

البحث العاشر :

جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات
في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم

إعداد :

أ. أمل خلف العنزي

طالبة دكتوراه بقسم الإدارة التربوية
كلية التربية، جامعة الملك سعود

”جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم“

/ / أمل خلف العنزي

• المستخلص :

هدف البحث إلى التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام، والبالغ عددهم (٤٢) ، ولقد كان من أهم النتائج: موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة، وكان بعد المحتوى أعلاها جودة يليه البعد الشكلي، وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات والمقترحات لدراسات مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، جودة نظم المعلومات الإدارية، منطقة تبوك التعليمية.

Management Information Quality System that is in Place and Used by the Departmental Managers in the Educational Area of Tabuk.

Ms. Amal K. Alanizi

Abstract:

The main objective of this research was to identify the level of Management Information Quality System that is in place and used by the Departmental Managers in the educational area of Tabuk, using their perspective as the basis of interpretation of the system. To obtain a fair and honest set of notes to use, various research tools, such as questionnaires, were used across a wide spectrum of staff in the educational department, ranging from the Department Directors, Financial Staff and a selection of staff that are under the control of the Directors. In order to obtain a varied and non-bias set of results, 42 members across the department were asked to participate. The outcome of the research displayed a general consensus across the participating staff that they agree that there is a robust Management Information Quality System in place by the Departmental Managers in the educational area of Tabuk. To conclude the study, with the points of the questionnaire taken into account, a number of recommendations and proposals were suggested to improve future studies.

Key Words: Management Information System, Management Information Quality System, educational area of Tabuk.

• مقدمة :

يشهد العالم المعاصر اليوم تغيرات واسعة ومتلاحقة، وثورة علمية وتقنية متنامية، تتطلب تغييرات جذرية في مختلف مجالات الحياة وميادينها، ولعل أبرز

هذه التغييرات ما يسمى بثورة المعلومات، التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالمعلومات وسبل الحصول عليها لما لها من أثر مهم في إدامة المؤسسات وتطويرها وبلوغ أهدافها ومراميها، فالمعلومات اليوم أصبحت تمثل عصب الحياة، حيث أن عملية صناعة القرارات تبنى وبشكل أساسي على المعلومات، وكذلك الحال بالنسبة لباقي الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتقييم (بني أحمد، ٢٠٠٩، ٧٢٣).

وتعتبر المعلومات في العصر الحالي الشريان الحيوي لكافة المؤسسات عامة والمؤسسات التعليمية خاصة، والتي أصبحت تضم العدد الكبير من الكوادر البشرية، الأمر الذي أدى إلى ضرورة الاهتمام بالمعلومات المتبادلة داخلها، كما أصبحت المعلومات عنصراً مهماً في التنظيم الإداري، إذ تعتبر أداة الربط بين أجزاء التنظيم في كافة المستويات، وهي الأداة الرئيسة 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 توفرها بشكل دقيق وصحيح وواضح، للاستناد إليها في الأعمال الإدارية المتنوعة، فالمعلومات هي حجر الأساس الذي تركز عليها تلك الأعمال، الأمر الذي جعل من النظم المستولة عن إنتاجها (نظم المعلومات الإدارية) مورداً أساسياً ومهماً من موارد المؤسسة البشرية والمالية والمادية والتي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة في المؤسسات الحديثة (عاشور والشقران، ٢٠١٠، ٦١).

ولقد عرف البكري بان نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من العمليات المنظمة التي تمتد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم، على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة (الكردوي والعبد، د.ت، ١٨٦).

وقد يتم تطبيق نظم المعلومات الإدارية باستخدام أنواع متعددة من الأدوات والتي تتراوح ما بين الطرق اليدوية الكتابية، أو استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته، وهي الطريقة الغالبة في نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

وتتضح أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات، كذلك في مساندة عملية اتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل بما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه، كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات المستندة على الانترنت في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير وعدم التأكد (الكردوي والعبد، د.ت، ١٣).

كما وتحدد أهمية وقيمة المعلومات المتداولة في نظم المعلومات الإدارية، بناء على المستفيدين منها، فهم الأكثر قدرة على تمييز أهميتها وقدرتها على تسيير أعمالهم، كما تتحدد قيمتها أيضا على مستوى جودة تلك المعلومات التي تستخدم في الأعمال الإدارية، فإذا لم تكن تلك المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية بالمستوى المطلوب، فإن المستفيد من هذه المعلومات سوف يواجه مصاعب ومشكلات عند تنفيذها للمهام الإدارية المطلوبة منه، بحيث تؤثر في صحة ودقة نتائج تلك المهام والأعمال (العلاونة، ٢٠٠١).

وأشار (الحراشة والمقابلة، ١٧٩، ٢٠٠٦) إلى أن العقود الثلاثة الأخيرة شهدت اهتماما كبيرا في كثير من الأقطار بإنشاء نظم المعلومات التربوية، وعلى الرغم من أن أقطار كثيرة تجمع معلومات عن نظمها التعليمية، فإن هذه المعلومات غالبا ما تنتهي على شكل كتاب سنوي إحصائي، لا تدخل بياناته في ممارسة الوظائف الإدارية، كما أن إنشاء نظم المعلومات التربوية قد رافقته مشاكل وصعوبات من كوادربشرية وتقنيات، وعدم الانسجام بين حجم المعلومات ومدى الاستفادة منها، وكذلك تدني مستوى الخبرة في التعامل مع نظم المعلومات مما حد من فعالية نظم المعلومات التربوية.

• المشكلة :

لقد أولت وزارة التعليم بالملكة العربية السعودية اهتماما بالغا بنظم المعلومات الإدارية وتطويرها بالشكل الذي يخدم احتياجات متخذي القرارات بالمعلومات المطلوبة.

لذا جاء هذا البحث ليجيب عن السؤال التالي: ما درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم؟

• أهداف البحث :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- « التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم.
- « التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية تبعا لاختلاف المتغيرات التالية (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة الإدارية).

• أسئلة البحث :

يسعى البحث للإجابة على الأسئلة التالية:

- « ما درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم؟

« هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة الإدارية)؟

• أهمية البحث :

- تتلخص أهمية البحث فيما يلي:
- « يؤمل أن تساعد متخذي القرار في وزارة التعليم على تطوير نظم المعلومات الإدارية.
- « يؤمل أن تثير اهتمام متخذي القرار في إدارات التعليم بأهمية الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية في أعمالهم.
- « يؤمل أن تسهم نتائجها وتوصياتها في تشخيص واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارات التعليم.
- « تسعى هذا البحث لفتح آفاق لدراسات لاحقة حول موضوع البحث.

• حدود البحث :

- « حدود موضوعية: اقتصر هذا البحث على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم.
- « حدود مكانية: الإدارة العامة للتعليم في مدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية.
- « حدود بشرية: طبق هذا البحث على مديري ومديرات الإدارات بمنطقة تبوك التعليمية.

• مصطلحات الدراسة :

- نظم المعلومات الإدارية (MIS) management information systems : يمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات والأجهزة التي يمكن من خلالها تزويد العاملين بالمعلومات ضمن مجموعة من الأسس والمعايير.

- جودة نظم المعلومات الإدارية The quality of management information systems : يمكن تعريفها إجرائياً بأنها الحالة المثالية التي يجب أن توجد بها نظم المعلومات الإدارية في الأبعاد الآتية (البعد الزمني، البعد الشكلي، وبعد المحتوى).

- مديري ومديرات الإدارات departments directors : هم المسؤولون والمسئولات عن جزء من أعمال إدارة التربية والتعليم ويرتبطون بمساعد مدير التعليم في الهيكل التنظيمي لإدارات التعليم، وترتبط بهم بعض الأقسام ويأتي ترشيحهم بقرار من مدير التعليم (وزارة المعارف، ٢٧، ١٤١٨).

• أدبيات البحث :

• مفهوم النظام والمعلومات :

يستند مجال نظم المعلومات الإدارية على مفاهيم النظم، حيث تعد الأساس التي تقوم عليه نظم المعلومات الإدارية. ويعرف النظام بأنه "منظومة تتكون من مجموعة من الأجزاء المتداخلة أو المنظومات الصغرى التي تؤدي كل منها وظيفة متميزة، كما أن كل منظومة صغرى تشارك منظومة أو أكثر في أداء وظائف أخرى في إطار نسقي بما يحقق وحدة العمل في المنظومة الأم" (البيستان وآخرون، ٢٠٠٣، ٢٢٣). وعليه يمكن القول أن تعريف النظام يجب أن يكون مشتملا على ثلاثة عناصر:

« أن يتكون النظام من مجموعة من الأجزاء .

« أن يكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة أو متداخلة أو معتمدة على بعضها البعض .

« أنها تعمل معا في سبيل تحقيق هدف مشترك .

• المعلومات والبيانات والفرق بينهما :

يتفق أغلبية المؤلفين في هذا المجال أن المعلومات هي بيانات تتم معالجتها لكي تصبح ذات منفعة لطرف ما، ولقد عرف (النجار، ١٩، ٢٠٠٧) البيانات بأنها "الشكل الظاهري لمجموعة حقائق غير منظمة، قد تكون حقائق أو تصورات في شكل أرقام، كلمات، صور أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، ولا تعطي معنى"، وعرفها (قوته ودياب، ٢٩٦، ١٤٢٢) بأنها "الحقائق الخام التي يمكن أن تكون ذات مدلولات رقمية أو حرفية أو شكلية، ولكنها لم تصل بعد إلى مرحلة يستفاد منها استفادة كاملة". وعرف (النجار، ٢٠، ٢٠٠٧) المعلومات بأنها "بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى"، كما يعرفها (اللوزي، ١٧٩، ٢٠٠٠) بأنها "كل أشكال ومصادر المعرفة والعلم والإدراك الحسي والمعنوي للأشياء والظواهر والناس وكذلك البيئة". وبذلك يمكن الاستنتاج بأن استخدام البيانات في اتخاذ القرارات والاتصالات لا يمكن أن يتم بالحالة التي هي عليها، بل يجب إجراء عملية تبويب وتصنيف ومعالجة لتتفق مع الأغراض التي ستستخدم فيه، وهي بذلك تتحول إلى معلومات صالحة للاستخدام الإداري.

• جودة المعلومات وأبعادها:

تعرف جودة المعلومات حسب الملاءمة للاستعمال بأنها "درجة الإيضاح بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات أو عمال المعرفة عند قيامهم بأعمالهم" (الحيالي، ٣٩، ٢٠١١).

إن الدراسات المبكرة التي اهتمت بجودة المعلومات ركزت على بعدين هما: التوقيت، والدقة، والمبادلة بينهما، ولكن سرعان ما توسعت وتطورت هذه الأبعاد،

حتى وصلت إلى (١٨٠) بعداً من أبعاد الجودة تم تجميعها في أربعة فئات هي: الجودة الذاتية الداخلية، الجودة السياقية، العرض والتقديم، وقابلية الوصول.

ومن أجل تحديد أبعاد جودة المعلومات بطريقة قابلة للإدارة والتقييم فقد حدد (الحيالي، ٢٠١١، ٣٩) ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات التي يضم كل منها مجموعة أبعاد فرعية وكالاتي:

• أولاً: البعد الزمني ويتحدد بالسمات التالية:

- ◀ التوقيت: المعلومات يجب أن تقدم عندما تكون مطلوبة.
- ◀ الأنوية: المعلومات يجب أن تكون الأحدث عندما تقدم.
- ◀ التكرار: المعلومات يجب أن تقدم كلما تكون مطلوبة.
- ◀ الفترة الزمنية: المعلومات يمكن أن تقدم حول الماضي، الحاضر، المستقبل.

• ثانياً: البعد المتعلق بالمضمون ويتحدد بالسمات التالية:

- ◀ الدقة: أن تكون خالية من الأخطاء.
- ◀ ذات صلة: المعلومات يجب أن تكون مرتبطة بالحاجة إلى المعلومات من قبل شخص معين في حالة معينة.
- ◀ الوعي: فقط المعلومات المطلوبة يجب أن تقدم.
- ◀ النطاق: المعلومات يمكن أن يكون لها نطلق واسع أو ضيق أو ذات تركيز داخلي أو خارجي.
- ◀ الأداء: المعلومات يجب أن تظهر من الأنشطة المنجزة، التقدم المتحقق أو المواد المتركمة.

• ثالثاً: البعد الشكلي ويتحدد بالسمات التالية:

- ◀ الوضوح: المعلومات يجب أن تقدم بشكل سهل الفهم.
- ◀ التفصيل: المعلومات تقدم بشكل تفصيلي أو ملخص.
- ◀ الطلبية: المعلومات يمكن ترتيبها بتعاقب محدد مسبقاً.
- ◀ التقديم: المعلومات يمكن أن تقدم بشكل سردي، رقمي، بياني، أو أي شكل آخر.
- ◀ الوسائط المتعددة: المعلومات يمكن أن تقدم مطبوعة، فيديو، أو أي وسائط أخرى.

• نظم المعلومات الإدارية:

نظم المعلومات عبارة هي "نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة" (النجار، ٢٠٠٧، ٢٦).

ولا تعد هذه الأنظمة أنظمة للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدفت خدمة جوانب العملية الإدارية. وعليه عرفها (صالح، ٢٠٠٦، ١٠٧) بأنها "نظم متكاملة تعمل على خدمة جميع المجالات الإدارية في المنظمة، حيث تعمل على توفير

المعلومات اللازمة لعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الإدارية، سواء كانت هذه المعلومات تاريخية أو حالية أو مستقبلية، داخلية أو خارجية".

وعرفها (طه، ٩٧، ٢٠٠٠) بأنها "إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة أو معروضة أو في شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يساهم في اتخاذ القرار وتتبع وعلاج المشاكل الإدارية لمنظمات الأعمال".

• عناصر نظم المعلومات الإدارية :

يشير (الطائي، ١١٥، ٢٠٠٥، ١٢٨) أن نظم المعلومات الإدارية هي أحد النظم الفرعية، لذلك هي نفسها العناصر الموجودة في أي نظام آخر، إذ تتحدد في الأجزاء الرئيسة التالية:

« نظام المدخلات (البيانات): وتتمثل بسلسلة بيانات التي تناسب قنوات الاتصال المختلفة من مصادرها الداخلية عن كافة الأنشطة والفعاليات التي تنجزها المنظمة التي يعمل في إطارها نظام المعلومات.

« نظام التشغيل (المعالجة): ويتمثل بتحويل البيانات إلى معلومات عن طريق التخزين، والفهرسة، والمعالجة، والاسترجاع، وإعداد التقارير.

« نظام المخرجات (المعلومات): وتتمثل بالمعلومات، وهي البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت لها دلالة ومعينة.

• أهداف نظم المعلومات الإدارية :

تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيق الأهداف التالية:

« تقديم معلومات لأغراض اتخاذ القرار.

« تقديم المعلومات التي تساعد في إجراء العمليات اليومية (أبو العلا، ٣٠، ١٤٢٦).

« تقديم المعلومات الملائمة لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

« ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.

« تبسيط سبل إعداد التقارير على كافة أنواعها وأشكالها (الشايح، ١٨، ١٤٢٤).

« المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها، لصنع الاحتياطات اللازمة.

« حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة (النجار، ٢٩، ٢٠٠٧).

• وظائف ومكونات نظم المعلومات الإدارية

حدد (مناصرية، ٦٨، ٢٠٠٤) وظائف نظم المعلومات الإدارية في الآتي:

« الحصول على البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية لها (عنصر المدخلات).

« إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (عنصر الإجراءات).

« تجميع وتبويب وتلخيص البيانات (عنصر المعالجة والتشغيل).

- ◀ تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة (عنصر التخزين).
- ◀ استخراج المعلومات استخراج المعلومات طبقا لحاجة مستخدمها (عنصر المخرجات).
- ◀ توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه (عنصر الاتصال).

ولقد أشار (بني أحمد، ٢٠٠٩، ٧٣٨) إلى أن مكونات نظم المعلومات الإدارية تنقسم إلى:

- ◀ الأجهزة والمعدات
- ◀ البرمجيات
- ◀ قواعد البيانات
- ◀ الإجراءات
- ◀ الأفراد.

• خصائص نظم المعلومات الإدارية :

- ◀ حدد (الشمري، ٢٠٠٨، ٧٤) مجموعة من الخصائص يتم الحكم من خلالها على كفاءة نظم المعلومات الإدارية وهي:
- ◀ المرنة: أن يكون النظام مرناً قابلاً للتعديل وذلك لأن البيئة الداخلية والخارجية في حالة تغير مستمرة.
- ◀ الارتباط والملائمة: لمساندة أسلوب العمل المتطلب من مسؤولي الإدارة في منظمة ما وذلك بمساعدة تحليل منظم المعلومات "تكييف التحليل وفقا لتسهيل عملية استخدام المعلومات للمراحل الإدارية المختلفة".
- ◀ الدقة: معلومات وبيانات صحيحة.
- ◀ الحداثة: توفر معلومات حديثة، ومدى إمكانية النظام لاستخدام أحدث التقنيات في مجال المعلومات.
- ◀ توفر المعلومات: أن تكون متوفرة وسهل الحصول عليها.
- ◀ التكامل: توفر قدر كافي من المعلومات الضرورية بالنسبة لغرض محدد.
- ◀ الإيجاز: معلومات موجزة بالاستثناء أو نشاطات مخططة حسب الحاجة.
- ◀ التكلفة مقابل الأداء: أن تكون تكلفة النظام متساوية مع مدى الاستفادة منه.
- ◀ الموثوقية: وهي أمانة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها.
- ◀ استيعاب البيانات والمعلومات مهما بلغت كثافتها.
- ◀ تنفيذ البرامج المتطورة في التنظيم والتحليل.
- ◀ نقل وتوصيل المعلومات للمستفيدين بالشكل المناسب والوقت المناسب.
- ◀ تلبية احتياجات الإدارات المعنية بالمعلومات المنتظرة أو الطارئة.

• دور نظم المعلومات الإدارية في نجاح المنظمات :

يسهم نظام المعلومات الإدارية بدور استثنائي في حياة المنظمات وفي نجاح إدارتها وفي تحقيق أهدافها وغاياتها، ويتجسد هذا الدور في توفير المعلومات بالأوصاف المطلوبة للإدارات صانعة القرارات.

وتتضح أهمية نظام المعلومات الإدارية في جوانب أساسية من حياة المنظمة، ويمكن تجسيده من خلال الجوانب الأساسية المتعلقة بالمنظمة كصنع القرارات وتكامل الوظائف الإدارية، وتكامل وظائف المنظمة، وتحقيق المزايا التنافسية. كذلك يعتبر نظام المعلومات الإدارية ضرورياً لمختلف وظائف الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة وتقييم حتى يحقق أهداف المنظمة (الشمري، ١١٩، ٢٠٠٨).

• التحديات التي تواجه نظم المعلومات في المنظمة:

تواجه نظم المعلومات مجموعة من العقبات والصعوبات الممكن اعتبارها بمثابة تحديات عليها مواجهتها والتأقلم معها، ومن ثم التغلب عليها، ومن هذه التحديات كما حددها (سلطان، ١١، ٢٠٠٠) فيما يلي:

- ◀ بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام.
- ◀ غالباً ماتهتم نظم المعلومات بالبيانات الكمية نظراً لسهولة إدخالها، وهذه البيانات قد لا تكون على درجة عالية من الأهمية عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المنظمة ما لم يتم ربطها مع معلومات أخرى.
- ◀ قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن، فالمعلومة ذات القيمة العالية الآن قد لا تكون كذلك في المستقبل.
- ◀ التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات.
- ◀ تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير مستمر.
- ◀ النقص الملحوظ في العمالة الماهرة.
- ◀ التوقعات الخاطئة حيث يدرك القليل من الأفراد أن هناك مجهوداً كبيراً أو تكلفة ضخمة تبذل من أجل الحصول على نظام فعال للمعلومات في العديد من التطبيقات التي يمكن ملاحظتها.

• الدراسات السابقة :

• أولاً الدراسات العربية :

١ - تهدف دراسة المقابلة (٢٠٠٣م) إلى التعرف على السمات الأساسية لواقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظم المعلومات التي يستخدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظرهم تتصف بالدقة، ويليهِ وضوح المعلومات، ثم شمول المعلومات ثم التوقيت المناسب للمعلومات، وأخيراً مرونة

المعلومات، وأن واقع ممارسة وظائف العملية الإدارية كان جيداً لدى رؤساء الأقسام، كما يوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسة وظائف العملية الإدارية.

٢ - تهدف دراسة القيسي (٢٠٠٥م) إلى الكشف عن مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام لولايات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة جاءت على مستوى عالٍ من الكفاءة ولكل المجالات، وأن مستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات مرتفع وكافة المجالات، وأن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات.

٣ - تهدف دراسة الراجحي (٢٠٠٧م) إلى معرفة درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في وزارة التربية بدولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في مختلف الوظائف الإدارية (رقابة، توجيه، تنظيم، تخطيط) في حين ثبت عدم استخدامهم لها في توزيع الحصص الدراسية على المعلمين والمعلمات، ويواجهون صعوبات كثيرة في استخدامها من أبرزها قلة عدد المتخصصين في هذا المجال، وعدم وجود أثر للجنس والمؤهل العلمي والتدريب في وجهات نظر مديري المدارس الثانوية حول استخدام نظم المعلومات الإدارية.

٤ - تهدف دراسة الشمري (٢٠٠٨م) إلى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام في تلك الإدارات، والتعرف على تقويم أفراد مجتمع الدراسة للمعلومات الإدارية (اللازمة لأداء مهامهم الإدارية) التي تصلهم من أقسام المعلومات الموجودة في إداراتهم ومقترحات التطوير. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن رضاء أفراد عينة الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من (حيث الدقة، التوقيت المناسب، الملاءمة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية). ومتوسطاً على المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الشمول، المرونة).

٥ - تهدف دراسة النقيب (٢٠٠٩م) إلى التعرف على مدى إسهام نظم المعلومات المعتمدة على العنكبوتية العالمية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدام هذه النظم تبعاً لمتغيرات الدراسة ومقترحات تطويرها في جامعة قطر. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المعتمدة على العنكبوتية العالمية تسهم في نظر جميع المستويات الإدارية في تطوير العمل

الإداري بدرجة عالية، وأن أكثر إسهاماتها تطويراً للعمل الإداري في اتخاذ القرارات وأقلها اسهاماً في تطوير تقويم الأداء، ويرى المستخدمون في جميع المراحل الإدارية أن استخدام نظم المعلومات المعتمدة على العنكبوتية العالمية تواجهه معوقات بدرجة متوسطة، أكثرها المعوقات البشرية والتنظيمية، وأقلها المعوقات المادية.

٦- تهدف دراسة عاشور وشقران (٢٠١٠م) إلى الكشف عن فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين ومقترحات تطويرها. استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وأظهرت نتائج الدراسة أن فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، ماعداً "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام"، والذي جاء بدرجة فاعلية متوسطة.

• ثانياً: الدراسات الأجنبية :

١- تهدف دراسة (Larry, 1999) إلى التعرف على عملية اتخاذ القرارات ودور المعلومات في اتخاذ القرارات، أما عينة الدراسة فتمثلت باختيار الباحث لمدرستين في كل ولاية، حيث قام بجمع البيانات عن طريق المقابلات التي أجراها مع الموظفين من معلمين وإداريين، وأظهرت نتائج الدراسة أن للمعلومات أهمية كبيرة ودورا مهما في عملية اتخاذ القرارات، ولقد بينت الدراسة ضرورة توفير المعلومات في الوقت المناسب عند اتخاذ القرارات.

٢- تهدف دراسة (Coombs&Clarke, 1999) إلى تبين العوامل المؤثرة في مستوى نجاح مجتمع نظم المعلومات، وقياس أثر هذه العوامل على مجتمع نظم المعلومات، اعتمد الباحثين في دراستهما على أسلوبين في جمع المعلومات، هما المقابلة والاستبانة، وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة بين مستوى التأثير التنظيمي ونجاح النظم، كم أن غالبية الأنظمة الناجحة تعمل على إحداث تغييرات على ثقافة المنظمة، ومستوى التفويض وممارسة الأعمال الطبية والاهتمامات الأكاديمية، وتبين أن العلاقة بين الممارسات السلوكية وعوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية هي إيجابية.

٣- تهدف دراسة (Kumar&Plavia, 2001) إلى البحث في قضايا أنظمة المعلومات التنفيذية العالمية، وتعتبر دراسة استكشافية تمت في الولايات المتحدة الأمريكية وأوضحت أن استخدام نظام المعلومات لخدمة الإدارة العليا يسمح بتوفير المعلومات الضرورية واللازمة للمديرين التنفيذيين في الوقت المناسب من أجل أداء أعمالهم، مما تطلب من معظم المؤسسات العالمية أن لا تقتصر اعتمادها على المعلومات الداخلية المتوافرة لها في قواعد البيانات التابعة فحسب بل وعلى المعلومات الخارجية حول البيئة التنافسية والتهديدات الخارجية التي قد تواجه هذه المؤسسات، لذا فقد ظهرت الحاجة إلى نظم معلومات مبني على الحاسب

الآلي الذي يسمح بتوفير المعلومات المحلية والعالمية للمديرين في هذه المؤسسات لدعم عملية صناعة القرارات فيما يخص تحقيق الأهداف المرجوة، وقد أكدت النتائج على أهمية وضرورة نظام المعلومات المحوسب في عملية صناعة القرارات وانعكاسه الإيجابي على مجال العمل تلك المؤسسات من خلال مقدرة النظام على توفير الأمن والسرية للمعلومات التي تعتمد عليها تلك المؤسسات في أعمالها.

٤ - تهدف دراسة (Donnelan,2006) إلى توضيح عمليات نظام دعم المعلومات المستخدمة في المناطق التعليمية (مقاطعتي ناسا وسوفولك في ولاية نيويورك) وحاجاتها إلى تحويل البيانات إلى معرفة من خلال تطبيق ثقافة إدارة المعرفة والهيكل التي تدعم هذه العملية، وتضمنت الدراسة المراحل الأولية لتطوير أداة لتوثيق مقدرة المناطق التعليمية على المشاركة في صناعة القرارات المنبثقة عن المعلومات، وأظهرت النتائج إمكانية استخدام نظام دعم المعلومات المدرسي للحصول على تغذية راجعة هامة عن كيفية إدارة المناطق التعليمية للبيانات والمعلومات والمعرفة من أجل تعزيز نجاح المدرسة.

• التعقيب على الدراسات السابقة:

◀ يتفق البحث الحالي في إطاره العام مع الدراسات السابقة على الرغم من اختلاف الهدف، ومع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتطبيقها على الميدان التربوي، وبشكل خاص مع دراسة (الشمري، ٢٠٠٨م) في تركيزها على تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التعليم وزيادة جودتها، ومع دراسة كومبس وكلاارك (Coombs&Clarke, 1999) ودراسة ويلافيا (Kumar&Plavia, 2001) في الاهتمام بقضية نظم المعلومات والبحث فيها، على الرغم من اختلافهما في نوعية البحث.

◀ أغلب الدراسات السابقة اهتمت بدراسة واقع نظم المعلومات الإدارية أو درجة ممارستها أو اسهامها في اتخاذ القرارات أو علاقتها بمتغيرات أخرى ككفاءة العمل الإداري ولكن هذا البحث اختص في جودة نظم المعلومات الادارية بشكل محدد وهذا مايميزه عن غيره من البحوث والدراسات.

• منهجية البحث وإجراءاته :

• منهج البحث :

في ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كبيراً كيفياً يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أو تعبيراً كمياً فيصف الظاهرة رقمياً ويوضح مقدارها أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات وآخرون، ٢٠١٢، ١٧٦).

• **مجتمع البحث :**

يتكون مجتمع البحث من مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية ويبلغ عددهم (٤٢) مديرا ومديرة، ويوضح الجدول رقم (١) توزيع مجتمع الدراسة:

جدول رقم (١): توزيع مجتمع البحث

| الإدارات | العدد | النسبة % |
|---|-------|----------|
| الإدارات التابعة لمكتب المدير العام | ٨ | ١٩ |
| إدارات الشؤون المدرسية | ٥ | ١٢ |
| الإدارات التابعة للشؤون المالية والإدارية | ٨ | ١٩ |
| إدارات الشؤون التعليمية (بنين) | ١٠ | ٢٣.٨ |
| إدارات الشؤون التعليمية (بنات) | ١١ | ٢٦.٢ |
| المجموع | ٤٢ | ١٠٠ |

• **عينة البحث :**

عينة البحث مكونة مجتمع مدراء ومديرات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام، والبالغ عددهم (٤٢)، تم توزيع (٤٢) استبانة على جميع أفراد البحث واسترجع منها (٢٧) استبانة أي مانسبته (٦٤.٣%) من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة على أفراد البحث.

• **أفراد البحث تبعا لتغيرات البحث :**

جدول رقم (٢): توزيع أفراد البحث وفق متغير الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة % |
|---------|---------|----------|
| ذكر | ١٧ | ٦٣ |
| أنثى | ١٠ | ٣٧ |
| المجموع | ٢٧ | ١٠٠ |

يتضح من الجدول رقم (٢) أن (١٧) من أفراد البحث يمثلون ما نسبته ٦٣% من إجمالي أفراد البحث ذكور وهم أعلى نسبة في البحث.

جدول رقم (٣): توزيع أفراد البحث وفق متغير المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة % |
|---------------|---------|----------|
| بكالوريوس | ٢١ | ٧٧.٨ |
| ماجستير | ٤ | ١٤.٨ |
| دكتوراه | ٢ | ٧.٤ |
| المجموع | ٢٧ | ١٠٠ |

يتضح من الجدول رقم (٣) أن (٢١) من أفراد البحث يمثلون ما نسبته ٧٧.٨% من إجمالي أفراد البحث مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما (٤) منهم يمثلون ما نسبته ١٤.٨% من إجمالي أفراد البحث مؤهلهم العلمي ماجستير.

يتضح من الجدول رقم (٤) أن (١٧) من أفراد البحث يمثلون ما نسبته ٦٣% من إجمالي أفراد البحث سنوات خبرتهم الإدارية من ١٠ سنوات فأكثر، مقابل (٦)

منهم يمثلون ما نسبته ٢٢.٢% من إجمالي أفراد البحث سنوات خبرتهم الإدارية من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات.

جدول رقم (٤): توزيع أفراد البحث وفق متغير سنوات الخبرة الإدارية

| | |
|---------|--|
| التكرار | سنوات الخبر الإدارية أقل من ٥ سنوات |
| ٤ | |
| ٦ | من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات |
| ١٧ | من ١٠ سنوات فأكثر |
| ٢٧ | المجموع |

• أداة البحث :

استخدمت الاستبانة لأنها الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذا البحث، ولقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين:

◀ القسم الأول: بيانات أولية لأفراد البحث: تضمن المتغيرات المتعلقة بخصائص أفراد البحث التالية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الإدارية).

◀ القسم الثاني: محاور الاستبانة: تضمن هذا الجزء ثلاثة محاور وهي: البعد الزمني ويشتمل على (٤) عبارات، بعد المحتوي ويشتمل على (٥) عبارات، البعد الشكلي ويشتمل على (٥) عبارات.

• فئات مقياس أداة البحث :

استخدم المقياس الثلاثي لاستجابات أفراد الدراسة (عالية، متوسطة، منخفضة). ويوضح جدول رقم (٥) سلم الإجابات ودرجاته ومعياري الحكم على درجة الموافقة حول عبارات الاستبانة.

جدول رقم (٥): سلم الإجابات ودرجاته ومعياري الحكم على درجة الموافقة حول عبارات الاستبانة

| | | |
|--------|------------|-----------------------------|
| الدرجة | الاستجابات | معياري الحكم/ مدى المتوسطات |
| ٣ | عالية | ٢.٣٥ - ٣.٠٠ |
| ٢ | متوسطة | ١.٦٨ - ٢.٣٤ |
| ١ | منخفضة | ١.٠٠ - ١.٦٧ |

• صدق أداة البحث :

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

◀ الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة البحث في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، وبلغ عدد المحكمين (٦) محكمين.

◀ صدق الاتساق الداخلي للأداة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث تم تطبيقها ميدانياً، وحساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، كما يتضح بالجدول من (٦ - ٨):

يتضح من الجدول رقم (٦ - ٨) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع مجالها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوي الدلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساق العبارات مع مجالاتها.

جدول رقم (٦): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المجال الأول بالدرجة الكلية للمجال

| رقم العبارة | معامل الارتباط بالمجال | رقم العبارة | معامل الارتباط بالمجال |
|-------------|------------------------|-------------|------------------------|
| ١ | ❖❖٠.٨٢٣ | ٣ | ❖❖٠.٧٢٨ |
| ٢ | ❖❖٠.٨٩٤ | ٤ | ❖❖٠.٧٧٥ |

❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

جدول رقم (٧): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المجال الثاني بالدرجة الكلية للمجال

| رقم العبارة | معامل الارتباط بالمجال | رقم العبارة | معامل الارتباط بالمجال |
|-------------|------------------------|-------------|------------------------|
| ٥ | ❖❖٠.٦٤٩ | ٨ | ❖❖٠.٦٢٧ |
| ٦ | ❖❖٠.٧٦٧ | ٩ | ❖❖٠.٨١٧ |
| ٧ | ❖❖٠.٧٢٩ | - | - |

❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

جدول رقم (٨): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المجال الثالث بالدرجة الكلية للمجال

| رقم العبارة | معامل الارتباط بالمجال |
|-------------|------------------------|
| ١٠ | ❖❖٠.٨١٣ |
| ١١ | ❖❖٠.٦٨٨ |
| ١٢ | ❖❖٠.٧٩٥ |
| ١٣ | ❖❖٠.٨٣٧ |
| ١٤ | ❖❖٠.٧٣٩ |

❖ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

• ثبات أداة البحث :

للتأكد من ثبات الأداة فقد استخدمت (معادلة ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة البحث، والجدول رقم(٩) يوضح معاملات ثبات أداة البحث:

جدول رقم(٩): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

| محاوِر الاستبانة | عدد العبارات | ثبات المحور |
|------------------|--------------|-------------|
| البعد الزمني | ٤ | ٠.٨١٦٧ |
| بعد المحتوى | ٥ | ٠.٧٦٢١ |
| البعد الشكلي | ٥ | ٠.٨٢٥٩ |
| الثبات العام | ١٤ | ٠.٨٧٨٩ |

يتضح من الجدول رقم(٩) أن معامل الثبات العام عال حيث بلغ(٠.٨٨) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للبحث.

• تحليل نتائج البحث وتفسيرها :

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم؟

للتعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية

والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد البحث على عبارات درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠): ترتيب أبعاد درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد البحث

| الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد |
|--------|-------------------|-----------------|---------------|
| ١ | ٠.٤٧٠ | ٢.٠١ | بعد المحتوى |
| ٢ | ٠.٥٨ | ١.٩٣ | البعد الشكلي |
| ٣ | ٠.٥٥٥ | ١.٨٤ | البعد الزمني |
| | ٠.٠٦٥ | ١.٩٣ | المتوسط الكلي |

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بلغ (١.٩٣)، مما يدل على أن أفراد البحث يرون أن جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بشكل عام بدرجة (متوسطة). وكان بعد المحتوى هو الأعلى جودة حيث بلغ متوسطه الحسابي (٢.٠١) بدرجة (متوسطة)، يليه البعد الشكلي حيث بلغ متوسطه الحسابي (١.٩٣) بدرجة (متوسطة).

جدول رقم (١١): استجابات أفراد البحث حول درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم

| م | العبرة | التكرار النسبة | درجة الموافقة | | | الرتبة |
|--------------|--|-------------------|-----------------|-----------------|----------------|--------|
| | | | بدرجة منخفضة | بدرجة متوسطة | بدرجة عالية | |
| البعد الزمني | | | | | | |
| ١ | توفر الأنظمة المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب | ك % | ٤ ١٤.٨ | ١٩ ٧٠.٤ | ٤ ١٤.٨ | ١ |
| ٢ | توفر الأنظمة معلومات حديثة باستمرار | ك % | ٧ ٢٥.٩ | ١٥ ٥٥.٦ | ٥ ١٨.٥ | ٢ |
| ٣ | توفر الأنظمة المعلومات كلما طلبت | ك % | ٦ ٢٢.٢ | ١٨ ٦٦.٧ | ٣ ١١.١ | ٣ |
| ٤ | يقدم النظام معلومات عن أي فترة زمنية في العمل | ك % | ١٥ ٥٥.٦ | ٩ ٣٣.٣ | ٣ ١١.١ | ٤ |
| | | | المتوسط العام | | | ٠.٥٥٥ |

يتضح من الجدول رقم (١١) حصول عبارات مجال البعد الزمني على متوسط حسابي عام (١.٨٤) وهو يدل على أن موافقة أفراد البحث بشكل عام كانت بدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى توفر الأساليب التكنولوجية الحديثة القادرة على توفير المعلومات بيسر وسهولة. وجاءت العبارة رقم (١) التي تنص على "توفر الأنظمة المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد البحث عليها بدرجة متوسطة بمتوسط (٢) وقد تعزى هذه النتيجة إلى دقة

تصميم أنظمة المعلومات من قبل وزارة التعليم لخدمة مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك وقلّة حصول فشل في الأنظمة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشمري (٢٠٠٨م) التي بينت أن رضا أفراد الدراسة كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث الدقة، التوقيت المناسب. وجاءت العبارة رقم (٤) وهي "يقدم النظام معلومات عن أي فترة زمنية في العمل" بالمرتبة الرابعة بمتوسط (١.٥٦) بدرجة (ضعيفة) وقد تعزى هذه النتيجة إلى ضعف نظام المعلومات الإدارية في التحديثات الخاصة بفترات العمل.

تابع جدول رقم (١١): استجابات أفراد الدراسة حول درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم

| م | العبارة | التكرار النسبة | درجة الموافقة | | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الرتبة |
|---------------|---|-------------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------------|--------------------|--------|
| | | | بدرجة منخفضة | بدرجة متوسطة | بدرجة عالية | | | |
| بعد المحتوى | | | | | | | | |
| ٦ | توفر الأنظمة معلومات ذات صلة بعمل المستخدم | ك % | ٩ | ١٣ | ٥ | ٢.١٥ | ٠.٧١٨ | ١ |
| ٨ | توفر الأنظمة المعلومات المطلوبة بطريقة موجزة | ك % | ٨ | ١٤ | ٥ | ٢.١١ | ٠.٦٩٨ | ٢ |
| ٥ | توفر الأنظمة معلومات خالية من الأخطاء | ك % | ٤ | ١٩ | ٤ | ٢.٠٠ | ٠.٥٥٥ | ٣ |
| ٩ | توفر الأنظمة المعلومات المطلوبة على اختلاف النطاق المحدد | ك % | ٥ | ١٧ | ٥ | ٢.٠٠ | ٠.٦٢٠ | ٤ |
| ٧ | توفر الأنظمة جميع المعلومات المطلوبة | ك % | ٤ | ١٤ | ٩ | ١.٨١ | ٠.٦٨١ | ٥ |
| | | | ٣٣.٣ | ٥١.٩ | ١٤.٨ | ٢.٠١ | ٠.٤٧٠ | |
| المتوسط العام | | | | | | | | |
| بعد الشكلي | | | | | | | | |
| ١٠ | توفر الأنظمة معلومات واضحة سهلة الفهم | ك % | ٩ | ١٦ | ٢ | ٢.٢٦ | ٠.٥٩٤ | ١ |
| ١١ | يمكن للأنظمة تقديم معلومات بشكل تفصيلي أو ملخص | ك % | ٩ | ١٢ | ٦ | ٢.١١ | ٠.٧٥١ | ٢ |
| ١٢ | يمكن للأنظمة ترتيب المعلومات المطلوبة حسب رغبة المستخدم | ك % | ٧ | ٨ | ١٢ | ١.٨١ | ٠.٨٣٤ | ٣ |
| ١٣ | تقدم الأنظمة المعلومات بأكثر من شكل (وصفي، رقمي، بياني) | ك % | ٥ | ١٠ | ١٢ | ١.٧٤ | ٠.٧٦٤ | ٤ |
| ١٤ | تقدم الأنظمة المعلومات ضمن عدة وسائط (فيديو، طباعة، صوت، ...) | ك % | ٦ | ٧ | ١٤ | ١.٧٠ | ٠.٨٢٣ | ٥ |
| | | | ٢٢.٢ | ٢٥.٩ | ٥١.٩ | ١.٩٣ | ٠.٥٨ | |
| المتوسط العام | | | | | | | | |

أما في مجال بعد المحتوى فلقد حصل على متوسط حسابي عام (٢.٠١) وهو يدل على أن موافقة أفراد البحث بشكل عام كانت بدرجة (متوسطة)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشمري (٢٠٠٨م) حيث كان رضا أفراد الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم. حيث جاءت العبارة رقم (٦) التي تنص على "توفر الأنظمة معلومات ذات صلة بعمل المستخدم" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد البحث عليها بدرجة متوسطة

بمتوسط (٢.١٥)، وقد يعزى ذلك لحوسبة نظم المعلومات الإدارية وإتاحة المعلومات لكل إدارة حسب متطلبات عملها. وجاءت العبارة رقم (٧) التي تنص على "توفر الأنظمة جميع المعلومات المطلوبة" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد البحث عليها بدرجة متوسطة بمتوسط (١.٨١)، وقد يعزى ذلك إلى أن التوجه لحوسبة المعلومات كان في معلومات الأجل القصير مما أثر على تواجده وسهولة الحصول على المعلومات القديمة.

ولقد حصلت عبارات مجال البعد الشكلي على متوسط حسابي عام (١.٩٣) وهو يدل على أن موافقة أفراد البحث بشكل عام كانت بدرجة (متوسطة)، وقد يعود ذلك إلى تركيز الاهتمام في الإدارات التعليمية في منطقة تبوك بمحتوى نظم المعلومات الإدارية على حساب البعد الشكلي لها. حيث جاءت العبارة رقم (١٠) والتي تنص على "توفر الأنظمة معلومات واضحة سهلة الفهم" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة متوسطة بمتوسط (٢.٢٦)، وقد يعزى ذلك إلى أن وضوح المعلومات هو أمر من الضروري توفره في نظم المعلومات المستخدمة في الإدارات حتى يتم تداولها واستخدامها بشكل يسير. في حين جاءت العبارة رقم (١٤) والتي تنص على "تقدم الأنظمة المعلومات ضمن عدة وسائط" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد البحث عليها بدرجة متوسطة بمتوسط (١.٧)، وقد يعزى ذلك إلى عدم توظيف الإدارات للوسائط المتعددة في نظم المعلومات بشكل كافٍ. وتتفق نتائج هذا البحث في هذا المحور مع دراسة (الشمري، ٢٠٠٨م) ودراسة (المقابلة، ٢٠٠٣م) في وضوح نظم المعلومات الإدارية المستخدمة.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة الإدارية)؟

للتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة الإدارية)، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة واختبار "تحليل التباين الأحادي"، وجاءت النتائج كالتالي:

• **أولاً الفروق باختلاف متغير الجنس:**

يتضح من الجدول رقم (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد البحث حول (مجال البعد الزمني) باختلاف متغير

الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل في اتجاهات أفراد البحث حول (مجال بعد المحتوى) باختلاف متغير الجنس لصالح الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد البحث حول (مجال البعد الشكلي) باختلاف متغير الجنس لصالح الإناث.

الجدول (١٢): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث وفق متغير الجنس

| مستوي الدلالة | قيمة ت | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | الجنس | مجالات الدراسة |
|---------------|--------|-------------------|-----------------|-------|-------|----------------|
| ٠.٣٠٦ | ١.٠٤٦- | ٠.٥٢٦ | ١.٧٦ | ١٧ | ذكر | البعد الزمني |
| | | ٠.٤٦٣ | ١.٩٨ | ١٠ | انثى | |
| ❖❖٠.٠٠٤ | ٣.٢١٠- | ٠.٣٧٣ | ١.٨٢ | ١٧ | ذكر | بعد المحتوى |
| | | ٠.٤٥٣ | ٢.٣٤ | ١٠ | انثى | |
| ❖٠.٠٢٨ | ٢.٣٢٥- | ٠.٥٢٨ | ١.٧٤ | ١٧ | ذكر | البعد الشكلي |
| | | ٠.٥٥٦ | ٢.٢٤ | ١٠ | انثى | |

❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠٥ فأقل ❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

• ثانياً: الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (١٣): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة للفروق بين متوسط استجابات أفراد البحث وفق متغير المؤهل العلمي

| الدلالة الإحصائية | قيمة ف | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع مربعات | مصدر التباين | المجال |
|-------------------|--------|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|
| ٠.٣٥٣ | ١.٠٨٩ | ٠.٢٧٦ | ٢ | ٠.٥٥٣ | بين المجموعات | البعد الزمني |
| | | ٠.٢٥٤ | ٢٤ | ٦.٠٩١ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٦.٦٤٤ | المجموع | |
| ٠.٨٧٣ | ٠.١٣٦ | ٠.٠٣٢ | ٢ | ٠.٠٦٥ | بين المجموعات | بعد المحتوى |
| | | ٠.٢٣٧ | ٢٤ | ٥.٦٩٠ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٥.٧٥٤ | المجموع | |
| ٠.٢٩٦ | ١.٢٨٠ | ٠.٤٢٥ | ٢ | ٠.٨٤٩ | بين المجموعات | البعد الشكلي |
| | | ٠.٣٣٢ | ٢٤ | ٧.٩٦٢ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٨.٨١٢ | المجموع | |

❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠٥ فأقل ❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

يتضح من الجدول رقم (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد البحث حول (جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة) باختلاف متغير المؤهل العلمي، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الراجحي (٢٠٠٧م) التي كشفت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد البحث، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

• ثالثاً: الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة الإدارية:

يتضح من الجدول رقم (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد البحث حول (جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة) باختلاف متغير سنوات الخبرة الإدارية، وتختلف هذه النتيجة مع

دراسة الشمري (٢٠٠٨م) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مجتمع الدراسة في إدارات التربية والتعليم للبنين، تبعا لمتغير سنوات الخبرة الإدارية.

الجدول رقم (١٤): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسط استجابات أفراد البحث وفق متغير سنوات الخبرة الإدارية

| الدلالة الإحصائية | قيمة ف | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع مربعات | مصدر التباين | المجال |
|-------------------|--------|----------------|--------------|--------------|----------------|--------------|
| ٠.٦٦٤ | ٠.٤١٦ | ٠.١١١ | ٢ | ٠.٢٢٣ | بين المجموعات | البعد الزمني |
| | | ٠.٢٦٨ | ٢٤ | ٦.٤٢١ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٦.٦٤٤ | المجموع | |
| ٠.٤٣٩ | ٠.٨٥٢ | ٠.١٩١ | ٢ | ٠.٣٨١ | بين المجموعات | بعد المحتوى |
| | | ٠.٢٢٤ | ٢٤ | ٥.٣٧٣ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٥.٧٥٤ | المجموع | |
| ٠.٩٤٣ | ٠.٠٥٩ | ٠.٠٢٢ | ٢ | ٠.٠٤٣ | بين المجموعات | البعد الشكلي |
| | | ٠.٣٦٥ | ٢٤ | ٨.٧٦٩ | داخل المجموعات | |
| | | | ٢٦ | ٨.٨١٢ | المجموع | |

❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠٥ فأقل ❖ عبارات دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل

• توصيات البحث :

- في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية:
- « تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم.
- « استخدام برامج حاسوبية متطور في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات.
- « الاهتمام بجميع المعلومات الحالية والسابقة عند حوسبة المعلومات.
- « عقد دورات للمسؤولين في كيفية إدارة المعلومات بفاعلية.
- « توفير دليل تربيوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم.
- « توفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية على استخدام نظم المعلومات الإدارية.
- « إقامة ورش العمل والندوات التي تبحث في كيفية تعزيز استخدام مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية لنظم المعلومات الإدارية.
- « إجراء تقويم دوري لواقع استخدام مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية لنظم المعلومات الإدارية.
- « تهيئة البيئة المناسبة التي تساعد على استخدام مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية لنظم المعلومات الإدارية.

• المقترحات لبحوث مستقبلية :

- « القيام بالمزيد من البحوث المستقبلية حول سبل تفعيل استخدام مديري ومديرات الإدارات في المملكة العربية السعودية على استخدام نظم المعلومات الإدارية.

- ◀ البحث في المعوقات التي تحد من استخدام مديري ومديرات الإدارات التعليمية لنظم المعلومات الإدارية ووضع الحلول المناسبة لها .
- ◀ القيام بدراسات أخرى لربط جودة نظم المعلومات الإدارية بمتغيرات جديدة مثل الإبداع الإداري وإدارة التغيير والتمكين الإداري، والتي يمكن أن تساعد إدارات التعليم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية .

• المراجع :

- أبو العلا، رانية. (٥١٤٢٦). التخطيط الاستراتيجي للمعلومات في ظل العولمة" دراسة ميدانية عن مدى تطبيقه في المنشآت الإنتاجية بمحافظة جدة". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز: جدة.
- بني أحمد، أحمد. (٢٠٠٩م). درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى بعض القيادات التربوية بالأردن. مجلة كلية التربية. العدد ٣٣. ٧٢٣- ٧٥٦.
- البستان، احمد؛ عبدالجواد، عبدالله؛ بولسي، وصفي. (٢٠٠٣م). الإدارة والإشراف التربوي النظرية. البحث. الممارسة. الكويت: الفلاح.
- الحراشنة، محمد؛ مقابلة، محمد. (٢٠٠٦م). درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد (٧) والعدد ٣، ١٧٥- ١٩٩.
- الحيايلى، أحمد. (٢٠١١م). جودة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الأزمات دراسة ميدانية من المصارف العراقية. مجلة تنمية الرافدين. العدد ١٠٤، ١٣٣- ١٥١.
- الراجحي، خالد. (٢٠٠٧م). درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية: الأردن.
- سلطان، إبراهيم. (٢٠٠٠م). نظم المعلومات الإدارية - مدخل إداري. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الشايح، علي. (٥١٤٢٤). فعالية نظم المعلومات لرفع الكفاءة التعليمية والتدريبية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف للعلوم الأمنية: الرياض.
- الشمري، ضيف الله. (٢٠٠٨م). تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام "تصور مقترح". رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- صالح، سمير. (٢٠٠٦م). نظم المعلومات الإدارية - التقنيات لدعم الإدارة في عصر العولمة. مصر: جامعة المنصورة.
- الطائي، محمد. (٢٠٠٥م). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار وائل.

- طه، طارق.(٢٠٠٠م). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية. القاهرة: دار الكتب.
- عاشور، محمد؛ الشقران، رامي.(٢٠١٠م).فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. العدد ٦، ٥٨- ٨٨.
- عبيدات، ذوقان ؛ عدس، عبدالرحمن؛ عبدالحق، كايد.(٢٠١٢م). البحث العلمي مفهومه أدواته أساليبه. عمان: دار الفكر.
- العلاونة، علي.(٢٠٠١م). واقع وآثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: الأردن.
- قوته، محمد؛دياب، عبد الحميد.(٥١٤٢٢).الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات. جدة: مكتبة الملك فهد.
- القيسي، علي.(٢٠٠٥م). مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام لوححدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية: الأردن.
- الكردي، منال؛ العبد، جلال. (د.ت).مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية ، الأدوات، التطبيقات). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- اللوزي، موسى.(٢٠٠٠م). التنمية الإدارية: المفاهيم والأسس والتطبيقات. عمان دار وائل.
- المقابلة، محمد.(٢٠٠٣م). واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة عمان العربية:عمان.
- مناصرية، إسماعيل.(٢٠٠٤م). دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة: الجزائر.
- النجار، فايز.(٢٠٠٧م).نظم المعلومات الإدارية.عمان:دار حامد.
- النقيب، متولي.(٢٠٠٩م). دور نظم المعلومات المعتمدة على العنكبوتية العالمية في تطوير العمل الإداري بجامعة قطر. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات.١٤.(٣). ٨١- ١٢٧.
- وزارة المعارف.(٥١٤١٨). الدليل التنظيمي لإدارات التعليم في المناطق والمحافظات.
- Coombs C.R.& Clarke J.L.(1999).Factors Affecting The Level Of Success Of Community Information System, Journal Of Management In Medicine Vol.(31),N.(3). 142-453
- Donnelan,B.A.(2006).A snap shot Of School Information Systems In Nassan and Suffolk Counties Of New York Stat: To What degree are In formation Support Systems In place In these school Districts. Hofstra University.

- Kumar.A & Plavia. P.,(2001). Key Data Management Issues in a Global Executive Information System. Industrial Management and Data Systems. Vol.(101),No.(4)
- Larry, Paul.(1999). “The Role of information and Data in Citizen Voters, Decision – Making about School district Consolidation: A case study of Select school Districts in New York State and the state of North Dakota from A rational choice Theory Perspective” Ph. D. Dissertation
- Abstracts International, Vol.(60),No.(4), P.139.

