الأداء الوظيفي لوحدات المديريات الإدارية المختلفة، واضعةً في اعتبارها أهميته القصوى كمدخل للتطوير والتنمية الإدارية، وكذلك في معرفة المستوى الذي وصلت إليه الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية للمستفيدين من خدماتها.

ويؤكد (عبدالمحسن، ٢٠٠٢: ١١) على أن قياس الأداء يعتبر من العمليات الإدارية الأساسية التي يمكن من خلالها تطوير المؤسسات والارتقاء بها، إضافة إلى ما تتضمنه تلك العملية من فحص دقيق وتحليل للسياسات والممارسات المتبعة من تخطيط وتنفيذ وقيادة وموارد بشرية ومادية وثقافة تنظيمية للمؤسسات، كما تبدو في غاية الأهمية من خلال ما توفره من معلومات وبيانات حول أداء المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها المرسومة والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ كما تتيح للإداريين فرصة عرض نقاط القوة والضعف في الوظائف الإدارية المختلفة وإعادة النظر في البرامج والسياسات المقررة. وترى (الباز، ٢٠٠٤: ٢٣)

أن الأداء يشير إلى درجة تحقيق الفرد وإتمامه لمكونات الوظيفة التي يعمل بها، كما يمكن أن يعكس الأداء الطريقة التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته، وغالباً ما يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد في العمل.

وأوضح (الزعاوي، ٢٠٠٦: ١٤)، و(Brown, 2003: 23) أنه على الرغم من تعدد وتنوع تصنيف مستويات قياس الأداء، سواءً من حيث الأهداف والغايات التي ترمي إليها، أو من حيث مستوى شموليتها وعموميتها، إلا أنه يمكن تمثيلها بثلاثة مستويات، هي :

* المستوى الأول : وهو مستوى قياس الأداء العام، ويهدف إلى قياس أداء قطاع معين مثل قطاع التعليم، أو الاقتصاد، والدولة هنا هي المسؤولة عن هذا القياس.

* المستوى الثاني : وهو مستوى قياس الأداء الوظيفي، ويهدف إلى قياس أداء الوحدات الإدارية الفرعية داخل المؤسسات. ويكون أداء الوحدة الإدارية هي وحدة القياس المتبعة.

* المستوى الثالث : مستوى قياس الأداء الفردي، ويهدف إلى قياس أداء الأفراد العاملين داخل الوحدات الإدارية في المؤسسة بشكل فردي، وهنا يصبح الفرد داخل الوحدة الإدارية هو وحدة القياس المتبعة.

ومن هنا أوضح (زايد، ٢٠٠٣: ٤٢) أن الأداء الوظيفي يختلف عن الأداء الفردي، ويختلف عن الأداء العام للمؤسسة بأكملها، فهو محصلة لتفاعل كليهما مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، فالفلسفة الرئيسية لقياس الأداء الوظيفي تستهدف التعرف على النتائج المتحققة من تنفيذ أعمال الوحدات الإدارية داخل المؤسسات، ومقارنة هذه النتائج بالأهداف المخطط لها من قبل، ومدى انسجامها مع أهداف المؤسسة العامة، وذلك للتأكيد على كفاءة التنفيذ، والوقوف على الصعوبات والمشكلات، والعمل على إزالتها تفادياً للأخطاء مستقبلاً.

وعرف سايمون (Simon, 2000: 65) الأداء الوظيفي بأنه: "قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متنوعة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

ويعرف الباحثون الأداء الوظيفي بأنه: المنظومة المتكاملة لنتائج مهام وأعمال الوحدات الإدارية في المؤسسات في ضوء تفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية الذي يؤدي إلى تفوقها في العمل وبضائع من قدرتها على إنجاز المهام والأعمال الموكولة إليها وفي مجالات إدارية عديدة بكفاءة عالية، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للعمل، وبموجب الانظمة والتعليمات المعمول بها.

وأظهرت إدارات مديريات التربية في السنوات الاخيرة اهتماماً كبيراً بموضوع الأداء الوظيفي وتحسينه، وذلك تمشياً مع التوجهات الحكومية في هذا الصدد، والتزاماً منها على أهمية الكفاءة والابداع والتميز في وحداتها الإدارية، بما يجعلها قادرة على القيام بواجباتها العلمية والتعليمية والإدارية، ومواكبة متطلبات العولمة التي تؤكد أهمية مسألة تحسين الأداء وتجويده كمدخل ضروري في تفعيل العلاقات المتبادلة بين مديريات التربية وبين المستفيدين من خدماتها، وإبراز جهودها المتميزة وإنجازاتها في تطوير أنظمتها القائمة، وتحفيزها على المنافسة المحلية والدولية، وتحقيق التميز والتطور في جميع المجالات.

وبين (حمامي، ٢٠٠٣: ٢٥)، و(العدلوني، ٢٠٠٨: ١٤)، و(Austin, 2000: 65) أن قياس الأداء الوظيفي يمكن أن يشتمل على مجالات أساسية، ومنها :

- ١ - بيئة وأساليب العمل (البناء التنظيمي): وهي المقررات والاحكام والإجراءات، العملية والتنفيذية التي تعتمد عليها الادارة في المؤسسة لقواعد وأساليب وإجراءات العمل لكل نشاط إداري. وتتضمن: الهيكل التنظيمي، والثقافة السائدة، ونوعية القيادة الفاعلة، والمناخ التنظيمي المفتوح، كما يتضمن المجال وضوح الادوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المسألة

والمكافأة، ووجود اعتبارات للإبداع وتشجيع الأداء الجيد مع الشفافية والصراحة في النقد، والمشاركة في تحديد أهداف المؤسسة.

٢ - الفاعلية والكفاءة الوظيفية: وهو يعبر عن مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بشكل متميز، وعن مدى واقع المؤسسة وكفاءتها في استخدام مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها بشكل أمثل. وقد تضمنت: واقع التخطيط، وواقع التنفيذ، وواقع التقويم، وواقع الاتصالات، وتحقيق الأهداف، والرقابة، وانسيابية المعلومات، والتكامل بالعمل، ورضا متلقي الخدمة، واكتشاف أماكن الضعف.

ويرى (مخيمر وآخرون، ٢٠٠٠: ٥٢)، و(النعمي، ٢٠٠٧: ٣٥) أن أهداف قياس الأداء الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية تتمثل فيما يلي:

١ - الوصول إلى نظام تقييم أداء فعال يؤدي إلى استخدام الموارد المتاحة بواقع، ورفع جودة العمل، وتوفير معلومات عن مستوى أداء العاملين وتحديد الإحتياجات التدريبية لهم، والتركيز على النمو المهني لهم وتحسين مستوى أدائهم، والتركيز على عنصر القيادة والمهارة الإدارية.

٢ - تحديد أوجه القوة والضعف في نظام المؤسسة المتبع، وذلك لتعزيز جوانب القوة والحد من جوانب الضعف التي تؤثر سلباً على أداء الجهاز الإداري فيها، والبحث عن أنسب السبل والبدائل التي تحقق الواقع في الأداء وتحسينه باستمرار.

٣ - معرفة مستوى الانجاز الفعلي المتحقق من تنفيذ العمليات الإدارية داخل المؤسسة، ومقارنتها مع الأداء المخطط له.

٤ - المحافظة على مستوى عالٍ ومستمر للكفاية الانتاجية، وتشجيع المنافسة بين الوحدات الإدارية المختلفة لزيادة إنتاجيتها وجودة عملها.

٥ - المساعدة على اتخاذ القرارات الرشيدة التي تهدف إلى تحسين جودة الأداء.

٦ - توفير معلومات دقيقة وواضحة وموضوعية وصحيحة عن أداء الموارد البشرية لكل وحدة إدارية داخل المؤسسة، بما يخدم استمرارية عملية تطويرها.

وبما أن المعلومات الصحيحة والدقيقة والشاملة الناتجة عن نظم المعلومات الحديثة هي التي تجعل الفرد يؤدي واجباته الوظيفية بثقة وأمان كافيان، وتمكّنه من الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة وفي الوقت المناسب، وهذا يؤدي بالضرورة إلى تحسين نوعية ونتائج العمل وتطويره، ويساهم بطريقة فعالة في سرعة إنجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء وتقليل الوقت الضائع وتوفير النفقات. ونظراً إلى أن إنتاجية العاملين تعتمد على جودة مخرجات نظم المعلومات التي تقوم بخدمتهم، لذا فإن قرارات الإدارة الخاصة بالسعي إلى تطويرها وتحديثها، تعد مهمة وضرورية لزيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها، حيث تقوم نظم المعلومات بدعم الإدارة في المهام والأعمال كافة من خلال مخرجاتها، وتعمل على مساعدتها في تحسين الخدمات المقدمة بمستوى ذات جودة عالية، وتخفيض تكلفة العمل؛ مما يمكّن المؤسسة من الوصول إلى التميز في العمل والأداء الوظيفي (الهاشم، ٢٠٠٤: ٦٣).

٩ - الدراسات السابقة (مرتبة زمنياً من الأحدث للأقدم)

٩ - ١ - دراسات حول نظم المعلومات الإدارية

قام (أبو عمر، ٢٠٠٩) بدراسة هدفت إلى قياس مدى واقع نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية). تم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر لقياس واقع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وهي (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات). تكونت عينة البحث من (٣٤٨) موظفا يعملون في المصارف العاملة في فلسطين، وكان من أهم نتائج البحث : أن نظم المعلومات المستخدمة تستخدم بدرجة متوسطة، وأن هناك

علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين واقع نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة الإداريين على إدارة الازمات المختلفة التي تواجه وحداتهم الإدارية.

وقام (الشمري، ٢٠٠٨) بدراسة هدفت إلى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية والتصورات المقترحة لتطويرها، وقد طبق هذا البحث على عينة من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وبلغ عددهم (٣٥١) فرداً، وكانت أهم نتائج البحث: أن رضا أفراد عينة البحث كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم، وأن درجة موافقة عينة البحث على مقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشدة على جميع فقرات الاستبانة.

وأجرى واكلاس وكورنيلس (Waqlase & Cornelus, 2007) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على متخصصي إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في ولاية فرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة البحث من (٦٥) متخصصاً في إدارة الموارد البشرية في الكليات المتوسطة، خلصت نتائج البحث إلى أن نظم المعلومات المتطورة والحديثة تسهل عمل هؤلاء المختصين في أداء عملهم، وتؤدي إلى استقطاب أفضل للموارد البشرية الممكنة في الكليات، كما كان من نتائج البحث أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي وظيفة رقابية بشكل جيد.

٩ - ٢ - دراسات حول الأداء الوظيفي

أجرى (عائش، ٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى التعرف على مستويات تطبيقها في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. تكونت عينة البحث من : المدراء ونوابهم، ورؤساء الأقسام ونوابهم، والبالغ عددهم (٧٧) فرداً. توصلت نتائج البحث إلى أن المصارف الإسلامية تبنت ومازالت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكافة عناصره، إلا أن مستويات التطبيق لتلك العناصر متفاوتة، فقد

ارتبط أعلى مستوى تطبيق (التركيز على العميل، يليه تلبية احتياجات العاملين، ثم التركيز على تحسين العمليات)، في حين ارتبط أقل مستوى تطبيق بالتركيز على الاحتياجات الإدارية و التكنولوجيا للمنافسة. كما أشارت النتائج إلى أن تطبيق عناصر الجودة الشاملة في العمل سيكون لها الاثر الكبير في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في العمل.

وقام (الرشايدة، ٢٠٠٧) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء الوظيفي المتميز، وتأثر ذلك بمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل، تكونت عينة البحث من (٢١٨) من مديري التربية والمديرين الفنيين والإداريين، و(١٨١) من مديري ومديرات المدارس في إقليم الجنوب، أظهرت نتائج البحث أن درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب لمفهوم الأداء الوظيفي المتميز كانت عالية، وأن أعلى استجابة لهم كانت على بعدي إدارة الموارد والتخطيط الاستراتيجي، كما بينت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء الوظيفي المتميز تعزى إلى متغير الجنس، في حين أشارت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات المؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل.

أما سينغ (Singh, 2005) فقد أجرى دراسة كان هدفها الكشف عن أثر عملية التخطيط الاستراتيجي والعمليات الإدارية المختلفة على الأداء الوظيفي في المنظمات الإنسانية في الولايات المتحدة الأمريكية، تم استخدام التصميم المقارن بين تلك المنظمات التي عملت ضمن التخطيط الاستراتيجي وتلك التي لم تستخدم التخطيط الاستراتيجي من خلال استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية، تكونت عينة البحث من (٤٢) منظمة، وأشارت نتائج البحث إلى أن الأداء الوظيفي المتميز يرتبط إلى حد كبير بالتخطيط الاستراتيجي وله علاقة طردية عالية جدا معه.

٩ - ٣ - التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بنظم المعلومات الإدارية، بأن هناك اهتماماً واسعاً بموضوع نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري عامة وفي مجال التعليم خاصة عربياً وعالمياً، وأن أهداف الدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية متباينة، فهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى دراسة واقع نظم المعلومات ومدى استخدامها والصعوبات التي تواجه تطبيقها، والتزامهم الوظيفي وإدارة الأزمات، وعملية اتخاذ القرارات وفعاليتها والرقابة الإدارية وعمليات التوظيف، وغدارة الموارد البشرية، مثل دراسات: (أبو عمر، ٢٠٠٩)، (الشمري، ٢٠٠٨)، (Waqllase & Corneluse, 2007).

كما يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بالأداء المؤسسي، بأن هناك إهتماماً حديثاً بالموضوع وخاصة في المؤسسات التعليمية، وأن معظم الدراسات تم تطبيقها إما في وزارة التربية والتعليم أو في شركات ومؤسسات عامة، ولقد أظهرت الدراسات السابقة أن مستوى الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية ما زال متوسطاً، كونه مصطلح جديد. فهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين دور التكنولوجيا وتطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وعمليات التخطيط، والأداء الوظيفي للوحدات الإدارية، مثل دراسات: (Singh, 2005)، (عايش، ٢٠٠٨)، (الرشايدة، ٢٠٠٧).

١٠ - الإطار الميداني:

١٠ - ١ - عينة البحث

تكوّنت عينة البحث من جميع القادة التربويين (مدير مختص أو رئيس قسم، مدير مدرسة)، في مديريات التربية والتعليم (الرمثا، إربد الاولى، إربد الثانية)، للعام الدراسي ٢٠٠٩ / ٢٠١٠ والبالغ عددهم (١٦٤) قائداً تربوياً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

١٠ - ٢ - أداة البحث وصدقها

تم بناء أداة البحث اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة في موضوعي نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي، وتكونت من (٣١) فقرة، بعد التأكد من صدقها من خلال عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية وجامعة آل البيت، والمختصين في وزارة التربية والتعليم الأردنية، وتم الأخذ بملاحظاتهم من حيث التعديل أو الحذف أو الإضافة. تم صياغة فقرات الأداة على شكل سلم ليكرت الخماسي المتدرج وعلى النحو التالي: كبيرة جداً (٥) درجات، كبيرة (٤) درجات، متوسطة (٣) درجات، ضعيفة (٢) درجات، ضعيفة جداً (١) درجة واحدة، حيث طلب من أفراد عينة الدراسة اختيار البديل الذي يعكس درجة التقويم التي يرونها مناسبة، وذلك بوضع إشارة (×) في المكان الذي يمثل مستوى موافقة المستجيبين من عينة الدراسة.

١٠ - ٣ - ثبات أداة البحث

وللتأكد من ثبات الأداة قام الباحث بتطبيقها على عدد من القادة التربويين وبلغ عددهم (٢٠) من خارج عينة البحث، وتمت إعادة التطبيق بعد أسبوعين وتم استخراج معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات الأداة وتم احتساب معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، وبلغ معامل الثبات لأداة واقع نظم المعلومات الإدارية ككل (٠,٨٣)، أما معامل الثبات لأداة واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي ككل فقد بلغ (٠,٩٧)، كما تم حساب معامل الثبات لأداة البحث باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بين الفقرات (كرونباخ ألفا) وبلغت (٠,٨٥) لأداة واقع نظم المعلومات الإدارية ككل، و(٠,٨٦) لأداة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي ككل. إن الهدف من إعداد أداة الدراسة الميدانية هو قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية والتعليم، وكذلك قياس مدى تحسن الأداء الوظيفي في تلك المديريات.

معامل ثبات أداة قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار والإتساق الداخلي

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	كرونباخ ألفا
١	مجال وضوح ودقة المعلومات	٩	٠,٨٩	٠,٦٩
٢	مجال توقيت المعلومات	٥	٠,٨٩	٠,٦٠
٣	مجال الأجهزة/الأدوات المستخدمة	٨	٠,٩٠	٠,٥٣
	الأداة ككل/ المجموع	٢٢	٠,٨٣	٠,٨٥

معامل ثبات أداة قياس مستوى الأداء الوظيفي بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار والإتساق الداخلي

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	كرونباخ ألفا
١	بيئة واساليب العمل	١٤	٠,٨٩	٠,٥٤
٢	الفاعلية والكفاءة المؤسسية	١١	٠,٩٥	٠,٦٥
	الأداة ككل/ المجموع	٢٥	٠,٩٧	٠,٨٦

١٠ - ٤ - المعالجة الاحصائية

١ - للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم حساب المتوسطات لاستجابات عينة البحث لمجالات أدوات البحث ولفقرات كل مجال من مجالات أدوات البحث.

٢ - للإجابة عن السؤال الثالث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث على السؤال المتضمن في أداة البحث الرئيسية.

١١ - نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها البحث وفق تسلسل أسئلتها:

١١ - ١ - النتائج المتعلقة بالسؤال الاول :

"ما واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين؟".

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات (واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين) وللمجال ككل، والجدول رقم (١) يوضح الاستجابات على المجال الاول.

الجدول رقم (١)

المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الاول "وضوح المعلومات ودقتها"
مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
١	يقدم النظام معلومات خالية من الاخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل.	٤,٣٠	مرتفعة
٢	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملين القائمين عليه.	٤,٢٨	مرتفعة
٣	تمتاز مخرجات النظام بأنها غير مكررة.	٤,٠٥	مرتفعة
٤	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات من النظام بالسهولة والوضوح.	٣,٩٥	مرتفعة
٥	يوفر النظام معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في العمل.	٣,٨٤	مرتفعة
٦	يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.	٣,٨٠	مرتفعة
	المجال ككل	٤,٠٢	مرتفعة

يظهر من جدول رقم (١) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الاول "وضوح المعلومات ودقتها" تراوحت ما بين (٤,٣٠-٣,٨٠) وبدرجة واقع مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "يقدم النظام معلومات خالية من الاخطاء

يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤,٣٠)، وحصلت الفقرة "تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملين القائمين عليه" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤,٢٨)، بينما حصلت الفقرة "يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٠). ويمكن تفسير ذلك إلى أن الأنظمة الإدارية المتطورة تستقي بياناتها من مصادر موثوقة ودقيقة، وعند معالجتها فإنه سوف يتم عرضها على شكل معلومات دقيقة وواضحة ويمكن فهمها والتعامل معها بسهولة، بحيث تستطيع الوحدات الإدارية الاعتماد عليها عند تنفيذ أنشطتها الإدارية كافة في مجال العمل، وبالتالي ستوفر المعلومات والبيانات الدقيقة والصحيحة التي تتناسب مع حاجات المستفيدين والمستخدمين، وهذا يتطلب - حتماً - توفير موارد بشرية متخصصة ومدربة ولديها الخبرة والكفاءة والمعرفة الكافية للتعامل مع هذه النظم، أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن يعزى سبب ذلك إلى طبيعة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عرض مخرجات النظم، من حيث كونها لا تتصف بالخاصية المطلوبة لكي يتمكن من خلالها القادة التربويون من التحقق من طبيعة المعلومات الواردة لهم من النظام، كما يمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى عدم استخدام للبرمجيات التطبيقية المناسبة وذات الواقعية العالية، التي تمكنهم من المراجعة المستمرة لدى دقة وصحة المعلومات المتوافرة أمامهم.

ومعرفة المتوسطات الحسابية للمجال الثاني بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية لكل فقرة والمجال ككل:

الجدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثاني "توقيت المعلومات" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
١	تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد.	٣,٨٦	مرتفعة
٢	يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل.	٣,٦٤	مرتفعة
٣	يتيح النظام الحصول على المعلومات بشكل دوري ومنظم.	٣,٦٣	مرتفعة
٤	يوفر النظام معلومات سريعة وفي الوقت المناسب لإنجاز الأعمال المطلوبة.	٣,٥٢	مرتفعة
٥	يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة.	٣,٣٠	متوسطة
	المجال ككل	٣,٧٩	مرتفعة

يظهر من جدول رقم (٢) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثاني "توقيت المعلومات" تراوحت ما بين (٣,٨٦-٣,٣٠) وبدرجة واقع مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٦)، وحصلت الفقرة "يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣,٦٤). وحصلت الفقرة "يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٣٠). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات لإنجاز المهام والأعمال الإدارية في الوقت الزمني المناسب وبالسرعة المناسبة أيضاً، كون الأجهزة والمعدات المستخدمة في مراكز المعلومات داخل مديريات التربية حديثة ومتطورة، وتجعل تدفق المعلومات للوحدات الإدارية سهلاً وسريعاً، مما يلبي حاجات العاملين أثناء تنفيذ

أعمالهم. فالنظام المستخدم يتيح آلية انسياب المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة، ويجعلها تتبادل المعلومات اللازمة لتأدية عملها بسهولة وسرعة كافية وبالتوقيت الزمني المحدد، مما يوفر الوقت والجهد. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى أنه من الممكن أن زمن الاستجابة للمعلومات المراد الاستفسار عنها في وقت الذروة وأثناء الظروف الطارئة وضغط العمل قد يسبب مشاكل تقنية وأعطال فنية في النظام، وهذا يحدث في أغلب الأنظمة المشابهة في العمل كأنظمة الاتصالات، وبالتالي تكون سرعة الاستجابة كبيرة ولكن ليس بالسرعة المطلوبة في مثل هذه الحالات.

ولمعرفة المتوسطات الحسابية للمجال الثالث بفقراته، تم استخراج المتوسطات الحسابية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

الجدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثالث " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
١	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر.	٣,٦٠	مرتفعة
٢	تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها.	٣,٤٩	متوسطة
٣	تعمل أجهزة الادخال والاخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الانسب.	٣,٣٩	متوسطة
٤	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام قادرة على تلبية كافة احتياجات العمل.	١,٩٣	متدنية
٥	القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية.	١,٨١	متدنية
	المجال ككل	٢,٨٧	متوسطة

يظهر من جدول رقم (٣) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثالث "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام" تراوحت ما بين (١,٨١) - (٣,٦٠) وبدرجة واقع متوسطة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣,٦٠)، وحصلت الفقرة "تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الدوائر والأقسام وتسليمها" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣,٤٩)، بينما حصلت الفقرة "القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (١,٨١). ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة والأدوات المستخدمة في الوحدات الإدارية متوافرة وبدرجة مناسبة وتستطيع التعامل مع مخرجات نظم المعلومات الإدارية، وتؤدي مهامها في تسهيل نقل المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية وبالسعة الممكنة؛ ولكن ليست كما هو مطلوب أو متوقع منها، ومن الممكن أن قدرتها غير كافية في بعض الأحيان على تلبية كافة احتياجات العمل من حفظ الملفات وتخزينها لفترات طويلة، حيث من الممكن عدم توافر الأجهزة الحديثة، أو عدم توافر (الذاكرة التخزينية) ذات القدرة العالية على التخزين بسبب ارتفاع كلفتها المادية، أو أن الأجهزة تتعرض باستمرار للأعطال الفنية، وأن عملية صيانتها مكلف أو يأخذ وقتاً، وبالتالي فإن عملية تخزين وحفظ المعلومات لا يدوم لفترات طويلة، كما أنه من الممكن أن تكون قدرة الأجهزة والمعدات تتسم بالضعف ولا تلبى إحتياجات العمل بالكامل، وأن آلية حفظ المعلومات لفترات زمنية طويلة وبصورة تراكمية قد تكون غير مناسبة.

١١ - ٢ - النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

"ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل الوحدات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين؟".

ولمعرفة المتوسطات الحسابية للمجال الاول بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية لكل فقرة كما هو مبين في الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال الاول "بيئة وأساليب العمل"
مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
١	إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.	٤,١٠	مرتفعة
٢	الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل.	٣,٧٩	مرتفعة
٣	تقليص البيروقراطية وتسهيل إجراءات العمل.	٣,٧٩	مرتفعة
٤	وضوح الادوار والمسؤوليات والمهام للعاملون وتوزيعها بشكل أمثل.	٣,٧١	مرتفعة
٥	إتاحة الفرصة أمام العاملون في الاستقلالية بالعمل المراد انجازه.	٣,٥٤	مرتفعة
٦	تشجيع العاملون على تقبل التغيير واستيعابه.	٣,٤٨	متوسطة
٧	شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل.	٣,٤٠	متوسطة
٨	توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغط.	٣,٠٣	متوسطة
	المجال ككل	٣,٦٠	مرتفعة

يظهر من جدول رقم (٤) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول "بيئة وأساليب العمل" تراوحت ما بين (٤,١٠-٣,٠٣) وبدرجة تحسّن مرتفعة نسبياً للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر" على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مقداره (٤,١٠)، وحصلت الفقرة "الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣,٧٩)، بينما حصلت الفقرة "توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغط" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره

(٣, ٠٣). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن المعلومات الدقيقة والواضحة والشاملة التي توفرها نظم المعلومات الإدارية ستعطي الوقت الكافي للعاملين للقيام بالواجبات والمهام المطلوبة منهم بشكل صحيح ودقيق، كما أن توافر المعلومات بشكل مستمر ومنتظم أمام العاملين سيعطيهم الصورة الكاملة عن طبيعة الأعمال التي تجري في وحداتهم الإدارية والبيئة الخارجية، حيث إن الشفافية والوضوح في الأعمال والمهام التي يمارسونها سيولد لديهم الثقة في العمل. وبالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يُعزى ذلك إلى أن التنافس في العمل والصراع في الأفكار للحصول على حافز أو ترقية، هو شئ مستمر في الحياة ولا ينتهي في العمل أو عند تطبيق نظام معين، حيث يُعتبر من سمات ومكونات الإنسان الأساسية، كما يمكن أن يُعزى ذلك كون العمل في أي وحدة إدارية يمكن أن يمر بفترة من الذروة والضغط في العمل، فزيادة أعداد الطلبة وما يصاحبه من زيادة متطلباتهم الإدارية والتعليمية، سيولد بالتأكيد الضغط في العمل لدى العاملين.

ولمعرفة المتوسطات الحسابية للمجال الثاني بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال الثاني "الفاعلية والكفاءة المؤسسية" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
١	التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة.	٤,٣٠	مرتفعة
٢	سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملين.	٤,١٧	مرتفعة
٣	تقديم خدمة ذات جودة عالية للفئة المستهدفة ونيل رضاهم.	٤,٠٨	مرتفعة
٤	إدراك أفراد المجتمع المحلي رسالة ورؤية وأهداف الوحدات الإدارية.	٣,٨٣	مرتفعة

تابع/ الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال الثاني "الفاعلية والكفاءة المؤسسية"
مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير
٥	إيجاد وسائل اتصال فعالة بين العاملين والمراجعين.	٣,٣١	متوسطة
٦	اكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.	٣,٢٠	متوسطة
٧	استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.	٣,٠٠	متوسطة
	المجال ككل	٣,٨٦	مرتفعة

يظهر من جدول رقم (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثاني "الواقع والكفاءة المؤسسية" تراوحت ما بين (٤,٣٠-٣,٠٠) وبدرجة تحسّن مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤,٣٠)، وحصلت الفقرة "سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملين" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤,١٧)، بينما حصلت الفقرة "استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٠٠). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن العاملين في مديريات التربية إنما يعملون في نظام اجتماعي وإطار تنسيقي يجمعهم مع مجموعة أخرى من العاملين وتربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة، ويتجهون نحو تحقيق نفس الأهداف، وهذا يؤدي إلى خلق قنوات اتصال وتواصل بين العاملين بالمديريات وبيئتها المحيطة، والتكامل والتنسيق فيما بينهم، بحيث يتبادلون من خلال نظم المعلومات، المعلومات المهمة لتسيير الأعمال المتداخلة بين وحداتهم الإدارية، بحيث تنساب المعلومات بسهولة ويسر ضمن شبكة معلومات مربوطة وموحدة لكافة الوحدات الإدارية. كما يمكن أن يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون بين المستويات الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات والبناء عليها. ويمكن تفسير

(الفقرة الثانية) على أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات للقيام بكافة المهام والأعمال بشكل منتظم ودوري، وأن المعلومات تتناسب ضمن المستويات الإدارية كافة، لذلك وحتى في حالة غياب أحد العاملين، فإن ذلك لا يعيق وصول المعلومات إلى الوحدات الإدارية. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الوحدات الإدارية داخل مديريات التربية لم تصل إلى مستوى التطبيق الكامل لمعايير الجودة الشاملة حيث لم تقم بوضع إعلانات ورقية أو إلكترونية سواء على مداخلها أو على موقع المديرية الرسمي؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين والمستخدمين، والأخذ برأيهم من أجل العمل على تحسين الخدمات المقدمة ونوعيتها.

ويمكن تفسير قوة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات والأداء الوظيفي والمستفيدين والمستخدمين لهذه النظم، بأن هذه النظم تم بناؤها وتصميمها لأجل تلبية احتياجات المستفيدين والمستخدمين من الخدمات المتميزة ووضعتها في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز الإداري، كما أن نظم المعلومات الإدارية ستقدم معلومات ذات مصداقية وقيمة عالية لكافة المستويات الإدارية، وتعمل على تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة، وتوفير جهد العاملين، الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم وزيادة إنتاجيتهم وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

١١ - ٣ - النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :

"ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تُسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث منهجية البحث النوعي حيث تم جمع البيانات لدى الباحث من خلال إجابات أفراد عينة البحث وتم تنظيمها وتصنيفها، ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات النوعية باستخدام التكرارات

والنسب المئوية للعبارات المقترحة من قبل أفراد عينة البحث. بلغ مجموع الأفراد الذين استجابوا لهذا السؤال (٤٢) فرداً، والجدول رقم (٦) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٦)

التكرارات والنسب المئوية لأهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
١	تفعيل دور الانترنت والبريد الالكتروني كوسائط مناسبة وفعالة لتقل المعلومات بين الوحدات الإدارية في مديريات التربية.	٢٨	٠,٦٦٪
٢	إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة التربويين لقواعد البيانات للحصول أو الاستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.	٢٨	٠,٦٦٪
٣	تدعيم التقارير والمعلومات التي تُرسل للقادة والعاملين الأكاديميين والإداريين بالاحصائيات والرسوم البيانية.	٢٨	٠,٦٦٪
٤	تزويد مكاتب القادة التربويين بأجهزة حواسيب متطورة متصلة بشبكة داخلية وخارجية للحصول على المعلومات مباشرة.	٢٥	٠,٥٩٪
٥	إيجاد آلية للقادة الأكاديميين والإداريين تمكنهم من تحديث المعلومات التي تخص عملهم بشكل مستمر وتزويد إدارة المعلومات المركزية بها.	١٧	٠,٤٠٪
٦	عقد دورات للقادة والعاملين الأكاديميين والإداريين في كيفية إدارة المعلومات والتعامل معها بواقع عالية.	١٢	٠,٢٨٪
٧	بناء نظم معلومات استراتيجية تساعد على التخطيط السليم للمستقبل.	١٢	٠,٢٨٪
٨	تصميم أدوات لجمع البيانات بطريقة منهجية وسليمة حرصاً على إخراج معلومات دقيقة.	١٢	٠,٢٨٪
٩	استخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة وتقل المعلومات بين الدوائر المختلفة في مديريات التربية.	١٠	٠,٢٣٪
١٠	عقد دورات متقدمة للقادة الأكاديميين والإداريين في مجال استخدام الحاسوب وقواعد البيانات.	٨	٠,١٩٪

تابع/ الجدول رقم (٦)

التكرارات والنسب المئوية لأهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر القادة التربويين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
١١	تزويد مكاتب القادة التربويين بأجهزة حواسيب ذكية تغذى بالمعلومات لتعطي بدائل مناسبة لاتخاذ القرارات وتكلفة ونتائج كل بديل.	٨	١٩,٠٪
١٢	تدريب العاملين في الدوائر والاقسام المختلفة على جمع وحوسبة البيانات.	٤	٩,٠٪
١٣	وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل.	٣	٧,٠٪

يظهر من جدول رقم (٦) أن أبرز مقترحات أفراد عينة البحث الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مديريات التربية والتعليم كانت كما يلي:

١ - تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبة وفعالة لنقل المعلومات بسرعة بين الوحدات الإدارية في مديريات التربية. حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الأولى وبتكرار مقداره (٢٨) ونسبة مئوية مقدارها (٦٦,٠٪). ويمكن أن نعزو هذا الاقتراح إلى دور الإنترنت والبريد الإلكتروني الفعال في تسهيل عملية نقل وتبادل والحصول على المعلومات بين الوحدات الإدارية في مديريات التربية بدلاً من طريقة النقل التقليدية عن طريق الأفراد أو عن طريق البريد العادي التي تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، لذلك جاء هذا الاقتراح ليعزز فكرة السرعة والدقة وعدم هدر الوقت والمال والجهد في العمل.

٢ - إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة التربويين لقواعد البيانات للحصول أو الاستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.

حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الثانية وبتكرار مقداره (٢٨) ونسبة مئوية مقدارها (٦٦,٠٪). وقد اقترحه أفراد العينة وذلك لأهميته في تطوير الاساليب والطرق التي تعمل على نقل المعلومات او الحصول عليها التي يستخدمونها في عملهم التعليمي والإداري، وذلك ليتمكنوا من الوصول للمعلومات المطلوبة في مجال عملهم بحالات الطوارئ بسرعة عالية، وبشكل مباشر دون اللجوء للوسائل التقليدية للحصول على تلك المعلومات.

كما ويظهر الجدول رقم (٦) المقترحات التي حصلت على أدنى تكرار وأدنى نسبة مئوية، حيث حصل المقترح "وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل" على المرتبة الأخيرة بتكرار مقداره (٣) وبنسبة مئوية مقدارها (٧٧,٠٪). ويمكن أن يكون السبب هو أن معظم نظم المعلومات الإدارية لها برامج حماية فعالة، حيث إن النظام لا يسمح لأي شخص غير مخول بالدخول إليه، بسبب توافر برامج أمن ورقابة وحماية عالية المستوى على المعلومات، إذ أن كل من يدخل للمعلومات بقصد التخريب أو تسريب المعلومات، يعرض نفسه للمساءلة والعقوبات القانونية، لذلك لا يسمح الا للمخول لهم الدخول ويرقم دخول خاص وسري.

١٢ - توصيات البحث

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يوصي الباحثان بما يلي :

- ١ - تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية في مديريات التربية باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنة.
- ٢ - توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللائمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة وممثلة بأشكال ورسوم بيانية تساهم في انجاز المهام والأعمال المطلوبة.

- ٣ - استخدام حواسيب وبرمجيات متطورة وذكية تُغذى بالمعلومات عن واقع العمل الحالي والمستقبلي لمديريات التربية، لتعطي بدائل مناسبة لاتخاذ القرار وتكلفة كل بديل.
- ٤ - مواكبة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيق الاكثر ملائمةً لطبيعة أنشطة مديريات التربية.
- ٥ - تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال وضع إعلانات ورقية أو إلكترونية للوحدات الإدارية المختلفة؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين والمستخدمين.
- ٦ - اجراء دراسات مماثلة عن نظم المعلومات الإدارية بمؤسسات تعليمية أخرى مع دراسة متغيرات مستقلة أخرى.

The Status of Management Information Systems at Educational Directorates and its Role in Improving the Functional Performance as Perceived by Educational Leaders in Jordan

Dr. Mohamed A. Aashor

Yarmouk Universit
H.K.J

Dr. Rami E. Al-Shaqran

MOE - H.K.J

Dr. Ali A. Al-Qattan

MOE - Kuwait

Abstract

The purpose of this study is to identify the status of management information systems at educational directorates and their role in improving the functional performance and suggested developments as perceived by educational leaders. The study sample consisted of all educational leaders in north educational directorates (Ramtha, First Irbid, second Irbid), during the academic year 2009/2010, and numbered (n=164). The researchers prepared & developed a questionnaire of 31 items, measuring the status of management information systems, and the role of management information systems in improving the job performance level. The findings of the study were:

- The status of management information systems showed a high level on all domains, and on the tool as whole, except "equipment, devices and tools used in the MIS system", domain, which showed an average level.
- The role of management information systems in improving the functional performance level in administrative units showed a high degree on all domains, and on the tool as whole. The domain "institutional effectiveness and efficiency", was listed at the top.

The most important proposals for developing management information systems, were as follows:

- 1 - Activating the role of Internet & E-Mail, as appropriate and effective

instruments for transporting, exchanging, and contributing information between administrative departments and units at educational directorates.

- 2 - Creating a mechanism, to facilitate and accelerate the access of educational leaders for databases, so as to obtain or inquire about any important information directly in workplace.

In light of the study findings, the researchers recommend: developing the tools and instrument of obtaining and contributing information between the administrative units, by using the Internet & the E-mail (using internal & safe net work), providing software application, hardware's, and tools, which are necessary & appropriate to supply administrative units with brief reports represented by forms and graphs, that can contribute in achieving tasks and administrative works required.

المراجع

- ١ - أبو عمر، هاني (٢٠٠٩). واقع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الازمات (دراسة تطبيقية). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢ - الباز، عفاف (٢٠٠٤). تقييم الأداء الوظيفي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري (الدولة في عالم متغير). أوراق المشروع البحثي المشترك، مركز دراسات واستشارات الادارة العامة، القاهرة، مصر.
- ٣ - بدران، شبل ودهشان، جمال (٢٠٠٢). التجديد في التعليم الجامعي. القاهرة: دار القباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٤ - البكري، محمد وسلطان، إبراهيم (٢٠٠١). نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- ٥ - حسان، محمد (٢٠٠٨). نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- ٦ - حمامي، يوسف (٢٠٠٣). تقويم الأداء الوظيفي. اربد: عالم الكتب الحديث.
- ٧ - الحميدي، نجم والعييد، عبدالرحمن والسامرائي، سلوى (٢٠٠٤). نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر). عمان: دار وائل للنشر.
- ٨ - الخندقجي، محمد (٢٠٠٥). العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والابداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في مديريات التربية الأردنية. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ٩ - الخوالدة، عصام ذيب (٢٠٠٤). أثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية في جامعة البلقاء التطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

- ١٠ - الراجحي، خالد (٢٠٠٧). درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ١١ - الرشيدة، نايل (٢٠٠٧). مفهوم الأداء الوظيفي المتميز لدى القادة التربويون في إقليم الجنوب وبناء إنموذج تقييمي. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ١٢ - زايد، عادل (٢٠٠٣). الأداء التنظيمي والوظيفي المتميز. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- ١٣ - الزعابي، سليمان (٢٠٠٦). تقييم الأداء الوظيفي في المدارس الثانوية لوزارة التربية والتعليم في دولة الامارات العربية المتحدة. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ١٤ - سلطان، إبراهيم (٢٠٠٠). نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم). الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- ١٥ - الشرابي، فؤاد (٢٠٠٨). نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار اسامة للنشر.
- ١٦ - الشمري، مشعان (٢٠٠٨). تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الاقسام (تصور مقترح). رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة حائل، مدينة حائل، السعودية.
- ١٧ - الصباغ، عماد (٢٠٠٠). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها. عمان: مكتبة دار الثقافة للطباعة والنشر.
- ١٨ - الطائي، محمد (٢٠٠٥). الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، ط(٤). عمان: دار زهران للطباعة والنشر.
- ١٩ - عايش، شادي (٢٠٠٨). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

- ٢٠ - عبد المحسن، توفيق (٢٠٠٢). تقييم الأداء الوظيفي: مداخل جديدة لعالم جديد. الاسكندرية، مصر: دار النهضة العربية.
- ٢١ - العدلوني، محمد (٢٠٠٢). العمل الوظيفي. بيروت: دار ابن حزم للنشر.
- ٢٢ - العلاونة، علي (٢٠٠١). واقع وآثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة (دراسة ميدانية: مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- ٢٣ - الغرباوي، علاء (٢٠٠٦). نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: أليكس لتكنولوجيا المعلومات.
- ٢٤ - قعوار، شفاء (٢٠٠٧). درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لواقع استخدام أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بالتزامهم الوظيفي وروحهم المعنوية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٢٥ - قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين (٢٠٠٧). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المسير للنشر والتوزيع.
- ٢٦ - القيسي، علي محمد فلاح (٢٠٠٥). مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في مديريات التربية الأردنية العامة. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٢٧ - الكيلاني، عثمان والبياتي، هلال والسالمي، علاء (٢٠٠٠). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ٢٨ - مخيمر، عبدالعزيز وجودة، عبدالمحسن وفوزي، ناجي وعبدالقادر، عبدالقادر ومحمد، سعد (٢٠٠٠). قياس الأداء الوظيفي للأجهزة الحكومية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- ٢٩ - مرسي، نبيل (٢٠٠٥). التقنيات الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر.

- ٣٠ - المقابلة، محمد (٢٠٠٤). نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٣١ - النعيمي، فوزة (٢٠٠٧). البرنامج المنهجي لتطوير الأداء الوظيفي لمديريات التربية والتعليم. عمان، الأردن.
- ٣٢ - الهاشم، عادل (٢٠٠٤). أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على واقع الرقابة الإدارية في مديريات التربية الأردنية (دراسة مقارنة مع مديريات التربية الخاصة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- 33 - Austin, Robert (2000). **Measuring and Managing Performance in Organizations**. New York: Dorset House Publishing Co.
- 34 - Brown, Charles (2003). **Guidelines for Performance - Based Principal Evaluation**. Missouri Department of Elementary and Secondary Education Administrator Evaluation Committee, TSR Publishing Co, 55-58.
- 35 - Rogers, Gary (2000). Managing the Updating Computer IT Departments at Small Collages. **DAI, A60, 12, 4272**, pp65-69.
- 36 - Silver, Martin (2000). **Decision Support Systems using Information Systems Directed and Non Directed Change**. Research Publishing Co, pp 47- 70.
- 37 - Simons, Rose (2000). **Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy**. New Jersey: Prentice Publishing Co.
- 38 - Singh, Karin (2005). The Impact of Strategic Planning Process on Organizational Performance in Nonprofit Human Service Organization. **DAI, A213, 66, 2(5), 45-49**.
- 39 - Waqllase, G. & Cornelus, B. (2007). The Effect of Informational System on Administrative Hiring Functionals in American Private University. **DAI, AAT3149028, 66, (5), 113-119**.

