إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات

(دراسة تطبيقية على نظام EMIS في مدارس الأونروا في قطاع غزة)

Environmental Factors of Education Management Information Systems and their Effect on Information that is Used in Decision Making

(An applied Study in EMIS in UNRWA Schools in The Gaza Strip)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name:	اسم الطالب/ة: معتصم محمد كراز
Signature:	التوقيع:
Date:	التاريخ: 16 / 02 / 2016

الجامعة الإســـلاميــة
شئون البحـث العلمـي
كليـــة التجـــــارة
ماجستير إدارة الأعمال

العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات

(دراسة تطبيقية على نظام EMIS في مدارس الأونروا في قطاع غزة)

Environmental Factors of Education Management Information Systems and their Effect on Information that is Used in Decision Making

(An applied Study in EMIS in UNRWA Schools in The Gaza Strip)

إعداد الباحث:
معتصـم محمد كـراز

إشراف:
دكتور: خالد عبد دهليز

قدم هذا البحث إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
(1437 هـ - 2016 م)

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي ١١٥٠

الرقم Ref ...ج س غ/٣٥/...
التاريخ Date ٢٠١٦/٠٢/٠٣

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **معتصم محمد حسين كراز** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال** وموضوعها:

العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات

دراسة تطبيقية على نظام EMIS في مدارس الأونروا في قطاع غزة

Environmental Factors of Education Management Information Systems and their Effect on Information that is Used in Decision Making
An Applied Study in EMIS in UNRWA Schools in the Gaza Strip

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الأربعاء ٢٤ ربيع الآخر ١٤٣٧ هـ، الموافق ٢٠١٦/٠٢/٠٣م الساعة الواحدة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. خالد عبد دهليز	مشرفاً و رئيساً	.....
أ.د. يوسف حسين عاشور	مناقشاً داخلياً	.....
د. منصور محمد علي/ الأيوبي	مناقشاً خارجياً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف علي المناعمة

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

بسم الله الرحمن الرحيم

وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللّهِ عَلَيْكَ عَظِيما

صدق الله العظيم (سورة النساء: 113)

الإهداء

* إلى والدتي العزيزة عنوان الحب الصادق ومصدر الأمان

* إلى والدي العزيز معلم الأجيال نبراس العلم الذي يُضيء للمتعلمين على اختلاف مراحلهم طريق المعرفة

* إلى أخواتي وإخوتي الأعزاء

* إلى كل المهتمين بالمعرفة والتطوير من أجل تنمية المجتمعات و تحسين حياة البشرية

* إلى من يحب النجاح والتوفيق

أهدي هذا الجهد المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً طيباً مباركاً فيه يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه أن وفقني وهداني إلى أتمام هذه الدراسة، قال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم (لَا يَشْكُرُ اللَّهَ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ) إقتداءً وامتثالاً لسنة الرسول الكريم فإنه يطيب لي أن أتقدم بخالص شُكري وعظيم امتناني لوالدي العزيزين على دعمهم ومساندتهم لي لإتمام دراستي، كما أتقدم بالشكر لأساتذة ومدرسي كلية التجارة بالجامعة الإسلامية وذلك لما بذلوه وقدموه لنا من خبراتهم ومعارفهم وأخص بالشكر الدكتور خالد عبد دهليز الذي تكرم مشكوراً على الإشراف على رسالتي ولم يوفر عني أي معلومة من أجل إنجازها مقدما الكثير من وقته وجهده في قراءتها ومراجعتها وإبداء ملاحظاته وتوجيهاته القيمة التي ساهمت في إنجاز هذه الدراسة. وأتقدم بالشكر والعرفان لعضوي لجنة مناقشة دراستي كل من الأستاذ الدكتور: يوسف عاشور، والدكتور:منصور الأيوبي على ما قدموه لي من تقييم وملاحظات وتوجيهات لإثراء الرسالة وإخراجها على الوجه الأفضل.

كما أتقدم بجزيل شكري وتقديري إلى كل الذين تعاونوا معي لإتمام هذه الرسالة وخاصة العاملين بدائرة التعليم وفريق EMIS في الأونروا لما قدموه لي من تسهيلات وبيانات ساهمت بشكل كبير في إثراء البحث وإتمامه على النحو المطلوب.

وأخيراً أقدم شكري وتقديري لكل من أحاطني برعايته وسؤاله، وقدم لي رأياً أو نصحاً أو توجيهاً والحمد لله رب العالمين

الباحث

معتصم محمد كراز

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات وتم تطبيق هذه الدراسة على مدارس الأونروا في قطاع غزة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم إستبانة وتوزيعها على مدارس الأونروا في قطاع غزة وتم إستلام (208) إستبانة صالحة للدراسة من الإستبانات الموزعة على المدارس.

وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج كان أهمها : وجود درجة موافقة عالية من قبل أفراد العينة المُستطلعة أرائهم على أن هناك علاقة بين العوامل التنظيمية المُتاحة لاستخدام النظام مُتمثلة (بالنمط الإداري المُتبع ودعم الإدارة العليا وتدريب العاملين) وجودة المعلومات التي ينتجها النظام لاتخاذ القرارات؛ وكذلك فيما يخص العوامل التقنية المتاحة المُتمثلة (بالتجهيزات التكنولوجية وجودة النظام) فقد كانت النتائج إيجابية تُشير إلى وجود علاقة بين العوامل التقنية المُتاحة وجودة المعلومات التي ينتجها نظام معلومات إدارة التعليم؛ وكذلك أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين العوامل السلوكية للمُستخدمين وجودة المعلومات التي ينتجها النظام؛ كذلك فقد أظهرت الدارسة أن العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم تؤثر على جودة المعلومات التي ينتجها النظام من خلال تقديم النظام لمعلومات مُلائمة ومعلومات بالتوقيت المناسب ومعلومات ذات دقة عالية يُعتمد عليها في إتخاذ القرارات؛ وأيضاً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات تُعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المُسمى الوظيفي، المُؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، منطقة العمل)

وقد أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين بتصميم النظام وأخذ أرائهم وملاحظاتهم المتعلقة بالنظام بعين الإعتبار، و عقد دورات تدريبية بشكل دوري لشرح وتوضيح كل ما هو جديد على نظام المعلومات، و العمل على توفير شبكة إنترنت في مدارس الأونروا تلبي حاجة المستخدمين لاستخدام النظام بسلاسة والسرعة المطلوبة، و العمل على توعية المستخدمين بأهمية نظام إدارة معلومات التعليم ودوره في إنجاز المهام واتخاذ القرارات والوصول إلى أفضل النتائج.

Abstract

This study aimed to identify the environmental factors of Educational information systems and their effect on information quality that is used in decision making. The study used the descriptive analytical approach, in which a questionnaire was designed and distributed to UNRWA schools in the Gaza Strip, and the researcher received (208) valid questionnaires.

The study yielded several results: there is a high degree of approval by the sample of the study population that there is a relationship between Organizational factors (Management Style, Top Management Support, and User Training) and the information quality produced by the Educational Management Information system. Also, technological factors that include (IT infrastructures and system Quality) affected information quality produced by Educational Management Information System. The study also showed that behavioral factors affected information quality produced by Educational Management Information System. Moreover, the study showed a relationship between Environmental factors of Management Information System and information Quality produced by Educational Management Information System by offering suitable, high-quality and timely information for decision making.

Also, the results showed that there are no statistically significant differences among the respondents' answers concerning the relationship between the Environmental factors and information quality produced by Educational Management Information System attributed to (sex, age, Job Title, qualification, experience years, work area).

The study recommended engaging employees in design system, taking their relevant opinions and notes in consideration, holding training courses to explore any innovations in the information system, providing internet networks in UNRWA Schools that enable the users to use the system smoothly and promptly, and increasing the awareness of the users on the importance of Educational management information system and its role in implementing the tasks, making decisions and achieving best results.

فهـــــــــرس المحتويات

الإهداء ..... ب

شكر وتقدير ..... ت

ملخص الدراسة ..... ث

ABSTRACT ..... ج

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

أولاً : المقدمة 2

ثانياً: مشكلة الدراسة 3

ثالثاً: أسئلة الدراسة 4

رابعاً: أهمية الدراسة 4

خامساً: أهداف الدراسة 5

سادساً: فرضيات الدراسة 6

سابعاً: متغيرات ومخطط الدراسة 7

ثامناً: مصطلحات الدراسة 8

ملخص الفصل الأول : 10

الفصل الثاني : (المبحث الأول) نظم المعلومات الإدارية

مقدمة : 13

أولاً : ما هو النظام 13

ثانيا : العناصر الأساسية للنظام 14

ثالثاً : الفرق بين البيانات والمعلومات 15

رابعاً : مفهوم نظم المعلومات 16

خامساً : وظائف نظم المعلومات 17

سادساً : أنواع نظم المعلومات من حيث التخصصات 18
سابعاً : العناصر الأساسية لنظم المعلومات 19
ثامناً : مفهوم نظم المعلومات الإدارية..... 20
تاسعاً : خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح..... 22
عاشراً : أبعاد نظم المعلومات الإدارية 23

الفصل الثاني : (المبحث الثاني) نظم إدارة معلومات التعليم

أولاً : التعليم في الأونروا..... 26
ثانياً :الحاجة لنظم إدارة معلومات التعليم EMIS: 26
ثالثاً :أهداف نظم إدارة معلومات التعليمEMIS 27
رابعاً : المزايا التي يوفرها نظام معلومات إدارة التعليم 28
خامساً: مراحل تصميم وتطوير نظام إدارة معلومات التعليم 29
سادساً: المعلومات المطلوبة لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم..... 31
سابعاً : المهارات اللازم توافرها لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم 32
ثامناً : تطبيقات نظام إدارة معلومات التعليم 32

الفصل الثاني : (المبحث الثالث) العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم

أولاً : العوامل البيئية..... 40
ثانياً : كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية :..... 40
ثالثاً : مميزات نظم المعلومات الفعَال :..... 41
رابعاً: الفرق بين فاعلية النظام وكفاءة النظام 42
خامساً : العوامل البيئية المؤثرة في نظم إدارة معلومات التعليم في المدارس 42

الفصل الثاني : (المبحث الرابع) دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات

أولاً : تعريف القرار 48

مقدمة :..... 47

ثانياً : عناصر إتخاذ القرار الإداري 48

ثالثاً : أهمية جودة المعلومات في صنع واتخاذ القرارات 49

رابعاً : تصـــنيف القــرارات 49

خامساً : مراحل عملية إتخاذ القرار 52

سادساً : العوامل التي تؤثر على فعالية القرارات 53

سابعاً : خصائص المعلومات المستخدمة في صناعة القرارات 54

ثامناً : دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات..... 55

ملخص الفصل الثاني 56

الفصل الثالث : الدراســـات الســـــابقة

المقدمة 58

المحور الأول : الدراسات التي ركزت على نظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم..... 59

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة في نظم المعلومات 64

المحور الثالث : الدراسات التي ركزت على دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات 68

التعليق على الدراسات السابقة :..... 71

الفصل الرابع : الطريقة والإجراءات

أولاً : منهجية الدراسة 81

ثانياً :طرق جمع البيانات 81

ثالثاً : مجتمع الدراسة 82

رابعاً : عينة الدراسة 83

خامساً : أداة الدراسة 85

سادساً : تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)..... 86
سابعاً : صدق فقرات الاستبيان تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين..... 87
ثامناً : صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة 92
تاسعاً : ثبات فقرات الاستبانة RELIABILITY..... 92

الفصل الخامس : نتائج الدراسة وتفسيرها

اختبار التوزيع الطبيعي(اختبارSAMPLE K-S-1) 97
أولاً : تحليل فقرات و محاور الدراسة 97
ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها..... 122

الفصل السادس : النتائج والتوصيات

أولاً :النتائج 137
ثانياً : التوصيات 139
ثالثاً : الدراسات المُستقبلية 140
قائمة المراجع : 141

فهرس الأشكال

الفصل الأول

شكل (1.1) – مخطط لمتغيرات الدراسة..... 7

الفصل الثاني

شكل (1.2) – عناصـر النظـــام المتـكامل 14
شكل (2.2)– العلاقة بين البيانات والمعلومات 16
شكل (3.2)– مكونات نظم المعومات 20
شكل (4.2)– أبعاد نظم المعلومات 24
شكل (6.2) – إدارة مهام الموظفين 33
شكل (7.2) – إدارة مهام الطلاب..... 35

شكل (8.2) – إدارة مهام الموظفين 37
شكل (9.2) – خطوات المنهج العلمي في حل المشكلات واتخاذ القرارات 52

فهرس الجداول

الفصل الثالث

جدول رقم (1.3)– أهم المراجع التي إستند عليها الباحث في دراسته 77

الفصل الرابع

جدول رقم (1.4) – مجتمع الدراسة..... 82
جدول رقم (2.4) – الخصائص الديموغرافية لمجتمع العينة 83
جدول رقم (3.4) – الخصائص الوظيفية لمجتمع العينة..... 84
جدول رقم (4.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : العوامل التنظيمية..... 88
جدول رقم (5.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : العوامل التقنية 89
جدول رقم (6.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : العوامل السلوكية..... 90
جدول رقم (7.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : جودة المعلومات 91
جدول رقم (8.4)– الإتساق البنائي لمحاور الدراسة..... 92
جدول رقم (9.4) – معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)..... 93
جدول رقم (10.4)– معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)..... 94
جدول رقم (11.4)– مقياس ليكرت الخماسي 95

الفصل الخامس

جدول رقم (1.5) – اختبار التوزيع الطبيعي(1-SAMPLE K-S) 97
جدول رقم (2.5) – المحور الاول / النمط الإداري 98
جدول رقم (3.5) – المحور الاول / دعم الإدارة العليا 100
جدول رقم (4.5) – المحور الاول / تدريب العاملين 102
جدول رقم (5.5) – المحاور الفرعية للمحور الاول (العوامل التنظيمية المتاحة) 104
جدول رقم (6.5) – المحور الثاني / التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)..... 105
جدول رقم (7.5) – المحور الثاني / جودة النظام..... 108

جدول رقم (8.5) – المحاور الفرعية للمحور الثاني (العوامل التقنية المتاحة) 110
جدول رقم (9.5) – المحور الثالث (العوامل السلوكية)..... 111
جدول رقم (10.5) – المحور الرابع / ملائمة المعلومات..... 114
جدول رقم (11.5) – المحور الرابع / سرعة توفير المعلومات..... 116
جدول رقم (12.5)– المحور الرابع / دقة المعلومات (صحة المعلومات)..... 118
جدول رقم (13.5) – المحاور الفرعية للمحور الرابع (جودة المعلومات)..... 120
جدول رقم (14.5) – معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية المتاحة وجودة القرارات 122
جدول رقم (15.5)– معامل الارتباط بين العوامل التقنية المتاحة وجودة المعلومات 123
جدول رقم (16.5) – معامل الارتباط بين العوامل السلوكية المتاحة وجودة المعلومات 124
جدول رقم (17.5) – معامل الارتباط بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات 125
جدول رقم (18.5) – تحليل الانحدار الخطي المتعدد 127
جدول رقم (19.5) – نتائج اختبار T المعزوة للجنس 128
جدول رقم (20.5) – نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) للعمر 129
جدول رقم (21.5) – نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) للمسمى الوظيفي 130
جدول رقم (22.5)– نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) للمؤهل العلمي 132
جدول رقم (23.5)– نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لعدد سنوات الخبرة 133
جدول رقم (24.5) – نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمنطقة العمل 135

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

ثالثاً: أسئلة الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: فرضيات الدراسة

سابعاً: متغيرات ومخطط الدراسة

ثامناً: مصطلحات الدراسة

أولاً : المقدمة

تعتبر المعلومات أحد أهم مقومات المؤسسات في العصر الحالي الذي يتسم بالتطور والتغير السريع ولا سيما المعلومات التي تتعلق بمجال إدارة العملية التربوية، فالتعليم ركيزة أساسية لبناء المُجتمعات وضمان التطور والتقدم، وتتميز المعلومات المُتعلقة بإدارة العملية التربوية بأنها معلومات تُعني ببناء الإنسان الذي تستهدفه الخطط الرامية لتنمية المجتمعات وتطويرها، ومع الازدياد المُطرد في الكثافة السكانية وزيادة عدد الطلاب باتت الحاجة مُلحة لنظام معلومات يخدم القائمين على العملية التربوية بتقديم معلومات ذات جودة تستخدم لأهداف صناعة القرارات وتطوير العملية التربوية بما يخدم حاجة المُجتمعات ويُساهم في تقدمها. ولقد أثبتت التجارب الدولية المعاصرة أن بداية التقدم الحقيقية هي التعليم وأن كل الدول التي أحرزت شوطاً كبيراً في التقدم تقدمت من بوابة التعليم، بل أن الدول تضع التعليم في أولوية برامجها وسياستها لذا فإن توفير معلومات عن التعليم ذات جودة ونوعية، يُعد ضمانة أساسية لفعالية وكفاءة القرارات والإستراتيجيات والخطط الرامية إلى بناء المجتمعات عن طريق النهوض بالقطاع التعليمي ، كما تعتبر المعلومات من أهم متطلبات البحث العلمي واتخاذ القرارات ورسم الخطط وتنفيذها في مختلف مجالات الحياة (الخان، 2005). لقد أصبحت القوة الاقتصادية تقاس بحجم التقدم التكنولوجي نظراً لأن المعلومات أصبحت عنصراً أساسيا من عناصر الإنتاج، وظهرت صناعات جديدة قائمة على تكنولوجيا المعلومات، كما تغير مفهوم الإنتاج القائم على كثافة العمال ، وقوة عضلاتهم إلى مفهوم جديد يقوم على المعرفة، والذكاء، والسرعة، كما أدت التكنولوجيا إلى ظهور الحكومات الإلكترونية وذلك أدى إلى تغيير رئيسي في نمط عمل حكومات الدول المختلفة حيث قللت الإنفاق الحكومي على العمليات والإجراءات الإدارية، و تم الاستغناء عن كم كبير من المعاملات الورقية ليحل محلها معاملات إلكترونية ساعدت على تسريع هذه المعاملات وخففت أعباء كثيرة عن كاهل مواطني هذه الدول (ادريس، 2007). وقد تأثر النظام التعليمي بهذا التقدم التكنولوجي مما ساهم في إدخال التكنولوجيا إلى داخل غرفة الصف والاستفادة منها في عمليتي التعليم والتعلم، والإدارة المدرسية كجزء من هذا النظام فقد تطورت لتنتقل من عملية روتينية خاصة بتسيير شؤون المدرسة حسب تعليمات معينة، إلى عملية شاملة تُعنى بكل ما يتصل بالعملية التعليمية التعليمة من طلبة، ومعلمين، ونشاطات، ومنهاج، وعلاقة المدرسة مع المجتمع المحلي، وغيرها، مما وضع التعليم أمام تحديات ومتطلبات كثيرة، لعل أبرزها ضرورة وجود إدارة مدرسية علمية حديثة (عماد الدين، 2003).

وتشير التجارب العالمية في مجال استخدام الحاسوب في الإدارة المدرسية، أنه يساعد في تسيير أعمال الإدارة المدرسية في إجراءات القبول وتخزين بيانات الطلبة، وحفظ درجاتهم، ومتابعة المتسربين منهم، وعقد الإمتحانات ومتابعة شؤون الموظفين وغيرها، كما أنه يستخدم في التخطيط التربوي وصنع القرار، فنظم إدارة معلومات التعليم تهم قطاعات عريضة من فئات المجتمع وبالدرجة الأولى الفئات المستفيدة منها مباشرة بحكم عملها بالتعليم، وهم المتخصصين في المجالات التربوية، والمسئولين عن تخطيط القوى العاملة وصانعي السياسات وواضعي الخطط التعليمية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، ومتخذي القرارات التربوية على المستويات الإجرائية التنفيذية (Sultana,2010).

إن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن نظم قادرة على جمع البيانات من مصادر مختلفة وتحليلها بقصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية ذات الأهمية الكبيرة في حياة الأفراد والمنظمات والشعوب وتتضاعف هذه الأهمية وتزداد خطورتها كلما تعلق القرار بجمهور كبير من الناس من جهة، وحجم المنظمة من جهة أخرى، فالقرارات تمثل العمود الفقري للمنظمات، كما أن توفر المعلومات وقوة نظمها يؤثر في عملية صنع القرارات، وقد تزايدت أهمية نظم المعلومات نظرا لحاجة أنواع المنظمات المختلفة لها، فلم تعد نظم المعلومات قاصرة على المنظمات الربحية، بل تعدت إلى المنظمات الإدارية التي لا تهدف إلى الربح مثل الجامعات والمستشفيات، وهذه المنظمات مثلها مثل منظمات الأعمال تحتاج إلى نظم معلومات تمكنها من اتخاذ قراراتها على أسس سليمة.

ثانياً: مشكلة الدراسة

نظراً للازدياد المُطرد في الكثافة السكانية وما يتبعه من زيادة في عدد المدارس وفي إطار سعي الأونروا المتواصل لتحسين خدماتها التعليمية وضمان جودة عالية من التعليم المُقدم في مدارسها، شرعت الأونروا بتطبيق نظام إدارة معلومات التعليم الذي يُعني بتسيير المهام المدرسية ويوفر معلومات تتسم بالجودة، فنظم المعلومات تعتبر واحدة من أهم مقومات الإدارة الناجحة في المؤسسات وتكاد تكون عصب هذه المؤسسات نظر لما تقدمه هذه الأنظمة من معلومات لازمة لأغراض الرقابة والمتابعة وتقييم الأداء في المؤسسات التعليمية، وبعد إطلاع الباحث على بعض الدراسات التي تناولت موضوع استخدام التكنولوجيا في إدارة التعليم ومنها دراسة (مهنا، 2009) " درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها " التي أوصت بعدة توصيات منها: توفير نظام إدارة معلومات محوسب يشمل جميع مجالات الإدارة المدرسية ومن خلال اقتناع الباحث بأهمية وجود نظام

إدارة معلومات التعليم يُعنى بالأمور الإدارية المدرسية ومردود هذا النظام على جودة القرارات التعليمية وانعكاسه على المجتمع ككُل، ونظراً لقلة الدراسات التي ركزت على العوامل المُؤثرة على جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم لاتخاذ القرارات، أدرك الباحث ضرورة وجود دراسة للعوامل والمتغيرات التنظيمية والتقنية والثقافية والسلوكية التي تؤثر على جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على تلك العوامل وقياس مدى تأثيرها على مستوى فعالية نظم المعلومات الإدارية التعليمية من خلال ما تقدمه هذه النظم من معلومات تُفيد المستخدمين من خلال الإجابة على السؤال التالي:

(ما مدى مساهمة العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم في التأثير على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات؟)

ثالثاً: أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما هي العوامل التنظيمية المتاحة المتمثلة ب(النمط الإداري، دعم الإدارة العليا، تدريب المستخدمين) لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم ؟
2. ما هي العوامل التقنية المتاحة المتمثلة ب(التجهيزات التكنولوجية، جودة النظام) لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم ؟
3. ما هي العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم ؟
4. ما مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم في ظل العوامل البيئية المتاحة ؟
5. هل تؤثر العوامل البيئية لنظم المعلومات الإدارية التعليمية على جودة المعلومات التي يقدمها النظام المستخدم في مدارس الأونروا بقطاع غزة؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات أفراد العينة المستطلعة أرائهم حول محاول الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، منطقة العمل)؟

رابعاً: أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من طبيعة الدور الذي تلعبه نظم إدارة معلومات التعليم في تزويد صانعي القرارات في مجال التعليم والأطراف المستفيدة من مخرجات النظام بمعلومات ذات جودة ودقة

عالية، والتي يعتمد عليها صناع القرار في دائرة التربية والتعليم في اتخاذ قراراتهم، فالدراسة تحاول التعرف على العوامل المؤثرة على نظم إدارة معلومات التعليم في مدارس قطاع غزة الأمر الذي سيكون له انعكاسات إيجابية في الوقوف على أهم العوامل التي تعمل على نجاح تطبيق نظم إدارة معلومات التعليم ومحاولة تعزيزها ودعمها، كما تسعى الدراسة للوقوف على أهم العوامل التي من شأنها أن تحد من تطبيق نظم إدارة معلومات التعليم بالكفاءة المطلوبة ومحاولة الحد منها أو تقليلها، حيث تعتبر وكالة الغوث ركيزة أساسية في إعالة اللاجئين الفلسطينيين من الناحية التعليمية لذا فإن توفير نظام إدارة معلومات التعليم في مدارس الأونروا سيؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات التعليمية المُقدمة للطلاب، مما سيؤثر إيجابياً على المجتمع المحلي وسيساهم في التطوير وتحسين حياة الأفراد، كذلك تعتبر هذه الدراسة مرجع للمُهتمين بنظام إدارة معلومات التعليم والعوامل البيئية المؤثرة على جودة المعلومات.

وتتلخص أهمية الدارسة في العوامل التالية :

1. حداثتها حيث تتناول الدراسة موضوع العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.
2. الدراسة تتناول موضوع هام يعود بالفائدة على قطاع التعليم في فلسطين في ظل الكثافة السكانية المطردة وزيادة عدد طلاب المدارس والحاجة المُلحة لقرارات مبنية على معلومات صحيحة مستمدة من أنظمة تقنية فاعلة.
3. تحديد أهم العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق نظم إدارة معلومات التعليم والعوامل الأخرى التي من شأنها أن تؤثر على تطبيق النظام بكفاءة .
4. تسلط الضوء على نظم إدارة معلومات التعليم ودورها في تخفيف أعباء الإدارة المدرسية وتسهيلها .
5. أنها تفتح مجالاً جديداً أمام الباحثين وطلبة الدراسات العليا لعمل المزيد من الأبحاث في هذا المجال.

خامساً: أهداف الدراسة

1. تحليل العوامل التنظيمية المتمثلة في (النمط الإداري –دعم الإدارة العليا – تدريب المستخدمين) المؤثرة على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة.
2. التعرف على التجهيزات التقنية المتاحة لاستخدام نظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة.

3. التعرف على الفروق في استجابات المبحوثين حول جودة النظام وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة.
4. التعرف على الفروق في استجابات المبحوثين حول تأثير العوامل السلوكية على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة.
5. معرفة تأثير العوامل البيئية المُحيطة بنظام إدارة معلومات التعليم على فعالية النظام من خلال ما يقدمه النظام من معلومات ملائمة وذات جودة وتوقيت مناسب.

سادساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية :

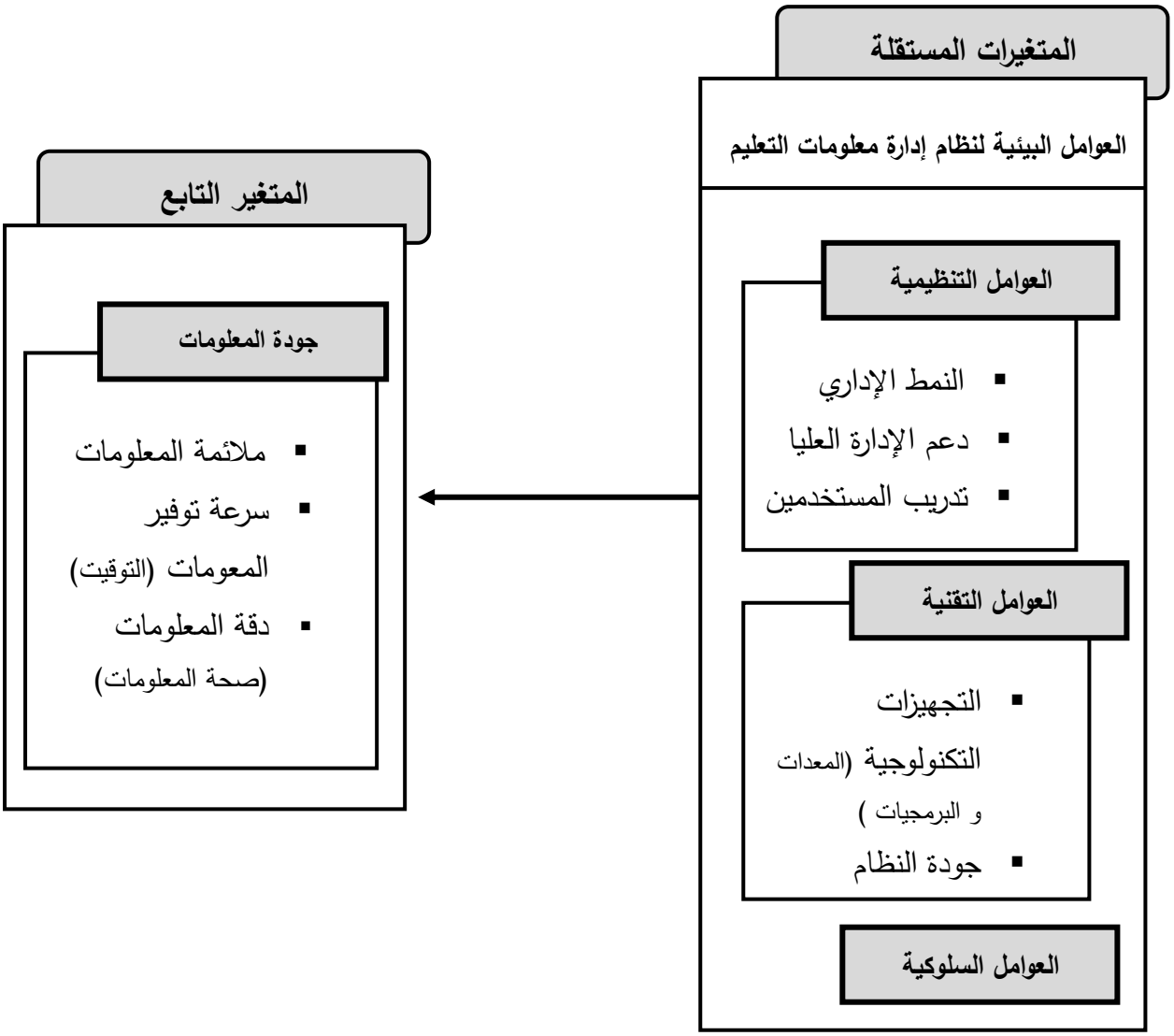
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام معلومات إدارة التعليم.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التقنية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام معلومات إدارة التعليم.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل السلوكية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام معلومات إدارة التعليم.

الفرضية الرئيسية الثانية :

لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس ، العمر، المسمى الوظيفي،المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة، منطقة العمل).

سابعاً: متغيرات ومخطط الدراسة

- المتغيرات المستقلة وتشمل:
  - العوامل التنظيمية .
  - العوامل التقنية .
  - العوامل السلوكية .
- المتغير التابع : جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات المتمثلة بما يلي (ملائمة المعلومات ، سرعة توفير المعلومات (التوقيت) ، دقة المعلومات (صحة المعلومات)) .



شكل رقم (1.1) – مخطط لمتغيرات الدراسة

المصدر : جُرد بواسطة الباحث بالاعتماد على المراجع التي تم سردها في الجدول رقم (1.3)

ثامناً: مصطلحات الدراسة

- **العوامل البيئية : هي** الظروف والمتغيرات التي تحيط بنظام المعلومات وتؤثر فيه مثل العوامل التنظيمية والتكنولوجية والسلوكية للمستخدمين والعوامل الاقتصادية وغيرها من العوامل تبعاً لطبيعة عمل المؤسسة المُطبق فيها النظام.

- **العوامل التنظيمية :**

وتم دراستها من النواحي التالية :

1- النمط الإداري : تتمثل في أي عمل يتم من خلاله تنظيم المهام ، وتحديد الوظائف للعاملين وبيان نظام تبادل المعلومات ، وتحديد آليات التنسيق ، وأنماط التفاعل اللازمة بين الأقسام المختلفة والعاملين فيها
.(Lu&Wang , 1997)

2- دعم الإدارة العليا : يقصد بها متابعة الإدارة العليا لنظام المعلومات وتقديم الدعم والتوجهات للمستخدمين بما يضمن استمرارية عمل النظام على الوجه المطلوب
. (Farrokhi&Pokoradi, 2013)

3- تدريب المستخدمين : ويشير إلى كمية ونوعية التدريب التي تم تقديمها للمستخدمين ليصبحوا قادرين على استخدام النظام بكفاءة (Shamsuddin&others, 2014) .

- **العوامل التقنية :**

وتم دراستها من ناحيتين :

1- التجهيزات التكنولوجية : وهي العوامل التقنية المطلوب توافرها حتى يعمل النظام طبقا لما هو مخطط له و يقصد بالتجهيزات التكنولوجية المعدات والبرمجيات والشبكات المستخدمة في نظم إدارة معلومات التعليم ،حيث تستخدم هذه الوسائل الإلكترونية في معالجة وتخزين ونشر المعلومات (الغرباوي، 2014).

4- جودة النظام : هي مجموع الخصائص المرغوبة التي يساهم وجودها في دعم نظام المعلومات وتشغيله بكفاءة وفعالية وتشمل جودة النظام على عدة نواحي منها : سهولة استخدام النظام و مرونة النظام وإعتمادية النظام (Shamsuddin&others, 2014).

- **العوامل السلوكية :**

يمكن الاشارة إلى الأنماط السلوكية المتعلقة بالمستخدم على النحو التالي :

- مقاومة التجديد والخوف مما ستفرضه نظم المعلومات من تغيير في نمط العلاقات بين العاملين والرغبة في استمرار العمل وفقا للروتين المعهود.
- القلق والصراع الداخلي الناتج عن الشعور بفقدان الأمن والاستقرار الوظيفي ومخاطر الإحلال الوظيفي وفقدان فرص الترقية.
- الخوف من التكنولوجيا وعدم القدرة على فهمها والتعامل معها (دباغية والسعدي، 2011).

- **نظم إدارة معلومات التعليم :** Educational Management Information System (EMIS)

يمكن تعريف نظام إدارة معلومات التعليم بأنّها مجموعة من العمليات التشغيلية الرسمية والإجراءات واتفاقات التعاون التي من شأنها تمكين إنتاج بيانات ومعلومات تعليمية واضحة وإدارتها ونشرها في الوقت المناسب وبطريقة يمكن الاعتماد عليها بغرض تلبية احتياجات أصحاب المصالح على مستويات متعددة (بما فيهم المؤسسات التعليمية والخدمة المركزية) لغرض الرصد والتحليل واتخاذ القرارات، وعادةً يتكوّن جوهر نظام إدارة معلومات التعليم من قاعدة بيانات تجمع بيانات متعلقة بالمدرسة بشكل مركزيّ عن طريق تعداد مدرسي سنوي وبيانات معاملات عن عمليات أصحاب المصالح في التعليم، وأيضا مصادر بيانات أخرى (مثل بيانات التعداد). وتستخدمه وزارات/أقسام التعليم والمنظمات غير الحكومية والباحثون والجهات المانحة، وأصحاب مصالح في التعليم من أجل التخطيط والرصد وصنع القرارات المتعلقة بالسياسة . ويرصد نظام EMIS البيانات المتعلقة بما يلي :

- الطلاب (العدد والمنطقة والفترة الزمنية والعمر والجنس والصف)
- المَدارس (العدد والمنطقة والبنية التحتية)
- المدرّسون (العدد والمدرسة والصف والجنس والمؤهّل) (www.openemis.org).

ملخص الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار العام لدراسة العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، حيث تم توضيح مشكلة الدراسة والتي كان أهمها سعي الأونروا للحصول على نظام إدارة معلومات تعليمية يضمن مخرجات جيدة تستخدم في صناعة القرارات، وتم توضيح أسئلة الدراسة وأهدافها، وكذلك تم توضيح أهمية الدراسة بالنسبة للعاملين بالأونروا وكذلك بالنسبة للباحثين الجدد، كما تم توضيح أهم المصطلحات المُستخدمة في الدراسة.

واستناداً إلى ما سبق ستتناول الفصول التالية مواضيع توضح مفهوم نظم المعلومات الإدارية ونظم إدارة معلومات التعليم وأهم العوامل البيئية المؤثرة على نظم المعلومات ودور نظم المعلومات التعليمية في اتخاذ القرارات من خلال ما توفره من معلومات جيدة يستند عليها صناع القرارات في رسم الخطط ووضع الإستراتيجيات.

الفصل الثاني

- **المبحث الأول :** نظم المعلومات الإدارية
- **المبحث الثاني :** نظم إدارة معلومات التعليم
- **المبحث الثالث :** العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم
- **المبحث الرابع :** دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات

المبحث الأول
نظم المعلومات الإدارية

أولاً : ما هو النظام

ثانيا : العناصر الأساسية للنظام

ثالثاً : الفرق بين البيانات و المعلومات

رابعاً : مفهوم نظم المعلومات

خامساً : وظائف نظم المعلومات

سادساً : أنواع نظم المعلومات من حيث التخصصات

سابعاً : العناصر الأساسية لنظم المعلومات

ثامناً : مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تاسعاً : خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح

عاشراً : أبعاد نظم المعلومات الإدارية

المبحث الأول
نظم المعلومات الإدارية

مقدمة :

يشهد العالم في عصرنا الحالي ثورة تكنولوجية كبيرة، مبنية على المعلومات، هذه المعلومات بما تحتوي عليه من ثروة هائلة من المعرفة الكمية والوصفية للظواهر الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها تمثل ثروة قومية للدول لا تقل عن الثروات الطبيعية والبشرية الأخرى (سلطان،2000)، مما دفع الدول إلى الاهتمام بالتطور التكنولوجي والتقني الذي نراه في عصرنا الحالي. ولقد أدى هذا التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يعرف بنظم المعومات التي تعتبر أحد أهم التقنيات المحوسبة التي تلجأ إليها المؤسسات والمنظمات لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية (أبوسبت،2005). وتدعم نظم المعلومات عمليات التخطيط والإدارة ونشاطات المؤسسات بحيث توفر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب للمساهمة الفعّالة في اتخاذ القرارات، ووجود نظام معلومات ذا فعالية يُعتبر ميزة تنافسية بالنسبة للمؤسسة ويمكنها من وضع الخطط والإستراتيجيات التي تساعدها بأن تكون في الريادة (Stair & Reynolds ,2012).

وتطرق الباحث في هذا الفصل إلى عدة مفاهيم وتعريفات تخص نظم المعلومات ومكوناتها وناقش أيضاً في هذا الفصل مفهوم نظم إدارة معلومات التعليم ودور نظم المعلومات في توفير معلومات لاتخاذ القرارات وأهم العوامل التي تؤثر في نظم إدارة معلومات التعليم.

أولاً : ما هو النظام

يرى الباحث بأن النظام هو مجموعة من المكونات محددة الأدوار مُتصلة بروابط محددة وقوانين مرسومة تهدف لتحقيق هدف معين مخطط له. ويُعرف (الدهراوي ، 2005) النظام بأنه: مجموعة عناصر مرتبطة مع بعضها بمجموعة من العلاقات ، و يرى الدهراوي أن النظام يجب أن يكون مشتملاً على ثلاثة عناصر:

1- أن يتكون النظام من مجموعة من الأجزاء.

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

3- أنها تعمل معا في سبيل تحقيق هدف مشترك (الدهراوي وآخرون، 2002).

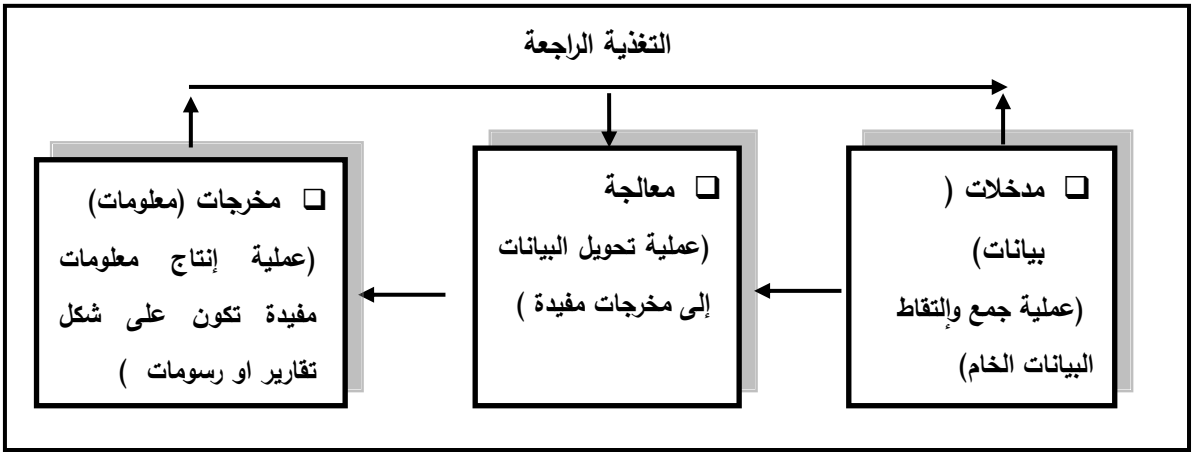
وعرفه (موسى، 2006) بأنه مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزاءها لتحقق هدف مشترك وعرفه (الحسنية، 2002) بأنه مجموعة متماسكة من العناصر التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات مضبوطة تعمل من أجل

تحقيق هدف معين، وبناءً على ما سبق فتطبيقات معلومات إدارة التعليم هي عبارة عن نظام لأنها عبارة عن تفاعل بين مجموعة عناصر لتُحقق الهدف الذي من أجله تم تصميم هذا التطبيقات. فنظام إدارة التعليم هو نظام معلومات هدفه تجميع كل المدخلات من بيانات طلاب، ومدرسين، ومباني، وإداريين في بوتقة واحدة للحصول على النتيجة النهائية وهي القرارات الصحيحة.

ثانيا : العناصر الأساسية للنظام

يتكون النظام من عدة أجزاء رئيسية وقد صنفها كل من (Stair&Reynolds,2012) إلى أربعة عناصر وهي كالتالي :

1- **المدخلات Input :** وتتعلق بجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تُعالج، مثل :المواد الخام، الطاقة، البيانات والجهود البشرية والتي يجب أن تتوفر لأغراض المعالجة.
2- **المعالجة Processing :** عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات لمخرجات ومن أمثلتها: العمليات التصنيعية وعملية التنفس عند الإنسان.
3- **المخرجات Output** : تتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها مثل :المنتجات النهائية، الخدمات البشرية والمعلومات الإدارية. ويمكن النظر للنظام المعلومات كنظام يقبل البيانات كمدخلات ويعالجها إلى منتجات معلومات كمخرجات .
4- **المعلومات المرتدة Feedback :**هي بيانات حول أداء النظام ويستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه.



شكل (1.2) – عناصر النظام المتكامل

المصدر : (Stair&Reynolds ,2012)

ثالثاً : الفرق بين البيانات والمعلومات

يوجد اختلاف بين البيانات والمعلومات على الرغم من الاعتقاد الشائع أن المصطلحين يعبران عن نفس المعنى ، لذلك فيما يلي يسرد الباحث بعض التعريفات التي تبين الاختلاف بين البيانات والمعلومات.

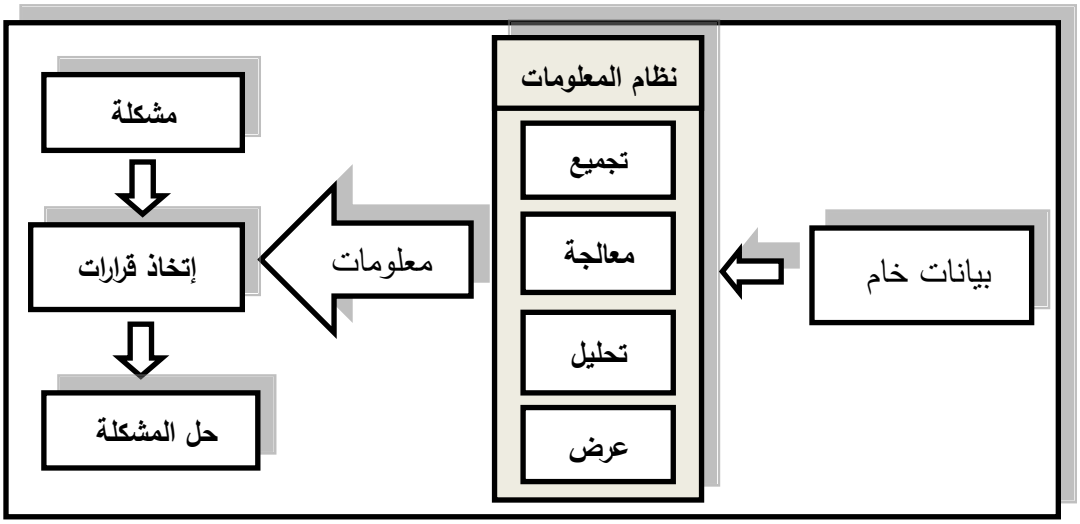
❑ **البيانات (Data)**

- البيانات هي اللغة أو الرموز التي عليها اتفاق عام على أنها تمثل الناس، الأهداف، أحداث ومفاهيم. (البكري ومسلم، 1995).
- هي عبارة عن حقائق غير مفيدة بصورتها الحالية تمثل مدخلات خاصة بنظم المعلومات، أي أن البيانات هي بمثابة المادة الخام التي يتم تشغيلها في نظام المعلومات (Rowley, 2007).
- البيانات هي حقائق تم تسجيلها بشأن أحداث معينة، وقد تكون هذه الحقائق مستقلة وغير مرتبطة ببعضها وغير محددة العدد. وتعرف أيضا بالمدخلات أو المادة الخام للمعلومات، وبمعنى آخر هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات التي يتم جمعها من مجتمع إحصائي معين، ويتم إدخالها إلى الحاسوب لمعالجتها وإخراج النتائج. ومن أمثلة البيانات: الاسم والسن والمهنة ومستوى التعليم، ومتوسط الدخل وغيره (Laudon&Laudon , 2012).
- يقوم المستخدم بإدخال البيانات للحاسب ثم يقوم بتشغيلها وترتيبها، ثم يجرى عليها بعض العمليات ليحصل على معلومة ذات قيمة وفائدة. وكل مجموعة من المعلومات تشكل معرفة ما وهذه هي وظيفتها النهائية، وتستخدم في تأكيد أو تصحيح معلومات سابقة، أو في إضافة حقائق أو أفكار جديدة لمستقبِل أو مستخدم المعلومات (Crouch&others,2001).

❑ **المعلومات (Information)**

- المعلومات هي نتاج عمليات التنظيم أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة للمستقبل فقيمة المعلومات تقاس بطريقة نسبية وفقاً لمدى مساهمتها في الإضافة إلى مستوى المعرفة (البكري ومسلم، 1995).
- المعلومات هي مخرجات ناتجة عن نظام المعلومات والتي تعبر عن معاني محددة لمستخدمي المعلومات في المنظمة (Rowley, 2007).
- المعلومات هي عبارة عن حقائق مفيدة وذات قيمة للعاملين في المؤسسة ، وهي ناتج معالجة البيانات من خلال خوارزميات محوسبة (Laudon&Laudon , 2012).

- المعلومات هي ناتج تشغيل البيانات، أو مجموع النتائج التي تم الحصول عليها من الحاسوب، وبمعنى آخر هي مجموعة البيانات التي جمعت وأعدت بطريقة ما جعلتها قابلة للاستخدام أي مفيدة بالنسبة لمستقبِلها أو مستخدمها، وهى تمثل المخرجات في نظام المعلومات ولها تأثير في اتخاذ القرارات المختلفة (Crouch&others,2001).



شكل (2.2)– العلاقة بين البيانات والمعلومات

المصدر : (البكري ، و مسلم 1995 ، ص 21)

<u>رابعاً : مفهوم نظم المعلومات</u>

أدى التطور التكنولوجي السريع وظهور المنظمات العملاقة إضافة إلى العمل في ظروف بيئية تتصف بالتغير السريع والمستمر، إلى ظهور الحاجة إلى أدوات تساعد المنظمات في أداء عملها والتعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وقد بدأ ذلك الأمر بالتشغيل الالكتروني إلى أن وصل إلى ما نشاهده اليوم من الأنواع المختلفة لنظم المعلومات (ثابت ،2007)، فنظام المعلومات عبارة عن مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر أو الموارد التي تجمع وتحول البيانات وتبث المعلومات في المنظمة ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة رئيسية وهي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات، وتعتبر معلومات التغذية المرتدة مخرجات ترتد إلى الأفراد المسئولين عن الأنشطة في المنظمة لتقييم وتحسين المدخلات(البكري، 2000). ولقد أدى التطور في صناعة الحاسبات وكذلك صناعة البرمجيات بالإضافة إلى التعقيدات التي تعمل فيها المنظمات إلى ظهور أدوات تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، ولقد بدأ ذلك

بالتشغيل الالكتروني للبيانات حتى وصل إلى ما نشاهده اليوم من أنواع مختلفة من نظم المعلومات (Stair&Reynolds ,2012).

خامساً : وظائف نظم المعلومات

لكي يتمكن نظام المعلومات من الربط بين مختلف أجزائه وبلوغ الأهداف المرجوة منه لا بد أن يتمتع بالقدرة على إنجاز مجموعة من المهام كما أشار لها (درحمون، 2005) وهي :

1- **إدخال البيانات أو تجميعها:** تتميز هذه المرحلة بعدة خطوات ، من جلب البيانات من مصادر مختلفة إلى نظم المعلومات ، ثم تسجيلها و تصنيفها تبعاً لأماكنها الرئيسية ، وأخيراً عملية تحويل هذه البيانات من نقطة الحصول عليها إلى أماكن تشغيلها ويمكن توضيح هذه المراحل كما يلي :

- **التسجيل:** جلب البيانات الخاصة بالأحداث والعمليات المتعلقة بالقرارات إلى النظام ، ثم تسجيلها إلى غاية إستعمالها في عملية التشغيل .
- **التصنيف:** وضع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة تشترك في خصائص معينة باستخدام معايير للتصنيف.
- **التدقيق:** أي فحص البيانات للتأكد من صحتها وإكتمالها، وأن عملية حصرها وتسجيلها قد تمت بطريقة صحيحة ودقيقة.

2- **تشغيل أو معالجة البيانات:** وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية وعمليات المقارنة المنطقية والتلخيص والتصنيف والفرز التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائي.

3- **التخزين:** يقصد به وضع البيانات المخزنة في ملفات أو قواعد البيانات، حيث تقدم البيانات المخزنة مختلف الأحداث التي تجري بالمؤسسة.

4- **تحديث البيانات:** أي تجديدها بما يواكب الوضع الحالي للمؤسسة.

5- **استدعاء البيانات:** لابد من وجود إمكانية لحفظ وتخزين البيانات و إمكانية استرجاعها وقت الحاجة لأغراض التشغيل بهدف استخراج معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات.

6- **الرقابة وحماية البيانات:** أي حماية البيانات من التلاعب والتأكد من صحتها، ومن ثم تحقيق الدقة في المعلومات.

7- **إنتاج المعلومات:** أي وضع المعلومات في يد المستخدم ، بما يتواءم مع صلاحيات هذا المستخدم ، من أجل اتخاذ قرارات صائبة ، ويتطلب ذلك إنتاج التقارير وتوصيلها للمستخدم.

سادساً: أنواع نظم المعلومات من حيث التخصصات

تتنوع نظم المعلومات في عدد من المعارف والتخصصات تبعاً لطبيعة استخدامها وتبعاً لتخصص الجهة التي يخدمها هذا النظام ومنها ما يلي:

1- نظم المعلومات التسويقية : Marketing Information System

هو أحد نظم المعلومات الذي تعتمد عليه إدارات المؤسسات في التسيير واتخاذ القرارات خصوصا القرارات التي لها علاقة بالتسويق، حيث تحتاج المؤسسة الاقتصادية إلى المعلومات في مختلف مراحل مشروعاتها، سواء في بداية المشروع أو خلاله أو عند مواجهة مشكلة تسويقية. ولتفادي الأخطاء في استغلال المعلومات، على المؤسسة تجميع كما هائلا من هذه المعلومات وفق نظام المعلومات التسويقية، و بفضله يقوم مدير التسويق باتخاذ كثير من القرارات المتعلقة بالسعر، الإعلان، الترويج، التوزيع، البيع و المنتوج، وبفضله أيضا يستطيع وضع خطة تسويقية و تقييم قراراته والنتائج المتوصل إليها (Quaddus,2013) .

2- نظم المعلومات الجغرافية : Geographic information system GIS

هو نظام قائم على الحاسوب يعمل على جمع وصيانة وتخزين وتحليل وإخراج وتوزيع البيانات والمعلومات المكانية. وهذه أنظمة تعمل على جمع وإدخال ومعالجة وتحليل وعرض وإخراج المعلومات المكانية والوصفية لأهداف محددة، وتساعد على التخطيط واتخاذ القرار فيما يتعلق بالزراعة وتخطيط المدن والتوسع في السكن، بالإضافة إلى قراءة البنية التحتية لأي مدينة (تعلب، 2011).

3- نظم المعلومات المحاسبية : Accounting Information Systems

نظام المعلومات المحاسبية هو أحد النظم الفرعية للمعلومات في الوحدة الاقتصادية التي من الممكن أن تشمل كلاً من : الإنتاج، الأفراد، المشتريات، التخزين والمبيعات المالية، والتي تهدف بمجموعها إلى خدمة الوحدة الاقتصادية ضمن هدفها الشامل باعتبارها النظام الكلي لجميع النظم التي تعمل في نطاقها. حيث يتكون نظم المعلومات المحاسبية من عدة نظم فرعية أقل منه في المستوى تشمل : نظام المحاسبة المالية، نظام محاسبة التكاليف، نظام الرقابة الداخلية، والتي يجب أن تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة بهدف توفير المعلومات لجميع الجهات التي يهمها أمر الوحدة الاقتصادية لمساعدتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة وحل المشكلات التي تواجهها الوحدة الاقتصادية، وذلك من خلال عمليات القياس والتجهيز التي تقوم بها تلك النظم الفرعية (الحنطاوي، 2004).

4- نظم إدارة المكتبات : library management system

هي أنظمة محوسبة لإدارة موجودات مكتبة ومقتنياتها من حيث جرد للموجودات، الطلبات والمواد المستعارة والأشخاص الذين استعاروها.ويعرّف بأنه نظام لتخطيط مصادر مؤسسة فيما يتعلق بالمكتبات، ويستخدم لتتبع المواد الموجودة، الطلبات، الفواتير والمستخدمين الذين قاموا بالإستعارة. و يتضمن نظام إدارة المكتبات عادة قاعدة بيانات مترابطة وبرمجية للتفاعل مع قاعدة البيانات تلك، وواجهتي استخدام إحداهما للمستخدمين وأخرى لطاقم عمل المكتبة . (Ken , 2015)

5- نظم إدارة معلومات التعليم : Educational management Information Systems

هي عبارة عن أنظمة محوسبة تحتوي على قاعدة بيانات ضخمة تضم بيانات عن الطلاب والمُدرسين والمدارس والمباني المدرسية تستخدم لربط المدارس في مختلف الأقاليم، والهدف منها توحيد جهود العاملين في مجال التخطيط ووضع الإستراتيجيات المتعلقة بالعملية التعليمة.

سابعاً : العناصر الأساسية لنظم المعلومات

بعد إطلاع الباحث على العديد من المراجع التي ناقشت وبحثت موضوع العناصر المكونة لنظم المعلومات

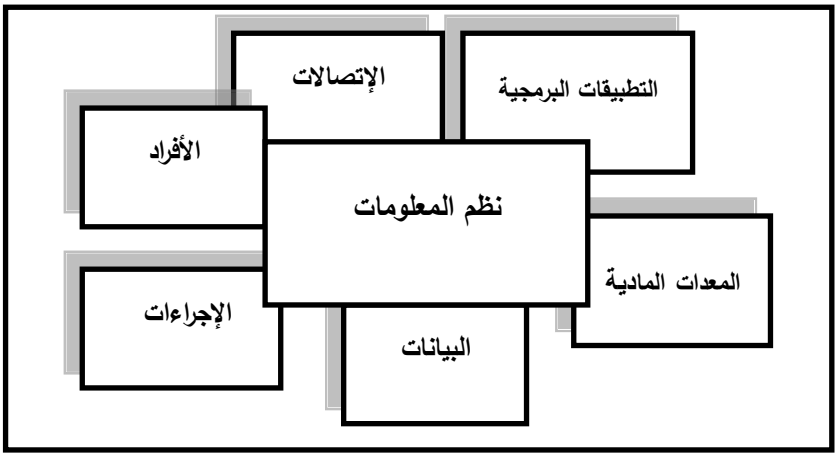
وأهمها (البكري،2000) و (تعلب، 2011) و(Stair&Reynolds,2012)

و(Laudon&Laudon, 2012) وجد الباحث أن نظام المعلومات المعتمد على الحاسوب يشمل على :

- **المستخدمين Users:** فالمستخدمين هم متطلب رئيسي لإجراء العمليات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء المستخدمين ما يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين End Users ومن الممكن أن يكونوا كتبة وسكرتارية أو مدرسين أو مدراء، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسئولين عن تشغيل النظام ومطورو البرمجيات والتي تشتمل على مختلف أنواع موارد المكونات والوسائط .
- **الأجهزة المادية Hardware** : المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات ومنها الحواسيب والوسائط والأقراص الممغنطة أو الضوئية وملحقات الحواسيب. والتي تستجيب للأوامر والتعليمات.

- **البرمجيات Software** : المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحواسيب ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، البرامج التطبيقية مثل برنامج أتمتة المكاتب وبرامج السجلات .
- **البيانات Data:** فالبيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة، وتتعدد أشكال وأنواع البيانات تبعا لطبيعة البيئة التي يُطبق فيها النظام .
- **الشبكات Network** : التي تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت، والشبكات الداخلية والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة.

وقد أشار بعض الباحثين إلى أن نظم المعلومات تشمل عدداً من المكونات هي (البيانات، المعدات المادية، التطبيقات البرمجية، الاتصالات، الأفراد، الإجراءات) أما (الدهراوي، 2002) فقد أورد بأن نظم المعلومات تتطلب بعض الموارد للقيام بوظائفها وهي كما يلي (البيانات ، المهمات ، المعدات ، الأفراد ، التمويل).



شكل (3.2)– مكونات نظم المعومات

المصدر : (Stair&Reynolds, 2012)

ثامناً : مفهوم نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems تعرف اختصارا بالحروف MIS هي عبارة عن تجمع من نظام بشري وآلي ، يوفر معلومات ودعم وظائف التخطيط والسيطرة للإداريين في المؤسسة أو المنظمة (تعلب،2011). ويمكن أيضا تعريف نظم

المعلومات الإدارية على أنها هي مجموعة من الموارد البشرية والموارد المعتمدة على الحاسوب التي ينتج عنها جمع وتخزين ومعالجة واسترجاع واتصالات واستخدام البيانات من أجل الإدارة ذات الكفاءة للعمليات ومن أجل تخطيط الأعمال (بسيوني، 2010).

ولقد اختلف الكُتاب والباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية، فعلى الرغم من استخدامهم لهذا المصطلح منذ زمن إلا أنه لا يوجد اتفاق خاص بتعريفه، و التعريفات المتوفرة غالبا ما تعكس اهتمامات الكتاب وخلفياتهم الأكاديمية والزاوية التي ينظر إليها كل منهم، وفي أغلب الأحيان تأتي تعريفات نظم المعلومات الإدارية لتتطابق مع أسلوب معالجة البيانات بواسطة الحاسب الآلي.

وبناءً على ما سبق سأسرد بعض التعريفات لنظم المعلومات الإدارية تبعا لوجهة نظر عدد من الباحثين:

- مجموعة العناصر والأجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مادة لتهيئة معلومات في فترة زمنية معينة (الطائي، 2005).
- عبارة عن مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم (Laudon&Laudon, 2012).
- هي مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة كافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة من أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة كفؤة وفاعلة (Quaddus& Xu,2013).
- مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات وتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة (قنديلجي والجنابي،2005)
- النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات (ادريس،2007).

وتخلص التعريفات السابقة إلى أن نظم المعلومات الإدرايـة عبارة عن مجموعة من النظم المتكاملة التي تختص بتحديد وتجميع المعلومات وتشغيلها وتحليلها وربطها بطرق منطقية بحيث توفير المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة.

تاسعاً : خصائص نظام المعلومات الإدارية الناجح

وقد حددها (بسيوني، 2010) في أربعة خصائص رئيسية كما يلي :

- **الاعتمادية Reliance :**

تشير هذه الخاصية إلى قدرة النظام على تلبية حاجات المستفيد ومتطلباته بصورة كاملة، فضلا عن عوامل أخرى منها سهولة التحقق من المعلومات أو تعقبها من مصادرها، و عرضها بصورة متناسقة ومنتظمة ومن ثم استناد المستفيد الى مخرجات هذا النظام في إتمام الأعمال والمهام المطلوبة منه واتخاذ القرارات الفاعلة بشأنها.

- **الدقة precision :**

الدقة تعني خلو المعلومات من الأخطاء والتحيز لان عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة، إذ تؤكد الدراسات إلى أن سلامة وفعالية القرار الإداري يتوقف بالدرجة الأولى على سلامة ودقة المعلومات التي تبنى عليها القرار، وقد عززت هذه الخاصية التطور الجوهري في حقول المعلوماتية وتزايد استخدام الحاسبات الدقيقة بصورة كبيرة مما أسهمت في تقليل الأخطاء في المعلومات .

- **الشمولية Extensively :**

إن خاصية الشمولية تعني أن يشمل النظام جميع الجوانب الحالية القائم , والتي جمعت المعلومات من أجلها بغض النظر عن كمية المعلومات إن كانت قليلة أم كثيرة ، شرط أن تغطي هذه المعلومات الغرض من جمعها، فقد تكون المعلومات المحصلة عليها مختصرة ولكنها شاملة تلبي حاجة المستفيد وخاصة الإدارة العليا إذ تحتاج إلى معلومات مختصرة أما الإدارية التنفيذية فتحتاج إلى معلومات أكثر شمولا بسبب طبيعة المشكلات التي تتعامل معها.

- **التوقيت Timing :**

تعد خاصية التوقيت من الخصائص المهمة الواجب توفرها في نظام المعلومات ، فلا قيمة للمعلومات إذا لم تصل إلى المستفيدين في الوقت المناسب ، حيثُ تعتبر المعلومات المادة الأولية للقرارات وتوفيرها في الوقت المطلوب ضرورة مُلحة ، فالقرارات إذ لم تتخذ في الوقت المناسب فان مصيرها الفشل ونجاحها يعتمد على وصول المعلومات المطلوبة عند الحاجة إليها ويلعب التوقيت دورا كبيرا في مساعدة المنظمة للحصول على مزايا تنافسية والتفوق على

المنافسين أو رضا الزبائن عن جودة المنتجات المقدمة من قبل المنظمة (الطائي، 1991) والتوقيت الفاعل للنظام يحدد بالمدة بين طلب المعلومات إلى وقت توفيرها من نظام المعلومات الإدارية واستلامها من المستفيد .

عاشراً : أبعاد نظم المعلومات الإدارية

حيث قسمها(Laudon&Laudon,2012) إلى ثلاثة أبعاد هي المنظمة والإدارة والتكنولوجيا:

- **المنظمات :(Organizations)**

تتمثل العناصر الأساسية لأي منظمة في الأفراد، الهياكل، الإجراءات التشغيلية، السياسات والثقافة، وكذلك نظم المعلومات التي تكون مندمجة وأحياناً مهيكلة داخل المنظمة وفي أغلب المنظمات فإنّ الإجراءات تشكّل قواعد رسمية مُعدة لفترة طويلة وتبين طريقة إتمام وتنفيذ مختلف المهام وقد تكون هذه الإجراءات رسمية ومكتوبة، كما قد تكون عبارة عن تطبيقات غير رسمية وشفوية. إنّ أي منظمة لابد وأن يكون لها مُسيرين يقومون على إدارة شئونها وبالإضافة إلى هؤلاء فإنها تحتاج كذلك إلى مهارات وكفاءات متنوعة في مختلف الوظائف المُشكِّلة للمؤسسة، كما تحتاج إلى ما يعرف بعمال المعرفة مثل المهندسين والباحثين وغيرهم، والذين توكل لهم مهمة تصور منتجات وخدمات المؤسسة، وكذا خلق المعارف الجديدة وكما هو معروف فإنّ كل المنظمات تقريباً تتكون من وظائف أساسية والمتمثّلة في المبيعات والتسويق الإنتاج والإمداد، المالية والمحاسبة وإدارة الموارد البشرية، بحيث يجب أن تعمل بشكل متكامل لتحقيق الهدف العام للمنظمة وأنّ اعتماد كل وظيفة من هذه الوظائف على نظام للمعلومات، لا شك أنه سيدعم أداء مختلف الأنشطة المُكونة لها

- **الإدارة :(Management)**

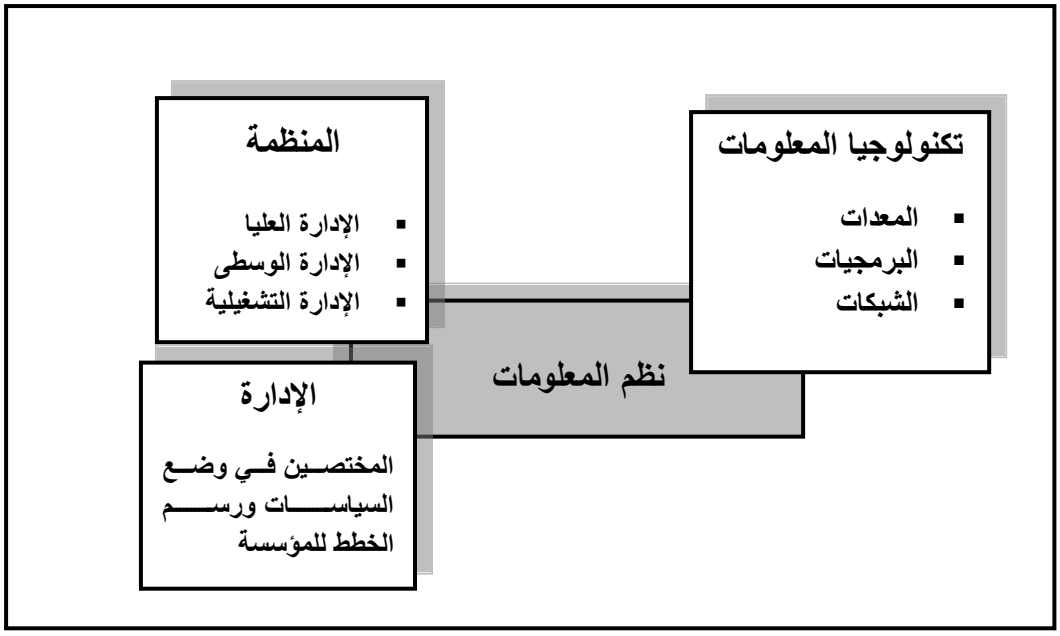
يؤمن العمل الإداري الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة، كما يؤمن لها الخطط المُختلفة التي تساعدها على مواجهة تحديات البيئة المحيطة بها؛ فالمدراء يضعون الإستراتيجيات ثمّ يخصصون الموارد البشرية، المالية والتقنية لتنفيذها وصولاً إلى تحقيق الأهداف، إضافة إلى قيام هؤلاء المدراء بالتسيير الجاري للمؤسسة فهم ملزمون بخلق منتجات وخدمات جديدة وكذلك إعادة النظر بشكل مستمر في عمليات المنظمة، وفي هذا الإطار فإنّ نظم المعلومات تلعب دوراً مهماً من خلال المساهمة في إعادة تصميم المنظمة. كما أنهم يتخذون قرارات تختلف حسب المستوى الإداري ؛ فالمدراء على مستوى الإدارة العليا يتخذون قرارات إستراتيجية طويلة المدى تخص المنتجات والخدمات التي تعرضها المؤسسة في السوق ، بينما يعمل مديرو

الإدارة الوسطى على تنفيذ البرامج والخطط المُقدمة من قبل الإدارة العليا، ويقوم المدراء التنفيذيون بانجاز النشاطات التشغيلية للمؤسسة وكل مستوى من تلك المستويات الإدارية يحتاج إلى معلومات خاصة به.

- **التكنولوجيا : (Technology)**

تعتبر التكنولوجيا من المكونات الأساسية لنظم المعلومات ، بحيث تستخدم من قبل المدراء كأداة لمواجهة التحديات، وتتمثّل في :

- التجهيزات المادية والبرمجيات (Hardware and Software)
- تكنولوجيا التخزين (Storage media) والتي تتضمن الوسائل المادية لتخزين البيانات .
- تكنولوجيا الاتصالات (Communication media) بمختلف مكونات المادية ومجموعة البرمجيات التي تربط تلك المكونات بحيث تسمح بتحويل البيانات (نصوص، أرقام، صور أصوات) من مكان إلى آخر.



شكل (4.2)– أبعاد نظم المعلومات

المصدر : (Laudon&Laudon , 2012)

المبحث الثاني

نظم إدارة معلومات التعليم

(Educational management Information systems)

-EMIS -

أولاً : التعليم في الأونروا

ثانياً :الحاجة لنظم معلومات إدارة التعليم EMIS

ثالثاً :أهداف نظم معلومات إدارة التعليم EMIS

رابعاً : المزايا التي يوفرها نظام معلومات إدارة التعليم

خامساً :مراحل تصميم وتطوير نظام إدارة معلومات التعليم

سادساً : المعلومات المطلوبة لمستخدمي نظام معلومات إدارة التعليم

سابعاً : المهارات اللازم توافرها لمستخدمي نظام معلومات إدارة التعليم

ثامناً : تطبيقات نظام معلومات إدارة التعليم

المبحث الثاني

نظم إدارة معلومات التعليم

(Educational management Information systems - EMIS)

أولاً : التعليم في الأونروا

الأونروا هي وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين تُقدم خدمات التعليم والرعاية الصحية الأولية، والإغاثة في حالات الطوارئ والتمويل الصغير والسكن وخدمات دعم البنية التحتية لنحو 5 مليون لاجئ فلسطيني في الأردن ولبنان وسوريا والضفة الغربية وقطاع غزة، وتعتبر خدمات التعليم أحد أهم الخدمات التي تقدمها الأونروا للاجئين الفلسطينيين ، حيث تتطلع الأونروا إلى مساعدة الأطفال الفلسطينيين اللاجئين من خلال تقديم خدمات تعليمية تُعني بالمرحلة الابتدائية والإعدادية غالباً، فالتعليم يُعد حقاً أساسياً وأمراً مركزياً للتنمية البشرية. فقد أدركت الأونروا مدى أهمية التعليم للاجئين منذ أكثر من ستين عاما ، و سعت لإتاحة سبل الوصول إلى تعليم نوعي لكافة اللاجئين. إن أحد أهداف الأونروا الرئيسية استنادا إلى التزامها تجاه التنمية البشرية للاجئين ، تتمثل في مساعدة الأطفال والشباب اللاجئين على اكتساب المعرفة والمهارات الملائمة وذلك عن طريق توفير تعليم أساسي عالي الجودة يتيح المجال للاجئين الفلسطينيين لأن يصبحوا مواطنين واثقين ومبدعين واستقصائيين وعميقي التفكير و متسامحين وفخورين بهويتهم وعلى استعداد للمساهمة في تنمية مجتمعهم والمجتمع العالمي ، حيث تعمل الأونروا على تشغيل نحو 678 مدرسة تخدم حوالي نصف مليون طالب موزعين في مناطق عمل الأونروا الخمسة ، والعديد من المراكز التدريبية التي تقدم خدماتها التدريبية للمدرسين وللعاملين في قطاع التعليم في الأونروا وتبلغ مصاريف خدمات التعليم حوالي نصف الميزانية التشغيلية للأونروا (www.unrwa.org).

ثانياً :الحاجة لنظم إدارة معلومات التعليم EMIS:

في إطار سعي الأونروا المستمر لتحسين الأداء وتقديم خدماتها على مستوى عالي من الجودة تتطلع الأونروا لتحسين الخدمات التعليمية وضمان جودة التعليم المُقدم في مدارسها، ووضع خطط مستقبلية لضمان أداء الخدمات التعليمية على مستوى عالي وطبق معايير تربوية تعليمية عالمية، فسابقاً لضمان جودة التعليم كان على العاملين في مجال التطوير جمع ورصد بيانات تاريخية وحالية عن سير العملية التعليمية خلال السنوات السابقة والحالية وكأحد التحديات التي واجهت العاملين في مجال البحث والتطوير لقطاع التعليم جمع كم هائل من البيانات مع

محدودية في إمكانية معالجة هذه البيانات واستخدامها لأغراض التطوير والمراقبة والتقييم، من هنا كانت الحاجة مُلحة لجمع هذه البيانات وتحليلها بتقنيات أكثر دقة وسرعة تتسم بالسهولة لإعطاء مخرجات تساهم في أغراض التطوير والمراقبة والتقييم، وتعتبر المراقبة أحد أهم الجوانب في عملية التغيير والتحسين فبالمراقبة والمتابعة يُمكن للعاملين في مجال التعليم الوقوف على أهم الجوانب التي تم إنجازها طبقاً لما هو مخطط له ومجدول مسبقا، وتحتاج القرارات التي تُستخدم لرسم السياسات التعليمية في ظل بيئة تتسم بالتطور والتغير المُتسارع أن تكون مبنية على دلائل واضحة وبدائل معرفية ومعلومات دقيقة متوفرة في وقت محدد ناتجة عن جمع وتحليل البيانات بصورة منتظمة، في ضوء ذلك فإن القائمين على تحسين الخدمات التعليمية في دائرة التربية والتعليم يضعون إهتماماً كبيراً على بحث وتطوير نظام معلومات إدارية تعليمية (EMIS) شامل لكل المناطق التي تعمل فيها الأونروا، في هذا السياق فإن نظام إدارة معلومات التعليم حلت محل النظام القديم المعتمد على تقنية الإستبانات، حيث أن EMIS يساعد المهتمين بتطوير التعليم في الأونروا بتوفير المعلومات والتحليلات والقياسات المستمدة من كل أبعاد العملية التربوية من خلال تبسيط وتسهيل آليات جمع وتخزين واسترجاع ومعالجة ونشر البيانات لكل المعنيين.

المصدر : "المعلومات تم الحصول عليها من فريق EMIS في الأونروا مكتب غزة الرئيسي"

ثالثاً :أهداف نظم إدارة معلومات التعليم EMIS

يهدف نظام إدارة معلومات التعليم إلى تحقيق العديد من الجوانب التي تخدم مصالح المؤسسة التعليمية عن طريق الإستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والإتصالات، والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها، وإن من أهم أهدافها رفع مستوى الجودة، والفعالية من خلال الإستخدام الملائم للتقنية والإتصال (Crouch&Others,2001). وتبرز أهداف نظام إدارة معلومات التعليم في الجوانب التالية :

- نظام إدارة معلومات التعليم يوفر تقنيات عالية من التخزين للبيانات ولمعالجتها وعرضها للمستخدمين في الوقت وبالطريقة المناسبة لدعم اتخاذ القرارات بما يتواءم مع المستوى الإداري للمستخدم.
- يهدف إلى تحسين وتوحيد الجهود المشتتة للعاملين في مجال إدارة التعليم من خلال توحيد جهود التجميع والتخزين ونشر معلومات موحدة وإعطاء إحصاءات شاملة.

- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المطلوب، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية للمدرسة وإمكانية الوصول إليها من قبل متخذي القرارات في دائرة التربية والتعليم.
- القدرة على توفير كم هائل من المعلومات المختلفة من كل أطراف العملية التعليمية، والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة، والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط و اتخاذ القرارات.
- تقليل الأعباء الإدارية بالنسبة للمعلم والمدير من خلال نظام.
- تبسيط إجراءات العمل، ويقصد بها التغييرات التي تحدث في إجراءات أداء العمل من قبل المديرين، من خلال البعد عن البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، نتيجة تحويل الأعمال إلى النسق الإلكتروني، وينتج عن ذلك اختصار الوقت والدقة والإتقان في إنهاء الأعمال.
- يهدف إلى توفير معلومات مهمة تستخدم لرسم السيناريوهات ووضع الخطط و اتخاذ القرارات المتعلقة بالنظام التعليمي(Hua&Jon, 2003) .

رابعاً : المزايا التي يوفرها نظام معلومات إدارة التعليم

إن استخدام نظم المعلومات في الإدارة المدرسية يوفر العديد من المزايا والخصائص التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين الإدارة والرقابة وكذلك فإن النظام يزيد من فعالية التخطيط والبحث وهذا يؤدي إلى تحسين السياسات والخطط الرامية لتطوير التعليم (Sultana,2010)، ويوضح (العجمي، 2003) مجموعة من المزايا يوفرها نظام إدارة معلومات التعليم :

- تحسين وسائل الرقابة على رصد درجات الطلبة.
- تحسين القرارات التي تتخذها الإدارة من خلال اختيار الحل الأفضل من البدائل التي يوفرها نظام المعلومات .
- تقليل تكاليف مزاولة الأعمال المختلفة ، والاستغلال الأمثل للجهود البشرية ، إضافة إلى انتظام الأعمال الإدارية.
- قدرة نظام المعلومات على تخزين البيانات وسرعة معالجتها واسترجاعها عند الحاجة.
- إمكانية تحديث النظام نفسه دون الحاجة إلى تغييره (العجمي، 2003) .

كما أن نظم المعلومات تتميز بالسرعة والدقة في العمل مما يوفر الكثير من الوقت والجهد، ويعمل على تفادي تكرار البيانات، الأمر الذي يحقق الدقة في العمل، كما يفيد في إعداد التقارير الإدارية والجداول بشكل أفضل وفي الوقت المناسب مما يسهل الأداء ويرفع الكفاءة والفاعلية للإدارة المدرسية. ويتضح مما سبق أن الإمكانيات التي يوفرها نظام المعلومات للإدارة المدرسية تساعد الإدارة المدرسية على أداء مهامها بالشكل الأمثل، وتوفر الوقت والجهد والمال،

ممـا يرفـع كفاءتهـا الإنتاجيـة . كـذلك فقـد أشـار (Sultana,2010) إلـى أن قواعـد البيانـات الخاصـة بنظـام إدارة معلومـات التعليم يحتوي علـى بيانـات تتعلق بـالطلاب والمدارس والفصـول والمبـاني المدرسـية وتحصـيل الطـلاب الأكـاديمي وبيانـات شخصـية عن الطـلاب والعـاملين فـي المدارس.

<u>خامساً: مراحل تصميم وتطوير نظام إدارة معلومات التعليم</u>

صُـمم نظـام إدارة معلومـات التعلـيم EMIS لأن هنـاك حاجـة مُلحـة لتوحيـد جهـود المنظمـات والحكومـات والهيئـات المعنيـة بتحسين جـودة التعليم، وذلك من خـلال تقليل الإزواجيـة والتداخل وعدم التوافق في البيانات المتعلقة بالعملية التعليمية والإستفادة قدر المستطاع من هذه البيانـات، فـإدارة العمليـة التعليميـة مـن خـلال قـرارات صـائبة يتطلـب وجـود معلومـات دقيقـة فـي الوقـت المطلوب، إذ تشير تجارب بعض الدول إلى أن الافتقار إلى إستخدام نظم معلومات وعدم توفر معلومـات ذات موثوقيـة وجـودة بالوقـت المناسـب أدى إلـى التـردد وعـدم كفـاءة وفعاليـة القـرارات المُتخـذة، وبمـا أن الأنظمـة تصـمم وتُتطـور تبعـا لحاجـة المؤسسـة أو المنظمـة لهـا فـإن عمليـة التخطيط والتصميم لتطوير النظام سيسهل تنفيذ الأنشطة التي سيقوم بها هذا النظام.

ويوضح المخطط التالي مراحل تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

المرحلة الأولى : تحديد الأهداف والرؤية التى تتطلع لها الوزارة أو المؤسسة المعنية بتطوير العملية التعليمية ، حيث يتم مناقشة هذه الأهداف ومراجعتها مع فريق تحليل نظام معلومات إدارة التعليم

المرحلة الثانية : إتخاذ القرارات المتعلقة بعملية تطوير النظام مثل تحدد مصادر البيانات الازمة لتطوير نظام EMIS وأيضا تحديد فريق المبرمجين والمطورين ، تحديد تكلفة المشروع ، المدة الزمنية لإنجاز المشروع

المرحلة الثالثة : يتم فيها تحديد البيانات المطلوبة والمتطلبات اللازمة لتصميم النظام ويتم ذلك من خلال المناقشة مع مسؤلي المناطق التعليمية ومدراء المدارس

المرحلة الرابعة : مرحلة إنشاء قواعد البيانات التى تحتوي على كل البيانات المُتعلقة بالنظام والتي سوف تستخدم في النظام وتحتوي قواعد البيانات على مجموعة متكاملة من البيانات والمعلومات المنظمة والمصممة

المرحلة الخامسة : مرحلة تصميم واجهات مستخدمي النظام ، والتي يتم تصميمها تبعا لدور كل مستخدم في النظام ولنوع البيانات المتاحة لهذا المستخدم

المرحلة السادسة : مرحلة جمع بيانات (الطلاب ، المدرسين ، الفصول ، .....) وتخزينها بقواعد البيانات

المرحلة السابعة : يتم فيها معالجة البيانات وتحليلها باستخدام خوارزميات محوسبة لإنتاج المعلومات

المرحلة الثامنة : مرحلة إنتاج التقارير والمخططات والخلاصات التى تدعم صناعة القرارات ورسم الخطط

المرحلة التاسعة : مرحلة التقييم حيث يتم تقييم دقة المعلومات وجودتها ومدى ملائمتها وإعتماديتها للقرارات

شكل (5.2) – مراحل تطوير نظام EMIS

المصدر : (Villanueva , 2003)

سادساً: المعلومات المطلوبة لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم

من الضروري تصميم وتطوير النظام بناءاً على حاجة الجهات المستفيدة وتخصيص المعلومات وإتاحتها لكل مستخدم تبعا لطبيعة دوره واستخدامه للنظام ، حيث تكون هذه المعلومات وطريقة عرضها مصممة خصيصا لاحتياجات هذا المستخدم للنظام وفيما يلي يوضح (Villanueva, 2003) المعلومات المطلوبة لكل مستخدم من مستخدمي النظام :

1- **الآباء** : يحتاج الآباء لمعرفة درجات ونتائج الأبناء في الاختبارات الشهرية الدورية ، والتقييم والملاحظات من قبل المدير والمدرسين للأبناء .

2- **المدرسون** : متابعة تحصيل الطلاب ، و تحسن مهارات الطلاب .

3- **مدراء المدارس** : معرفة معلومات عن درجة تطور المدرسة مقارنة بالمدارس الموجودة في الإقليم وعدد طلاب المدرسة وتصنيف الطلاب ، والطلاب الجدد والطلاب المُرفعون ، أداء المدرسين والعاملين في المدرسة .

4- **مسئولو الأقاليم التعليمية (المفتشون)**: معلومات عن مدى كفاءة وتأهيل المدرسين في المدارس ، تحصيل الطلاب العلمي ، أداء المدرسين والعاملين في المدرسة ، نشاطات المدرسة ومدير المدرسة ، متابعة الحضور والغياب للعاملين في المدرسة ، والإطلاع على التقارير التي يصدرها مدير المدرسة.

5- **إدارة دائرة التربية والتعليم** :

- أعداد الطلاب في الفصول / المدارس ، مستويات التعليمية في كل مدرسة إنجاز كل مدرسة من حيث عدد الطلاب المترفعون وعدد الطلاب الجدد ومستوى الطلاب التعليمي.
- معلومات عن المدرسين تتعلق بعدد المدرسين في كل مدرسة و تخصصاتهم و العبء الوظيفي المنوط بكل مدرس.
- معلومات عن مدراء المدارس.
- أنشطة كل مدرسة من حيث تطوير العملية التعليمية في المدرسة وتطوير المدرسين أنفسهم.

سابعاً : المهارات اللازم توافرها لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم

ينبغي على مستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم وخاصة الذين يمثلون أصحاب القرار في دائرة التربية والتعليم ، أن يمتلكوا الثقافة الإلكترونية حتى يتمكنوا من المشاركة الفاعلة في استخدام نظام إدارة معلومات التعليم ، وتتضمن الثقافة الإلكترونية مجموعة من المهارات التي ينبغي عليهم إتقانها ومنها:

- المعرفة باستخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات ومن خلالها يمكن الدخول لنظام إدارة التعليم ونقل وتخزين البيانات.
- استخدام تطبيقات الحاسب الآلي (معالج النصوص، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، الوسائط المتعددة).
- أن يكون لديهم القدرة على التطوير والتجديد والتعامل مع التقنية الحديثة.
- استخدام الماسحات الضوئية.
- أن يكون لديهم القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها.
- استخدام محركات البحث الإلكترونية (الخان، 2005).

ثامناً : تطبيقات نظام إدارة معلومات التعليم

نظام إدارة معلومات التعليم المستخدم في دائرة التعليم في الأونروا يتكون من عدة تطبيقات رئيسة تندرج تحتها عدد من المهام الفرعية المصممة لتسهيل وحوسبة المهام اليومية التي يقوم بها الموظفون العاملون في قطاع التعليم في الأونروا ولدعم المختصين بالمعلومات المهمة لاتخاذ القرارات.

حيث يتكون النظام من عدة وحدات تُعنى بالمهام الرئيسية التالية :

1- وحدة إدارة مهام الموظفين Staff Management Processes
2- وحدة إدارة مهام الطلاب Student Management Processes
3- وحدة إدارة المباني Premises and Administration Management Processes

التي تتفرع إلى مهام فرعية تقدم خدمات معينة وفيما يلي شرح للمهام التي تتكون منها كل وحدة من الوحدات الثلاثة في نظام إدارة معلومات التعليم :

1- وحدة إدارة مهام الموظفين

وتُعنى هذه الوحدة بحوسبة المهام التي تختص بتسيير وإدارة شئون الموظفين العاملين بقطاع التعليم وتوفير الخدمات المحوسبة لهم وفيما يلي شرح للمهام المحوسبة التي تقدمها وحدة إدارة مهام الموظفين في نظام إدارة معلومات التعليم في الأونروا.

شكل (6.2) - إدارة مهام الموظفين

❑ **طلب موظف جديد:**

إحدى مهام نظام إدارة الموظفين , حيث أن هذه المهمة شاملة ودورية تقوم بها دائرة التربية والتعليم في الأونروا على مدار السنة الدراسية وتهدف إلى إدارة الموارد البشرية في كافة الأقسام الإدارية في دائرة التربية والتعليم.

❑ **إدارة تنقلات الموظفين:**

تهدف هذه المهمة في النظام إلى مساعدة مستخدمي النظام على إدارة تنقلات الموظفين بين أماكن العمل المختلفة وتتكون من مرحلتين:

- تعبئة طلب الانتقال للموظف.
- تنفيذ طلب الانتقال للموظف.

❑ **إنهاء خدمة الموظف:**

تهدف هذه المهمة إلى إنهاء خدمة موظف ما في دائرة التربية والتعليم في الأونروا وذلك عن طريق:

- إنهاء الخدمة من قِبل دائرة الموارد البشرية وذلك لأسباب التقاعد أو الاستقالة.
- إنهاء الخدمة بناءً على طلب المشرف.

❑ **إدارة ترقيات الموظف:**

من خلال هذه المهمة يتم ترقية المستوى الوظيفي للموظف في دائرة التربية والتعليم حيث ينتقل من منصبه الحالي إلى منصب أعلى.

❑ **إدارة مهام الموظف:**

عملية شاملة ودورية تتم بواسطة المشرف على الموظف لتعيين المهام والواجبات المطلوب من الموظف تنفيذها ومراقبة ما تم إنجازه أو أي تعليق على المهام الموكلة للموظف، وتتفرع من هذه المهمة عدة مهام يمكن أن يقوم بها مستخدم النظام المُتاح أمامه هذا الخيار وهي :

- توزيع العبء التدريسي على الموظف.
- تعيين مهام غير تدريسية للمدرسين في المدرسة.
- تعيين مهام للموظف خارج مكان عمله.

❑ **إدارة حضور الموظف:**

يوفر النظام من خلال هذه الميزة إمكانية مراقبة الحضور اليومي للموظفين في مختلف أماكن العمل في دائرة التربية والتعليم في الأونروا.

❑ **إدارة غياب الموظفين:**

يوفر النظام من خلال هذه المهمة إمكانية إدارة إجازات الموظفين ، حيث يقوم الموظف بطلب إجازة وينتظر حتى يقوم المشرف بالموافقة عليها.

❑ **إدارة أداء الموظف:**

هذه المهمة لتقييم أداء الموظفين في دائرة التربية والتعليم، حيث يتم رصد تفاصيل العمل وسلوك الموظف سواءً الإيجابي أو السلبي وجميع المسائل المتعلقة بتحقيق أهدافه والمهام المنوطة به وتتفرع هذه المهمة إلى جزئيين :

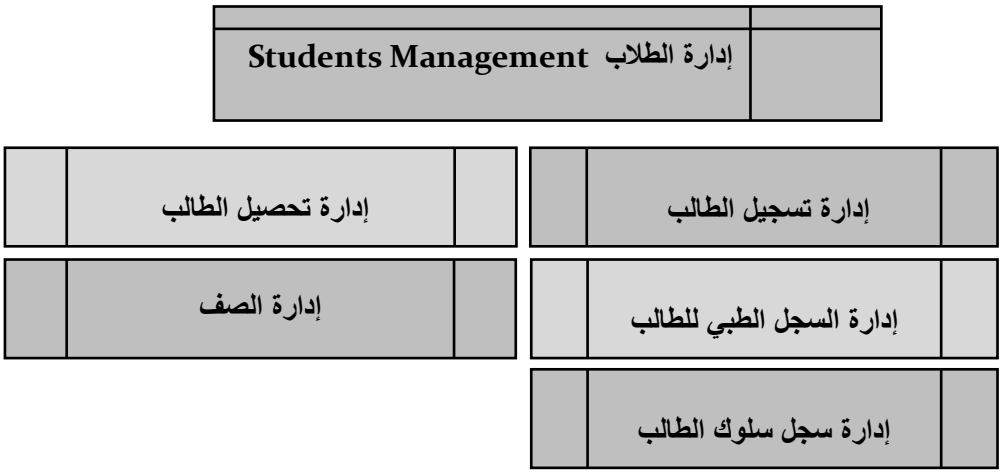
- تقييم أداء الموظف بناءً على الأهداف.
- مراقبة النشاطات وسلوك الموظف.

❑ **إدارة التدريب أثناء الخدمة:**

وتهدف هذه المهمة إلى مراقبة الدورات التدريبية التي يتم عرضها داخل بيئة العمل حيث يتم التخطيط لعقد العديد من الدورات التدريبية للموظفين خلال العام الدراسي ويتم اختيار المجموعة المستهدفة من المتدربين وإجراء وتقييم نتائج التدريب.

2- وحدة إدارة مهام الطلاب

تختص هذه الوحدة بإدارة المهام المتعلقة بتسيير شئون الطلاب حيث توفر هذه الوحدة خدمات محوسبة للعاملين على النظام في سبيل إتمام المهام المتعلقة بالطلاب الذين التحقوا بمدارس الأونروا وفيما يلي شرح للمهام المحوسبة التي تقدمها وحدة إدارة مهام الطلاب في نظام إدارة المعلومات التعليم في الأونروا.



شكل (7.2) – إدارة مهام الطلاب

❑ **إدارة تسجيل الطالب:**

وتتفرع من هذه المهمة عدة مهام تُعنى ب:

- تسجيل طالب جديد.
- نقل طالب من مدرسة لمدرسة أخرى.
- تسرب طالب وانقطاعه عن الدراسة.

❑ **إدارة السجل الطبي للطالب:**

وتُعنى هذه المهمة بالقضايا الطبية للطلاب المُسجلين في مدارس الأونروا حيث يوفر النظام إمكانية :

- إحالة الطالب إلى العيادات الطبية في الأونروا لإجراء فحص طبي.
- تتبع الحالات المرضية المزمنة .
- تقديم الدعم والإرشاد من قِبل المرشد المدرسي أو طبيب المدرسة .

❑ **إدارة سجل سلوك الطالب:**

وتوفر هذه المهمة في النظام ميزات إلكترونية تمكن المستخدم من :

- متابعة وتسجيل حضور وغياب الطالب إلكترونياً.
- تسجيل التصرفات غير اللائقة والخارجة عن القواعد والقوانين المدرسية المطبقة.
- طلب إجراء تأديب لطالب ما سواءً بالفصل الكامل أو المؤقت.

❑ **إدارة تحصيل الطالب:**

- تختص هذه المهمة بتحصيل الطالب خلال سنة دراسية محددة، حيث يتم رصد نتائج الاختبارات الشهرية والفصلية بشكل دوري.
- ويتم تحديد معايير النجاح والمواد المطروحة وجدول الطالب لكل صف دراسي .
- وتوفر هذه المهمة أيضا إمكانية إصدار شهادات توضح تحصيل الطالب بعد اجتيازه الاختبارات.
- ترفيع الطالب من مرحلة دراسية إلى أخرى.

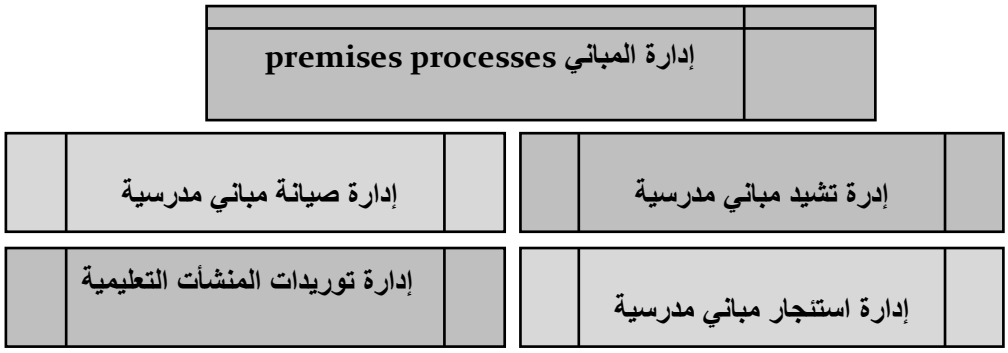
❑ **إدارة الصف:**

من خلال هذه المهمة يتمكن مستخدمو النظام من تحديد و تصنيف طلاب المدرسة، وتعيين الصفوف وعدد الشعب الدراسية المطلوبة وبناءً على ذلك يتم تحديد عدد الموظفين المطلوبين في كل مدرسة، وتشمل هذه المهمة على عدة مهام فرعية منها:

- فتح صف دراسي جديد (مرحلة دراسية) أو فتح شعبة أخرى لنفس المرحلة الدراسية.
- توزيع الطلاب على الشعب داخل المدرسة.
- نقل طالب من شعبة إلى أخرى.

3- وحدة إدارة مباني

ويقصد بالمباني هنا المدارس ومراكز التدريب التابعة لدائرة التربية والتعليم في الأونروا وفيما يلي شرح للمهام المحوسبة التي تقدمها وحدة إدارة مهام الطلاب في نظام إدارة المعلومات التعليم في الأونروا



شكل (8.2) – إدارة مهام الموظفين

- **<u>إدارة تشييد المباني المدرسية:</u>**

تُمكن هذه المهمة المستخدمين للنظام من طلب تشييد مدرسة جديدة طبقا لمعطيات الزيادة في عدد السكان وعدم قدرة المدارس في المنطقة المستهدفة على استيعاب كافة الطلاب اللاجئين في المنطقة وتتفرع من هذه المهمة عدة مهام :

- طلب إنشاء مدرسة جديدة في منطقة معينة.
- طلب إعادة بناء مدرسة.
- طلب بناء مرافق جديدة في مدرسة موجودة.
- طلب هدم مدرسة قديمة وغير صالحة للاستخدام.

- **<u>إدارة صيانة المباني المدرسية:</u>**

توفر هذه المهمة إدارة صيانة مباني التعليم في الأونروا حيث تُمكن هذه المهمة المستخدم من :

- طلب الصيانة الدورية محددة للمُنشأة التعليمية.
- طلب صيانة شاملة للمُنشأة .

- **<u>إدارة استئجار منشأة تعليمية:</u>**

تقوم الأونروا باستئجار أو تأجير مباني من قطاعات أخرى ويوفر نظام إدارة التعليم الإلكتروني ميزة محوسبة للقيام بهذه الإجراءات حيث يوفر إمكانية :

- طلب استئجار مُنشأة من الحكومة لسد الحاجة في حالة نقص المباني المطلوبة.

- **<u>إدارة توريدات المنشآت التعليمية:</u>**

يوفر النظام إمكانية إدارة ومتابعة التوريدات ومستلزمات المنشآت التعليمية إلكترونيا من خلال المهام التالية :

- متابعة تأثيث المدرسة.
- تتبع إمداد المدرسة بالقرطاسية.
- تتبع إمداد المدرسة بالكتب المدرسية.

المصدر : "جميع المعلومات المتعلقة (بتطبيقات نظام معلومات إدارة التعليم) تم الحصول عليها من فريق EMIS في الأونروا مكتب غزة الرئيسي "

المبحث الثالث

العوامل البيئية المؤثرة في نظم معلومات إدارة التعليم

أولاً : العوامل البيئية

ثانياً : كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية

ثالثاً : مميزات نظم المعلومات الفعَال

رابعاً: الفرق بين فاعلية النظام وكفاءة النظام

خامساً: العوامل البيئية المؤثرة في نظم معلومات إدارة التعليم في المدارس

المبحث الثالث
العوامل البيئية المؤثرة في نظم إدارة معلومات التعليم

أولاً : العوامل البيئية

هي الظروف والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والقانونية والتقنية وتكنولوجيا المعلومات المحيطة بالنظام والتي تعد ذات تأثير على تحقيق أهدافه ، باعتبار نظم المعلومات نظم تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة مثل : التشريعات والقوانين وحالة المنافسه وثقافة أفراد المجتمع (دباغية والسعدي، 2011) ويتوقف مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات على نوعين من العوامل البيئية :

- **العوامل الداخلية:** وتتمثل في كافة الإمكانيات والموارد المادية والبرمجية والبشرية المتوفرة في النظام بالإضافة إلى البيانات المتاحة والإجراءات المستخدمة في تشغيل النظام ، وهى عوامل تتصف بإمكانية التحكم بها والسيطرة عليها كونها تنتج عن القرارات الصادرة عن الإدارة (Hwang&others,2013).
- **العوامل الخارجية:** وهى عوامل يصعب أو لا يمكن التحكم بها والسيطرة عليها وتنتج عن البيئة الخارجية التي تحيط بالنظام والتي يتم في إطارها ممارسة الأنشطة والعمليات المصرفية .وعلى الرغم من صعوبة وضع حد فاصل بين العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات حيث أنها عوامل متداخلة فيما بينها في كثير من المجالات وتتشابك العلاقات بينها في نقاط ومراحل عديدة إلا إنه يمكن قياس تأثير البيئة الخارجية (Maria&Jungmin, 2011) .

ثانياً : كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية :

1- كفاءة نظم المعلومات الإدارية :

عرف (الدهراوي، 2005) كفاءة نظم المعلومات الإدارية بأنها تعني العلاقة بين تكلفة المدخلات وتشغيل البيانات مع قيمة المعلومات المُقدمه بواسطة نظام المعلومات ، أي مقارنة فائدة المخرجات على أساس تكلفة المدخلات وعمليات التشغيل ، كما عرف (عطية، 2004) كفاءة نظم المعلومات الإدارية بأنها : تعبر عن العلاقة بين المدخلات و المخرجات،أي تحقيق الأهداف بأقل تكلفة و هذا يعني تعظيم المخرجات باستخدام نفس القدر من الموارد المحددة أو تقليل المدخلات لتحقيق القدر المحدد من المخرجات.

2- فاعلية نظم المعلومات الإدارية:

تشير إلى الإسهام الإيجابي لنظام المعلومات الإداري في تحقيق أهداف المنظمة، وذلك عن طريق تقديمه لما تحتاج إليه الإدارة من معلومات من حيث الكمية والنوعية والوقت المناسب (الراوي، 1996). ويمكن قياس فاعلية النظام من خلال رضا المستخدمين عن المعلومات المتاحة ، وحجم استخدام العاملين للمعلومات، وتقديم المعلومات حسب المستوى الإداري، وتمكين المديرين من الاستجابة لما يحصل من تغيرات، وضرورة المحافظة على أمن وسرية المعلومات (الخشالي وقطب، 2007)، ويمكن تعريف فاعلية نظام المعلومات بأنه : قدرة النظام على تحقيق أهدافه والذي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملائمة والموثوقية والتي تساعد متخذي القرارات من داخل وخارج المنشأة في تحقيق أهدافها (Argyropoulou , 2012) . و خلاصة ذلك أن الفاعلية ترتبط بقدرة النظام في تحقيق أهدافه فالنظام الذي يحقق أهدافه فعال والنظام الذي لا يحقق أهدافه غير فعال.

ثالثاً : مميزات نظم المعلومات الفعَال :

إن نظم المعلومات الفاعلة هي التي توفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة التي تتعلق بقرار إداري موضع الاتخاذ والنظر، فهي القيام بالشيء السليم، ولتوفير نظم معلومات فاعلة، من المفترض على مصممي النظم أن يعملوا عن كثب مع المديرين ومستخدمي نظام المعلومات الآخرين لتحديد احتياجاتهم من المعلومات بدقة. (غراب وحجازي، 1999).ولكي يتصف النظام بالفاعلية لا بد من تحديد احتياجات مستخدمي النظام من المعلومات بدقة، وأن يتم تصميم هذا النظام لخدمة تلك الاحتياجات وبناءً على التعريف السابق لفعالية نظم المعلومات بأنها تلك النظم التي تستطيع تحقيق الأهداف التي وجدت لأجلها وهي تقديم المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب بحيث يكون لها تأثير مباشر وايجابي على قرارات مستخدميها. فإن نظم المعلومات الفعَالة بحسب ما بين (الخشالي وقطب، 2007) يجب أن تمتاز بمجموعة من الخصائص الأساسية حتى تحقق الأهداف المنتظرة منها وهي:

1- توفير النظام للمعلومات اللازمة للعاملين بالكمية والنوعية والوقت المناسب، كما يجب أن تمثل المعلومات الواقع الحقيقي بحيث تقلل من الغموض الذي يمر به متخذ القرار، فضلا عن موضوعية وشمولية هذه المعلومات وإمكانية مقارنتها من معلومات ونتائج أخرى.

2- ملائمة النظام للمستويات الإدارية، حيث تشير إلى مدى إمكانية نظام المعلومات من توفير المعلومات بالشكل الذي يساعد المستخدمين للاستفادة منها كل حسب مستواه الإداري.

3- الاستجابة للتغيرات المستجدة وهو مدى إمكانية النظام من رصد وتحليل البيانات وتوفير المعلومات في أي وقت والاستجابة لمطالب المستخدمين، مما يمكن المنظمة من سرعة الاستجابة والتكيف مع بيئتها.

4- أمن المعلومات حيث يشير إلى مدى قدرة النظام على المحافظة على سرية المعلومات وحمايتها من التلف وعرض البيانات والمعلومات تبعاً للصلاحيات المُخولة لهذا المستخدم.

رابعاً: الفرق بين فاعلية النظام وكفاءة النظام

تعددت وجهات النظر في تحديد الفرق بين فاعلية النظام وكفاءة النظام ذلك كما يلي:

يرى (عطية، 2004) أن الكفاءة تعني أنه يتم تشغيل عمليات النظام بطريقة غير مكلفه اقتصاديا، في حين تشير الفاعلية إلى وفاء النظام لاحتياجات الأطراف المستفيدة المختلفة من المعلومات. وميز (Argyropoulou ,2012) بين فاعلية النظام وكفاءته بأن الفاعلية: هي تحقيق الاهداف المرسومة للبرامج أو الأنشطة او تحقيق التأثير المطلوب والكفاءة بأنها : تعبر عن العلاقة بين المدخلات و المخرجات،أي تحقيق الأهداف بأقل تكلفة و هذا يعني تعظيم المخرجات باستخدام نفس القدر من الموارد المحددة أو تقليل المدخلات لتحقيق القدر المحدد من المخرجات. وقد أوضح (الراوي، 1996) بأن مقياس الفاعلية يجيب على السؤال: (هل تفعل الشيء الصحيح؟) لذلك تعبر الفاعلية عن تحقيق النظام لأهدافه بينما تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المدخلات والمخرجات لذلك النظام. بينما أبرز (عطية، 2004) الفرق بينهما من خلال معياري الكفاءة والفاعلية ، فمعيار فاعلية النظام يحدد فيما إذا كان النظام يحقق أهدافه العامة التي وضع من أجلها ، بينما معيار الكفاءة يحدد بالعلاقة بين مدخلات النظام ومخرجاته ومدى إرتباطهما ببعض وكيفية التحكم فيها، وذكر بأن كل نظام كفؤ قد لا يكون بالضرورة فعالا والعكس صحيح ، فقد يقوم النظام بتحويل البيانات إلى معلومات بكفاءة تامة دون تحقيق أهدافه فلا تتحقق الفاعلية منه.

خامساً : العوامل البيئية المؤثرة في نظم إدارة معلومات التعليم في المدارس

يتوقف عمل نظم إدارة معلومات التعليم بكفاءة وفعالية على مجموعة من العوامل المؤثرة في البيئة التي يعمل فيها النظام ومهارات مستخدمي النظام ، ففي ضوء التطورات المستمرة والمتسارعة التي تحدث في نظم المعلومات وتأثيراتها الإيجابية على الأداء والنهوض بالمؤسسات نحو أهدافها. فقد أصبحت كفاءة وفاعلية تلك النظم من الأمور التي تستوجب الاهتمام ، تسعى المؤسسات لأن تجتمع الكفاءة والفعالية معاً في أنظمتها فقد أشار (الراوي، 1996) إلى أنه من الممكن أن يكون النظام فعال ولكنه ليس كفؤ أي أنه يحقق أهداف

المؤسسة بتكلفة عالية أكبر من تكلفة النتائج وكذلك فإن عدم كفاءة النظام سيؤثر على فعالية النظام في تحقيق أهدافه' مما يوجب أخذ كلاهما في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح نظم المعلومات، كما أن المقياس النهائي لهذه الفعالية والكفاءة تستوجب الأخذ في الاعتبار العوامل التي تؤثر فيهما والذي تحيط به مجموعة من المتغيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية وغيرها تبعاً لطبيعة نظام المعلومات والمؤسسة المصمم لها النظام، فيما يلي مجموعة من المتغيرات التي تؤثر على نظم إدارة معلومات التعليم في المدارس .

وبعد رجوع الباحث إلى عدد من المراجع والأبحاث أهمها (المعشر والخصبة، 200)، (دباغية والسعدي ، 2011)، (Shamsuddin&others, 2014)، (Afaneh&others,2015) وعدد من المراجع الأخرى تم سردها في الجدول رقم (1.3) التي إهتمت بدراسة العوامل المؤثرة على نظم المعلومات في المؤسسات، فقد خلص الباحث إلى دراسة العوامل التالية لقياس العوامل البيئية المؤثرة على نظام إدارة معلومات التعليم في مدراس الأونروا لأنها تحقق أهداف الدراسة وتتوائم مع البيئة المُطبق فيها النظام.

- **العوامل التنظيمية :**

تعتبر العوامل التنظيمية الإطار الذي يتم من خلاله ترتيب وتنسيق جهود العاملين لتنفيذ الأنشطة والمهام المطلوبة في المؤسسات وتوضح العوامل التنظيمية في أي مؤسسة الوظائف والهياكل والتقسيمات والتنظيمية للمؤسسة (Hwang&Others,2013) ، حيث يمكن قياس مدى تأثير العوامل التنظيمية على نظم إدارة معلومات التعليم من خلال القياسات التالية :

- قياس درجة الرسمية في المدارس ومؤسسات التعليم والتي تشير الى مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات والصلاحيات الممنوحة للعاملين .
- قياس درجة المركزية واللامركزية والتي تشير إلى مدى تدخل الإدارة العليا ودرجة تفويض السلطات والصلاحيات إلى المستويات الإدارية الأخرى في دائرة التربية والتعليم .
- قياس درجة تحقيق التكامل بين المدارس في الأقاليم المختلفة ودائرة التربية والتعليم وذلك لضمان اكتمال العمل وتجنب التعارض بين أنشطة الأقسام المختلفة.
- قياس درجة البيروقراطية وتوقف سير العمل عند مجموعة معينة من العاملين ومدى تعقد العملية الإدارية التعليمية.

- **العوامل التقنية وتكنولوجيا المعلومات :**

وهي العوامل المُتعلقة بالحاسوب والشبكات المطلوب توافرها حتى يعمل النظام طبقا لما هو مخطط له ، و يقصد بتكنولوجيا المعلومات التقنيات المُستخدمة في نظم إدارة معلومات التعليم المبنية على تطبيقات الحاسوب والمكونات المادية وشبكات الحاسوب المستخدمة (Laudon&Laudon, 2012)، كما أنها الوسائل الإلكترونية المستخدمة في معالجة وتخزين ونشر المعلومات وتمثل تكنولوجيا المعلومات هيكلاً شاملا للقدرات والمكونات والعناصر المتنوعة القادرة على جمع وخزن البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات الملائمة والمفيدة إلى مستخدميها مما يكسبها دورا فاعلا في عملية خلق المعرفة التي أصبحت إحدى وسائل القوة (الكيلاني ،2000) ، وقد أحدثت التكنولوجيا الحديثة والوسائل التقنية الجديدة تغيرات هائلة في شتى مجالات الحياة المعاصرة ، وقد تأثر القطاع الحكومي بهذا التطور التكنولوجي وظهرت ما يعرف بالحكومات الإلكترونية (E-Government) ، والتعليم عن بعد (E-Learning)، ومع التزايد المتنامي في أعداد السكان و الاطراد في أعداد طلاب المدارس كان لابد من استغلال التكنولوجيا الحديثة في العملية الإدارية في المدارس والاعتماد على نظم المعلومات في صنع القرارات. ويمكن قياس تأثير وسائل التقنية وتكنولوجيا المعلومات على نظم إدارة معلومات التعليم من خلال:

- قياس مدى توفر وسائل تقنية لتشغيل نظم إدارة معلومات التعليم في مدارس الأونروا في قطاع غزة.
- قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التكامل والترابط بين الإداريين والعاملين في المدارس من مدرسين ومدراء مدارس.
- قياس مدى ملائمة الوسائل التقنية والتكنولوجية المتوفرة بالمدارس لتشغيل نظام معلومات و اسهامها في تعزيز التوجه نحو بناء النظم المتكاملة للمعلومات متكامل.

- **العوامل السلوكية:**

وتتمثل في خصائص وصفات مستخدمي النظام والتي ينعكس أثرها على سلوك مستخدم نظم المعلومات، بما في ذالك الأنماط السلوكية للمستفيد الذي يقوم باستخدام مخرجات النظام في صنع القرارات والمستفيد الذي يتفاعل مع النظام والبرامج التطبيقية للنظام لجمع ومعالجة وتجهيز المخرجات (دباغية والسعدي، 2011). ويمكن الاشاره إلى مجموعة من الأنماط السلوكية المتعلقة بالمستخدم على النحو التالي:

- مقاومة التجديد والخوف مما ستفرضه نظم المعلومات من تغيير في نمط العلاقات بين العاملين والرغبة في استمرار العمل وفقا للروتين المعهود.
- القلق والصراع الداخلي الناتج عن الشعور بفقدان الأمن والاستقرار الوظيفي ومخاطر الإحلال الوظيفي وفقدان فرص الترقية.
- الخوف من التكنولوجيا وعدم القدرة على فهمها والتعامل معها.

المبحث الرابع

دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

أولاً : تعريف القرار

ثانياً : عناصر إتخاذ القرار الإداري

ثالثاً : أهمية المعلومات في صنع واتخاذ القرارات

رابعاً : تصـــنيف القــرارات

خامساً : مراحل عملية اتخاذ القرار

سادساً : العوامل التي تؤثر على فعالية القرارات

سابعاً : خصائص المعلومات المستخدمة في صناعة القرارات

المبحث الرابع

دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

مقدمة :

تعتبر عملية اتخاذ القرار واحدة من العمليات المفصلية في حياتنا اليومية لما يترتب على هذه القرارات من نتائج وتبعات مستقبلية ،إذ أن عملية اتخاذ القرار تعتبر جوهر نشاط الأفراد سواءً في الحياة المهنية أو على صعيد الحياة الشخصية، فقد بين (العجمي، 2010) أن موضوع اتخاذ القرار يعد من أهم العناصر وأكثرها تأثيرا في حياة الأفراد والمنظمات ويتعدى ذلك تأثيرها في وضع الدول ، لذا تُعد القرارات الإدارية جوهر عمل القيادة الإدارية على مستوى المنظمات الإدارية وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لجميع النشاطات والتصرفات التي تتم داخل المنظمة ، كما أن توقف اتخاذ القرارات مهما كان نوعها يؤدي إلى تعطيل العمل وتوقف النشاطات والتصرفات كما يؤدي إلى اضمحلال المنظمة، أما (تعلب) فقد أوضح أن الحياة مليئة بالقرارات، والقرار فرصة والفرصة قد لا تتكرر، والناجح هو من ينتهز الفرصة ويغتنمها بقرار صائب، والاغتنام لا يأتي إلا بالرؤية والجرأة والخبرة والتوقيت السليم والقرار بحد ذاته هو نظام، مدخلاته هي تكلفته، ومخرجاته هي عائده، وبالتالي فإن فشله أو نجاحه يقاس من خلال معايير ثلاثة هي الفعالية، والكفاءة، والإنتاجية (تعلب، 2011) ولقد اكتست عملية اتخاذ القرار أهمية بالغة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت المنشآت التجارية تعمل بموارد كثيرة ومعدات ضخمة، وتستخدم أموالاً طائلة، فغدت القرارات في مجال إدارة الأعمال بمثابة المحرك الحقيقي لنشاط المنظمات، و نقطة الانطلاق نحو إنجاز الأهداف والنجاح فيها، مما دفع ببروز مدرسة في الفكر الإداري سميت "مدرسة اتخاذ القرارات"، يعتقد أصحابها بأن"اتخاذ القرار مرادف للإدارة"، حيث يرى هيربرت سايمون: أن اتخاذ القرارات هو قلب الإدارة، ومفاهيم نظرية الإدارة يجب أن تكون مستمدة من منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني فالقرارات ما هي إلا سلسلة متصلة ببعضها البعض، وكل قرار كبير" استراتيجي" تتبعه سلسلة متصلة من القرارات إلى الحد الذي تكون فيه القرارات صغيرة جدا (Herbert simon, 1983) . وقد أكد (Koontz & O'donnell,1980) أن أساس اتخاذ القرارات هو وجود البدائل ، فوجودها يعني إمكانية الاختيار،مما يتطلب توفير أكبر قدر من الدقة والموضوعية والبعد عن الانحياز الذاتي والاعتبارات الشخصية والمصلحية، مما يوفر للقرار المتخذ قدرا كافيا من الكفاءة والفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة.

أولاً : تعريف القرار

يعد القرار نتيجة اختيار بين مجموعة من حلول مطروحة لمشكلة أو أزمة أو تسيير عمل مُعين، لذلك فإننا في حياتنا العملية نكاد نتخذ يومياً مجموعة من القرارات بعضها ننتبه وندرسه والبعض الآخر يخرج عشوائياً بغير دراسة. وفيما يلي إستعراض لأراء الباحثين عن تعريف القرار فقد عرف (تعلب، 2011) القرار بأنه: التعرف إلى البدائل المتاحة لإختيار الأنسب بعد التأمل حسب متطلبات الموقف وفي حدود الوقت المتاح، أما (جمعة، 2011) فقد عرف القرار بأنه ناتج عملية خاصة لتقييم الأهمية النسبية لمجموعة من البدائل المتاحة وإختيار أفضلها وقد عرفه (العلاق، 2008) بأنه: الإختيار القائم على أساس بعض المعايير مثل إكتساب حصة أكبر من السوق ، تخفيض التكاليف ، زيادة حجم الإنتاج والمبيعات، وهذه المعايير عديدة لأن جميع القرارات تتخذ وفي ذهن القائم بالعملية بعض هذه المعايير، ويتأثر اختيار البديل الأفضل إلى حد كبير بواسطة المعايير المستخدمة.

ثانياً : عناصر إتخاذ القرار الإداري

حيث بين (الصيرفي، 2006) و (فياض وأخرون، 2010) عناصر عملية إتخاذ القرارات الإدارية كما يلي:

- متخذ القرار: قد يكون فرداً أو جماعة حسب الحالة، وأيا كان متخذ القرار فلديه السلطة الرسمية الممنوحة له بموجب القانون ، الذي يعطيه الحق في إتخاذ القرار.
- موضوع القرار: ويمثل المشكلة التي تستوجب من متخذ القرار تبني حل لها.
- الأهداف والدوافع: القرار المتخذ هو تعبير عن سلوك أو تصرف معين يراد القيام به من أجل تحقيق هدف أو غاية معينة.
- المعلومات والبيانات: لإتخاذ القرارت لابد من جمع معلومات وبيانات كافية عن طبيعة المشكلة وأبعادها ، وذلك لإعطاء متخذ القرار رؤية واضحة عنهما.
- التنبؤ: معظم القرارات تتعامل مع متغيرات مستقبلية معظم إتجاهاتها مجهولة يجب التنبؤ بها وتقديرها.
- البدائل: مجموعة الخيارات أو المُقترحات التي يُمكن لمتخذ القرار أن يختار بينها.
- القيود: وهي العقبات أو المخاطر التي يجب على متخذ القرار أن يأخذها بالاعتبار عند الاختيار بين البدائل.

ثالثاً : أهمية جودة المعلومات في صنع واتخاذ القرارات

إن أهمية المعلومات في الإدارة عموما وفي اتخاذ القرارات بوجه خاص لا تحتاج إلى تأكيد فمختلف الاتجاهات الإدارية لا تختلف حول أهمية المعلومات حتى أن البعض شبه المعلومات ونُظمها بالنظام العصبي (Muid,1994) وتعتبر عملية صنع القرارات محوراً للأنشطة الإدارية في المنظمات على اختلاف أنواعها، فهي من أهم ما يمارسه المديرون بمختلف مستوياتهم الإدارية، كما وتعتبر من أكثر النشاطات استهلاكا لوقتهم وجهدهم لتعددها وتكرارها، وهي في ذات الوقت من أخطر جوانب العملية الإدارية بالنسبة للمديرين لأنهم مسئولون مباشرة عن نتائج اتخاذ القرارات، والمعلومات تلعب دوراً أساسياً ومهما في عملية صنع القرارات (عبد الرحمن وعماد، 1995) والواقع أن الاختلافات بين النظريات الإدارية المختلفة هو اختلاف حول كمية المعلومات المطلوبة وطريقة استغلالها ومن جهة أخرى نجد أن توفر المعلومات ليس ضروريا فقط لعملية اتخاذ القرارات بل أنه ضروري لتنفيذ وتقييم القرارات المُتخذة، ولذلك فإن الحاجة للمعلومات في اتخاذ القرارات هي عملية دائمة ومستمرة (الحسين، 1994) وهناك كاتب آخر يقول: بأن الإدارة بصورة عامة ونظم اتخاذ القرار بصورة خاصة هي عملية معالجة معلومات ونظم اتصالات، فاتخاذ القرار هو عبارة عن اختيار المعلومات المناسبة ومقارنتها بمعلومات سابقة ثم اتخاذ قرار بشأنها، وتشمل وظيفة اختيار المعلومات عملية تصنيفه حسب أهميتها، أما وظيفة مقارنة المعلومات فتشمل مقارنة المعلومات القديمة المتوفرة سابقا لدى متخذ القرار مع المعلومات الجديدة التي تم جمعها (Berrstein, 1976) وفي هذا المجال يقول أحدهم بأن كفاءة نظم الإدارة بصورة عامة تعتمد على كفاءة نظم الاتصالات والمعلومات، وذلك لأن أكبر كمية ممكنة من المعلومات يجب أن تتوفر لصانعي القرارات، وكذلك فإنه من الضروري أن يتوفر نظام تغذية عكسية يساعدهم على معرفة الوضع الحقيقي بالنسبة لتنفيذ السياسات أو القرارات التي اتخذوها(Nigro, 1980).

رابعاً : تصـــنيف القــرارات

يختلف القرار تبعاً للمستوى الإداري الذي يصدر منه القرار، حيث يتأثر القرار بمستوى الصلاحيات الممنوحة لمتخذ هذا القرار والبيئة التي يعمل ضمنها، ونتيجة هذه الاختلافات الكبيرة في القرارات تنوعت تصنيفات القرارات والتي من أهمها:

- **تصنيف القرارات وفقا للمستوى الإداري:**

أ- **القرارات الإستراتيجية Strategic Decisions**: القرارات الإستراتيجية تُعني بتحديد برامج العمل المستقبلي للمؤسسة وإعداد الخطط المستقبلية والسياسات، وتتعلق بالوضع التنافسي

للمؤسسة في السوق، وتتميز قراراتها بالثبات النسبي الطويل الآجل وبضخامة الاستثمارات، ويمكن من خلالها أن تقوم المؤسسة باستغلال الفرصة وتجنب التهديدات البيئية (سلطان ،2000) ، وبالتالي فهي تتطلب حجماً كبيراً من المعلومات، فهي توضح بصورة دائمة طبيعة المؤسسة وعلاقتها بالخارج،وتتصف بدرجة عالية من المركزية باتخاذها حيث تؤخذ القرارات عند قمة الهيكل التنظيمي بواسطة الإدارة العليا (المغربي ،2002) .

ب- **القرارات الإدارية Management Decisions**: وهذه القرارات يتخذها الرؤساء أو الإدارات أو ما يسمى بالإدارة الوسطى، وغالباً ما تهدف هذه القرارات إلى تقرير الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف، وترجمة الخطط، أو بناء الهيكل التنظيمي، أو تحديد مسار العلاقات بين العاملين وبيان حدود السلطة، أو تقسيم العمل ، وتفويض الصلاحيات ، وقنوات الاتصال كما أن مثل هذه القرارات يتعلق بكيفية استغلال الموارد اللازمة للاستمرار في العمل سواء أكانت مصادر مالية أم بشرية بما يحقق أعلى معدل من الأداء (المغربي ،2002).

ت- **القرارات التشغيلية Operational Decisions**: وهي القرارات التي تتعلق بمشكلات العمل اليومي وتنفيذه ، والنشاط الجاري في المؤسسة، وتعتبر هذه القرارات من اختصاص الإدارة المباشرة أو التنفيذية، كما أن هذه القرارات تتميز بأنها لا تحتاج إلى المزيد من الجهد ، والبحث والإبداع من قبل متخذها، بل يتم اتخاذها في ضوء الخبرات والتجارب السابقة.
إن اتخاذ القرارات يتم بطريقة فورية، هذا فضلاً عن أن مثل هذه ا لقرارات قصيرة المدى، لأنها تتعلق أساساً بأسلوب العمل الروتيني وتتكرر باستمرار ومن أمثلة هذه القرارات، ضبط توقيت الموظفين، جدولة إجازتهم، تنظيم حركة التوزيع ، والنقل ، والتسعير وغيرها (قاسم ،2004).

- **<u>تصنيف القرارات وفقا للمشاركة في اتخاذها</u>** : هناك من يُميز بين القرارات استناداً إلى نوع المشتركين في اتخاذها، وتمت التفرقة على هذا الأساس بين القرارات الفردية أو الشخصية ، والقرارات الجماعية.

أ- **قرارات فردية Individual decisions**: هي قرارات انفرادية، أي ينفرد متخذ القرار بصنعها دون مشاركة في هذا الشأن من جانب من يعنيه أمر القرار.وبالتالي فإن عملية تحديد المشكلة ، وتحليلها ، واختيار البديل المناسب، كلها تعتبر عمليات متأثرة كليا بالخيارات السابقة والأحكام الشخصية للفرد متخذ القرار.

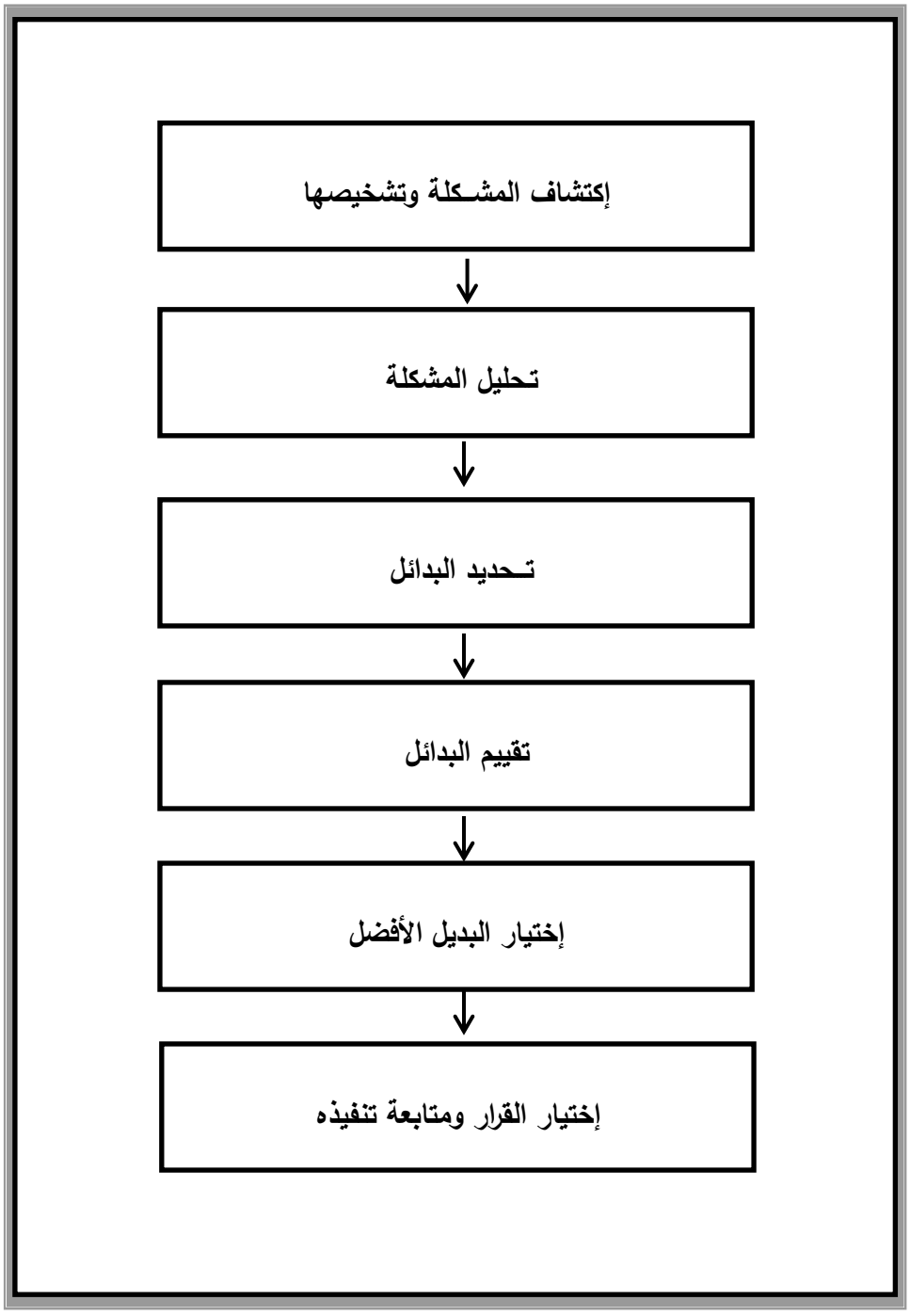
ب- **قرارات جماعية Group Decisions :** وهي ثمرة جهد ومشاركة جماعية، وحسب درجة تأثير أفراد الجماعة على متخذ القرار النهائي، ويمكن التفرقة بين ثلاثة أنواع : أفراد الجماعة ينصحون المقرر ، وهو الذي يتخذ القرار . أفراد الجماعة لابد أن يجمعوا بالموافقة على القرار النهائي، ومتخذ القرار يدير النقاش وينميه ، وهي القرارات الجماعية بالاتفاق . أغلبية الجماعة توافق على القرار النهائي، وهي القرارات الجماعية بالأغلبية (رمضان ، 2009).

- **<u>القرارات المبرمجة وغير المبرمجة :</u>**

أ- **قرارات مبرمجة Structured Decisions**: هي قرارات روتينية ومتكررة ، يستخدم فيها قواعد وقوانين وضعت مسبقاً ، فهذه القرارات لا تحتاج إلى جهد وإبداع فكري، وتقوم المستويات التنفيذية باتخاذ مثل هذه القرارات (سلطان ،2000).

ب-**قرارات غير مبرمجة Unstructured Decisions :** هي القرارات الجديدة وغير المتكررة ، والتي تتخذ لمعالجة مشكلة جديدة أو مواقف غير إعتيادية ، ولم يتم التعامل في مثل هذه المشاكل ولا توجد إجراءات أو آليات معروفة مسبقاً للبث في هكذا مشاكل ، ولها آثار هامة على نشاط ، ومثل هذه القرارات تتطلب الكثير من الجهد والحس الإبداعي والقدرة على إتخاذ القرارات ببراعة (سلطان ،2000).

خامساً : مراحل عملية إتخاذ القرار



شكل (9.2) – خطوات المنهج العلمي في حل المشكلات واتخاذ القرارات

المصدر: (موسى ،2010)

سادساً : العوامل التي تؤثر على فعالية القرارات

يمكن القول بأن القرارات الفعالة هي تلك التي تقود إلى نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها بالاعتماد على معلومات صحيحة وكاملة ، تؤدي إلى الإحاطة بجميع ظروف المشكلة موضوع القرار، مع الأخذ بالاعتبار جميع البدائل الممكنة والاعتماد على الأساليب الكمية والعلمية في اتخاذ القرارات، كما يمكن القول أن فعالية القرارات تتضمن الأبعاد التالية: (زير، 2002)

- جودة القرار، والتي بدورها تتجسد في الكثير من الأبعاد أهمها:
  - الأرباح التي يتوقع تحقيقها والخسائر الممكن أن تتولد عن القرار المتخذ.
  - استخدام أفضل للموارد البشرية والمادية المتاحة بأقل جهد ممكن.
  - تجنب الصراعات داخل المؤسسة.
  - تجنب الصراعات مع المؤسسات الأخرى.
  - اكتشاف فرص جديدة في السوق.
- زمن اتخاذ القرار وتنفيذه، أي عدم تأجيل أو تأخير اتخاذ أو تنفيذ القرارات، بمعنى آخر حسن توقيت اتخاذها وتنفيذها.
- سهولة تنفيذ القرارات.
- مراعاة قبول القرار من طرف المرؤوسين .

كما أن عملية اتخاذ القرار على مستوى الإدارة العليا هي عملية صعبة ومعقدة ، خاصة في منظمات الأعمال ذات الحجم الكبير، وعليه فمن الطبيعي جدا أن تؤثر فيها العديد من العوامل، خاصة في مرحلة اختيار البديل المناسب، وحسب العديد من الباحثين , فإن هذه العوامل تتراوح بين الالتزام بالقوانين والأنظمة والاتجاه الفكري والعاطفة وشخصية متخذ القرار، إضافة إلى البيئة الاجتماعية من تقاليد وعادات قيم وأنظمة جماعية، والضغوطات الداخلية والخارجية الناجمة عما سبق والتي تؤثر إلى حد ما في اتخاذ القرار . وفيما يلي بعض العوامل المؤثرة في صناعة القرار :

- القوانين والأنظمة : أحيانا يتقيد متخذ القرار بمجموعة من القوانين والأنظمة التي تفرضها عليه المؤسسة أو البيئة في حالة عملية اتخاذ القرار .
- المعلومات المتعلقة بالقرار: إن وفرت المعلومات التي تتعلق باتخاذ بالمشكلة ونوعيتها تؤثر في اختيار بدائل واتخاذ القرار الأفضل .
- خبرة متخذ القرار وتمرسه في مجال عمله.

- اللوائح والقوانين الداخلية التي تتعلق بالمؤسسة أو قوانين وضغوط خارجية تتعلق بالسياسات والأوضاع الإقتصادية والرأي العام .

سابعاً : خصائص المعلومات المستخدمة في صناعة القرارات

تتميز المعلومات بمجموعة خصائص متمثلة في نطاقها الزمني والشكل الذي تقدم فيه، وكذا كونها متوقعة أو غير متوقعة إضافة إلى درجة دقتها وتنظيمها، وكذا مصدرها داخلية كانت أو خارجية، إلا أن المهم في هذه الدراسة هي المعلومات التي تستند عليها القرارات الفعالة (مناصرية ، 2004)، وفي هذا الصدد يعدد (Stair&Reynolds ,2012) في هذا المجال جملة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في المعلومات كي تستخدم لاتخاذ القرارات، من هذه الخصائص ما يلي :

1- الشمولية: أن تكون المعلومات شاملة أغلب الجوانب التي تتعلق بالموضوع المُراد اتخاذ قرار بشأنه وتتعلق به بدرجة كبيرة .
2- التوقيت المناسب: كلما قلت المدرة بين الزمن المستغرق لإدخال البيانات ومعالجتها وإخراجها على شكل معلومات كلما كان ذلك أفضل ويزيد من إمكانية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.
3- التكلفة: وهو أن يكون المردود المتوقع من هذه المعلومات أكبر من تكلفة الحصول على المعلومات.
4- دقة المعلومات (صحة المعلومات): وتعني القدرة على الحصول على معلومات خالية من التضارب والأخطاء وذات صيغة صحيحة .
5- الملائمة : أي ملائمتها لاحتياجات مستخدميها وعلاقتها بالمشكلة المطروحة.
6- المرونة : ويعني بها مدى مواءمة المعلومات التي تتولد عن أنظمة المعلومات ليس فقط للقرارات المتعددة، بل لأكثر من متخذ قرارات واحد.
7- الواقعية : يجب أن تكون المعلومات ممثلة للواقع، أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة.
8- إمكانية استرجاع المعلومات: تشير هذه الخاصية إلى سهولة وسرعة الوصول للمعلومات، فكلما كانت سرعة الاسترجاع كبيرة كلما زادت احتمالات اتخاذ القرارات في وقتها المناسب (بسيوني،2010).
9- الشكل : يقصد به الشكل الذي تقدم به المعلومات، ويجب في كل حالة اختيار الشكل الأنسب لتقديمها والذي يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم (سلطان،2000).

ثامناً : دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات

صناع القرار في بعض الأحيان لا يستطيعون الحصول على المعلومات نتيجة لنقصها أو عدم توفرها، أو عدم استطاعتهم الحصول عليها، ولان أسعارها وتكلفة جمعها عالية جدا، لذلك إن أهم مشكلة تعاني منها الإدارات هي نقص المعلومات، وعدم توفرها وارتفاع أسعارها في بعض الأحيان، وبما أن فعالية وجودة القرار ترتبط بجودة ووفرة المعلومات حول الموضوع الذي يدور حوله القرار المُتخذ ، فوفرة المعلومات تعني السرعة والجودة في تحديد أفضل البدائل ، إضافة إلى أن متخذ القرار الذي يفتقد إلى المعلومات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها، لا يستطيع الاهتداء إلى الطريقة السليمة (الشماع، 2004).

فكلما قلت المعلومات المتوفرة كلما ازداد الغموض وارتفعت درجة المخاطرة وازداد احتمال عدم اتخاذ قرارات فعالة. إن تطور نظم المعلومات المعاصر، قد أسهم في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية ضمن المنظمات الإدارية بمختلف نوعياتها وأهدافها، حيث أن عملية اتخاذ القرارات، ما هي بطبيعة الحال إلا تعامل يستند بالأساس إلى نوعية المعلومات المراد الاستفادة منها في مواجهة المشكلات أو التعامل مع التطوير وإجراء التغييرات المناسبة في المنظمة (المحاسنة، 2005). حيث باتت نظم المعلومات أكثر تطوراً مما كانت عليه في بداية ظهورها في سبعينيات القرن الماضي، لقد أصبحت نظم المعلومات تركز بشكل أكبر على الأمور التشغيلية، وتفاصيل العمل في المؤسسة وتساهم بشكل كبير في توفير المعلومات المتعلقة باتخاذ القرارات الإستراتيجية ، وذلك لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات على النحو الصحيح في الوقت المطلوب (Thompson&Bee, 2000) ، ولذلك يسعى صُناع القرار على توفير نظم المعلومات متخصصة، بما يعزز دورهم في اتخاذ القرارات الناجحة، حيث توفر نظم المعلومات معلومات ملائمة ذات جودة عالية يُعتمد عليها بدرجة كبيرة في تحديد أفضل البدائل واتخاذ القرارات بصورة مناسبة . وعليه فان مسعى الإدارة الحديثة في المنظمات يتجه إلى توفير نظم معلومات ذات قدرة على الحصول على البيانات من مصادرها القائمة عبر البيئة المحيطة، والقيام بإجراءات التخزين والتحليل وتهيئتها للاستفادة منها عند اللزوم.

ملخص الفصل الثاني :

تكون هذا الفصل من أربعة مباحث ،فقد تناول الباحث في المبحث الأول لنظم المعلومات الإدارية وأهم مكوناتها وكيف من الممكن أن تدعم نظم المعلومات الإدارية المؤسسات من خلال توفير معلومات تساهم في رسم الخطط واتخاذ القرارات ، وكذلك تناول أهم مكونات نظم المعلومات الإدارية وأنواع نظم المعلومات الإدارية، و فيما يتعلق بالمبحث الثاني فقد إختص بتسليط الضوء على نظم إدارة معلومات التعليم وحاجة الأونروا لمثل هذا النظام لتوحيد جهود العاملين في المجال التعليمي واتخاذ قرارات بناءً على أسس صحيحة في ظل الكثافة المطردة والعدد المتزايد للمدارس والطلاب ، وكذلك فقد بين الباحث في هذا الفصل أهم المراحل التي يحتاجها تصميم نظام معلومات تعليمي وأهم المعلومات التي يقدمها هذا النظام للمستخدمين ، وما يحتاجه المستخدمون من مهارات ومعرفة لكي يستخدموا النظام بكفاءة عالية، وكذلك بين الباحث أهم التطبيقات التي يتكون منها نظم إدارة معلومات التعليم في الأونروا ، وقد إستند الباحث في المعلومات التي تحصل عليها في هذا الفصل من فريق EMIS في الأونروا ، وعدد من المراجع والأدبيات التي اهتمت بالموضوع، وفي المبحث الثالث تطرق الباحث لأهم العوامل البيئية التي تؤثر على عمل النظام بالكفاءة المطلوبة وتقلل من فعاليته إن لم تكن متاحة بالشكل المطلوب من هذه العوامل التنظيمية ، والعوامل التقنية والعوامل السلوكية للمستخدمين ، أما فيما يتعلق بالمبحث الرابع فقد بين الباحث فيه أهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات من حيث توفيرها لمعلومات ملائمة ذات توقيت مناسب ودقة عالية.

الفصـــل الثـالث

الدراسات السابقة

- **المحور الأول : الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية و نظم معلومات إدارة التعليم.**
- **المحور الثاني : الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة في نظم المعلومات.**
- **المحور الثالث: الدراسات التي ركزت على دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.**
- **التعليق على الدراسات السابقة.**

المقدمة

يهدف هذا الفصل لاستكشاف واستعراض ما تم بحثه من مواضيع تتعلق بموضوع العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، بهدف الاستفادة والإضافة للمواضيع التي تناولها البحث وللوقوف على أهم النتائج والتوصيات التي توصلت لها دراسات الباحثين السابقين، ودراسة أوجه التشابه والإختلاف في النتائج والأدوات المستخدمة في البحث، وكذلك الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير هذه الدراسة وإنجازها بشكل أفضل بهدف الوصول إلى أفضل النتائج المُمكنة، حيث قام الباحث بالتقصي عن دراسات سابقة باللغتين العربية والانجليزية ذات صلة بموضوع البحث من خلال البحث المستفيض والزيارات لمكتبات الجامعات بقطاع غزة، بالإضافة إلى القيام بتصفح المواقع الالكترونية العربية والأجنبية. عرض الباحث دراسات عربية وأجنبية وقد قسمها إلى ثلاثة محاور على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي ركزت على نظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم.

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة في نظم المعلومات.

المحور الثالث: الدراسات التي ركزت على دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

❐ المحور الأول : الدراسات التي ركزت على نظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم

أولاً: الدراسات العربية

1- دراسة (حماد، 2013) بعنوان:

(تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم – قطاع غزة من وجهة نظر العاملين)

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على واقع ومدى نجاح الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم غزة، كأحد تطبيقات الحكومة الالكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة – توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام)، ومدى رضا المستخدمين عنها. **وقد انتهجت الدارسة** المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الباحث الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من العاملين بوزارة التربية والتعليم في جميع محافظات قطاع غزة، حيث قام الباحث بتوزيع 400 استبانة.**وقد توصلت الدارسة** إلى العديد من النتائج منها وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة لأهمية الخدمات الالكترونية وأثرها الايجابي على إنجاز الأعمال في وزارة التربية والتعليم قطاع غزة –على توفير الوقت والتكلفة، وتمتع موقع الخدمات الالكترونية بجودة التصميم وسهولة التعلم ، وتوافر متطلبات نجاح نظم المعلومات الإدارية من حيث جودة المعلومات، وجودة الخدمة،وجودة النظام في الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، وآثارهم الإيجابية على رضا المستخدمين، والفائدة المُدركة من استخدام النظام، كذلك زيادة رضا وقناعة الأفراد تتناسب طردياً مع زيادة استخدام الخدمات الالكترونية، **وقد أوصت الدراسة** بضرورة الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع للموظفين وذلك بحل المشكلات التي تواجههم مثل عدم توافر الدعم الفني ،صعوبة تصفح المواقع ، والاستماع لآرائهم وأفكارهم .

2- دارسة (عطاونة، 2012) بعنوان

(تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية)

هدفت الدارسة إلى: التعرف على مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، والمعيقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرار. واتبعت الدارسة المنهج الوصفي، واستخدم الباحث أسلوب العينة الطبقية العشوائية المنتظمة بنسبة 50 % من المجتمع الأصلي البالغ عدده 340 موظفًا وموظفة، وصم

استبانة تم توزيعها على عينة الدارسة ممن يحملون المسميات الإدارية، وتوصلت الدارسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية كانت مرتفعة بشكل عام، وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقا هي توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة، **وأظهرت أيضا** أن هناك العديد من المعيقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية أهمها عدم وجود سياسة مشتركة بين الإدارات لتنفيذ تبادل المعلومات.

3- دراسة (الشمري، 2008)

(تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديه و رؤساء الأقسام)

هدفت الدراسة إلى: معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية، والتعرف على رأي أفراد مجتمع الدراسة عن المعلومات الإدارية التي يتحصلون عليها من الأقسام التقنية في مديرياتهم، ومقترحاتهم لتطوير نظم المعلومات الإدارية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في هذه الدراسة، و الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، بلغ حجم العينة (320) فرداً. وكانت **أهم النتائج ما يلي:** رضا أفراد العينة كان جيداً عن المعلومات الإدارية التي يتحصلون عليها من حيث الدقة، التوقيت المناسب، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية، وكانت متوسطاً في ما يتعلق بشمولية ومرونة المعلومات و إقتراح نموذج لهيكلة قسم نظم المعلومات الإدارية بإدارات التربية والتعليم، بكافة مكوناته وأقسامه.

وكانت أهم التوصيات ما يلي: بناء نظام معلومات إدارية متكامل وعدم الاقتصار على تطوير الأنظمة القديمة و تدريب الموظفين في نظم المعلومات على جمع وحوسبة البيانات، وعقد دورات للمسئولين في كيفية إدارة المعلومات بفعالية و تزويد مكاتب المسئولين بأجهزة حاسب ذكية، وتغذيتها بالمعلومات لاتخاذ القرارات، وتطوير طرق عقد الاجتماعات بينهم عبر الوسائل التقنية و تفعيل دور البريد الالكتروني كوسيط مناسب لنقل البيانات بسرعة.

4- دراسة (مهنا، 2009)

(درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها)

وقد هدفت الدارسة إلى تحديد درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية في مدارس وكالة الغوث الدولية ومن ثم وضع السبل التي تعمل على تطوير هذه الدرجة. وقد استخدم الباحث

المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدارسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة والبالغ عددهم (191) والعينة عبارة عن(183) مديراً ومديرة ، وقد اعتمد الباحث في جمع بياناته على الاستبانة. وكان من **أهم نتائج الدراسة:** درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية جاء بنسبة متوسطة 71% و جاءت درجة توظيف الحاسوب في مجال الامتحانات في المرتبة الأولي والمرتبة الثانية توظيف الحاسوب في مجال إدارة الأعمال الكتابية، ثم إدارة شؤون الطلبة ثم إدارة الاتصال والتواصل و توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور و توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير المنطقة التعليمية. وكان من **أهم توصيات الدارسة:** توفير نظام إدارة معلومات محوسب يشمل جميع مجالات الإدارة المدرسية و تصميم صفحة إنترنت خاصة بكل مدرسة، يتم من خلالها نشر المعلومات التي تهم الطلبة وأولياء الأمور، وتمكنهم من متابعة تقدم تحصيل أبنائهم و توفير الصيانة اللازمة لأجهزة الحاسوب بسرعة، وذلك من خلال تعيين عدد كاف من الفنيين، وتدريب معلمي الحاسوب على صيانة أجهزة الحاسوب وملحقاتها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Esther, 2011) بعنوان :

(An Investigation in to the use of the education Management Inforamtion System - EMIS)

هدفت الدراسة إلى فحص مدى استخدام نظم إدارة معلومات التعليم وكيفية الاستفادة منها وما هو المطلوب لتسهيل استخدام نظم المعلومات في المدارس، و تم إجراء البحث في المدارس الثانوية في سانت لوسيا (ST. Lucia). **حيث إستخدم الباحث المنهج** الإستدلالي كإطار عمل لدراسته حيث اعتمد على الملاحظة والمقابلات مع الموظفين الإداريين والمُدرسين. **وأظهرت نتائج الدراسة :** أن نظم إدارة معلومات التعليم غير مُستغلة بالشكل المطلوب وهناك عدة عوامل تقنية واقتصادية وتقنية وتدريبية و سلوكية وعوامل تنظيمية ساهمت في الحد من استخدام النظام بكفاءة وفعالية عالية ، وأوصى الباحث بضرورة العمل على تدريب تأهيل العاملين على نظم إدارة معلومات التعليم وأن تنتهج الحكومات دوراً فعالاً في تسهيل ودعم تطبيق النظام بالمدارس في سانت لوسيا وتوفير المُعدات والوسائل البرمجية لذلك .

2- دراسة (Demir, 2006) بعنوان :

(School Management Information Systems In Primary Schools)

هدفت الدراسة إلى استطلاع أراء ووجهات نظر الإداريين العاملين في المدارس حول أهمية نظم المعلومات و اختبار مدى استخدام نظم المعلومات في الإدارة المدرسية،حيث تكونت عينة الدراسة من 170 مُدير مدرسة في أدرنة (Edirne) التركية واستجاب نحو 98 مُدير من أفراد العينة على الإستبانة، التي تتكون من خمسة محاور تنوعت فيها الأسئلة بين استطلاع العوامل الديموغرافية ، وأجزاء اشتملت على أسئلة تُعنى ببحث نظم إدارة معلومات التعليم واستخدامها في المدارس .**وقد أظهرت نتائج الدراسة:**أنه وعلى الرغم من نقص المعدات المادية التكنولوجية في المدارس الإبتدائية، إلا أن هناك إقبال على إستخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات في العملية الإدارية في المدرسة . **وقد خرجت الدراسة بالتوصيات التالية:** ضرورة تزويد المدارس بالتكنولوجيا الكافية واللازمة لنظم المعلومات الإدارية و توفير جهة لمساعدة المدرسة في صيانة الحواسيب والأجهزة الأخرى أو تدريب أحد المعلمين للقيام بهذه المهمة، وتوفير مركز صيانة في إدارة المنطقة التعليمية لتوفير الدعم الفني للمدارس التي لا يوجد بها من يقوم بعمليات الصيانة ، وضرورة التخطيط الجيد لاستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المدارس للتغلب على معوقات استخدامها.

3- دراسة (Felton, 2006) بعنوان :

(The Use of Computers by Elementary School Principals)

هدفت الدراسة إلى : التعرف على استخدامات مديري المدارس الابتدائية للحاسوب، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطور استبانة ووزعها على عينة من (400مدير مدرسة ابتدائية في مقاطعة كولومبيا بالولايات المتحدة الأمريكية. **وأظهرت نتائج الدراسة أن:**يستخدم مديرو المدارس الحاسوب لأداء مهامهم الإدارية اليومية مثل استخراج معلومات حول الطلبة من قاعدة البيانات، وإنشاء وعرض العروض التقديمية وتحليل البيانات، وأقل من نصف مديري المدارس يستخدمون الحاسوب لكتابة تقارير الزيارات الصفية، ومتابعة الطلبة ونتائج اختباراتهم، و استخدام مديرو المدارس للحاسوب في عملهم ساعدهم في أداء مهامهم القيادية والإدارية بشكل أكثر فاعلية، و هناك علاقة دالة إحصائيا بين استخدام مديري المدارس للحاسوب وخبرتهم في استخدامه لصالح الفئة الأكثر خبرة. وأنه لا توجد علاقة دالة

إحصائيا في استخدام مديري المدارس للحاسوب تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، سنوات الخبرة في مجال الإدارة المدرسية، المؤهل العلمي، وامتلاك المدير للحاسوب في بيته.

وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المناطق التعليمية بالتخطيط وتوفير التدريب اللازم لمديري المدارس لتفعيل توظيف التكنولوجيا في عملهم، وكذلك توفير التمويل اللازم لشراء أجهزة الحاسوب والبرمجيات.

4- دراسة (Breiter&Light, 2006) بعنوان :

(Data for school Improvement : Factors for designing effective information Systems to support decition Making in schools)

حيث هدفت الدراسة: إلى استطلاع الأليات التي ينتهجها العاملون في المدارس لتحليل البيانات ومدى إستخدام الوسائل التكنولوجية والتقنية في أغراض تحليل البيانات ، وأهم العوامل لتصميم نظام معلومات فعال يستخدم لدعم القرارات التعليمية في المدارس . وتكونت عينة الدراسة من 15 مدرسة وقد إنتهج الباحث المنهج الوصفي وإستخدم عدة أساليب لجمع البيانات، حيث قام الباحث بإجراء 45 مقابلة تنوعت بين مقابلات مفتوحة ومقابلات شبه موجهة (مخططة) مع مدراء المدارس والمدرسيين في نيويورك في أمريكا.

وقام الباحث أيضاً بتصميم إستبانيتن واحدة موجهة للمدراء وأخرى للمدرسين لاستقصاء أرائهم وتوجهاتهم حول كيفية تفسير وصياغة البيانات لاستخدامها في أغراض التخطيط التعليمي وطرق الاستفادة منها في تحسين التعليم. **وقد خلصت الدراسة إلى:** أنه يجب تطوير نظام المعلومات الإداري بناء على احتياجات المُدرسين والعاملين وبما يتوائم مع آلية عمل المدرسة ، وأن تطوير نظام معلومات لدعم اتخاذ القرارات يحتاج بشكل أساسي إلى مصدر البيانات الصحيح و المناسب لكل مهمة سينفذها النظام ، وأن العاملين في المدارس بحاجة إلى تطوير مهني حول آلية عمل نظم المعلومات ومدى أهمية البيانات الدقيقة والصحيحة في صناعة القرارات. **وقد أوصى** الباحث بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث حول دور نظم المعلومات في تحسين اتخاذ قرارات تربوية صحيحة.

❐ **المحور الثاني : الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة في نظم المعلومات**

أولاً : الدراسات العربية

1- دراسة (دباغية والسعدي، 2011)

(أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين : دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية)

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل بمجموعها البيئة الخارجية والداخلية لشركات التأمين، وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الأردن . حيث تم إستقصاء البيانات الاولية للدراسة من خلال أداة الدراسة الرئيسية

(الاستبيان) والذي تم تصميمه استنادا إلى الدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة. وقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء التي تم تصميمها لهذا الغرض حيث تم توزيع (28 استبانه) على عينة، من العاملين في ادارة نظم المعلومات في شركات التأمين في الاردن بواقع استبانه واحده لكل شركة، حيث بلغ عددالشركات (28) وتم جمع (25 استبانه) .**وبينت نتائج الدراسة** وجود درجة تأثير عالية جدا لكل من العوامل القانونية والتشريعات المهنية ، والعوامل الادارية والتنظيمية ، والعوامل السلوكية ، والعوامل التقنية وتكنولوجيا المعلومات ، على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الأردن. **وقد قدم الباحثان مجموعة من التوصيات والمقترحات:** التي يرى بأنها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة والفاعلية في نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الاردن ومن أهمها :

ضرورة مراعاة العوامل البيئية المحيطه وأخذها في الاعتبار عند اعداد وتطوير نظم المعلومات المحاسبية وخصوصا فيما يتعلق بالسوق والمنافسة والقوانين والتشريعات الحكومية لضمان رفع فاعلية تلك النظم . و ضرورة زيادة التنسيق بين شركات التأمين في الأردن والمؤسسات الاكاديمية والمصرفية لتأمين برامج تدريبية وتعليمية مناسبة للأفراد العاملين في نظم المعلومات المحاسبية مع ضرورة اشراك شركات التأمين عند تصميم البرامج الجامعية ، خاصة مرحلة البكالوريوس في المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات ، لضمان ادخال احتياجاتهم التطبيقيه الحقيقية ضمن تلك البرامج .

2- دراسة (المحاسنة، 2005)

(أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية)

هدفت الدراسة: لتحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات، في دائرة الجمارك.

وقد هدفت الدراسة كذلك إلى : معرفة اتجاهات المبحوثين في دائرة الجمارك إزاء كفاءة نظم المعلومات .

و معرفة اتجاهات المبحوثين في دائرة الجمارك إزاء فاعلية اتخاذ القرارات وتحليل أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير وتقييم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (250) مفردة، استرجع منها (230)استبانة صالحة.

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69) و جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة عملية اتخاذ القرارات مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69) و يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه : يجب خلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها وذلك من أجل تطويرها ومتابعتها و يجب إعداد برامج تدريبية للمستخدمين لنظام المعلومات في دائرة الجمارك تتعلق بنظم المعلومات الإدارية والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية للتعرف على قدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط وزيادة الاهتمام بالمستلزمات المادية والمالية والفنية لما لها من أثر في فاعلية عملية اتخاذ القرارات.

3- دراسة (المعشر والخصبة، 2006)

(أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني)

حيث استهدفت الدراسة: أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (486) موظف، استرجع منها (292) استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية. **وقد أوصت الدراسة:** بضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في المنظمة، وربط دائرة نظم المعلومات الإدارية بأعلى مستوى إداري في المصرف، وإعطاؤها موقعاً متميزاً في الهيكل التنظيمي في المصرف

ثانياً الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Afaneh & others, 2015)

(Relationship Between Organizational Factors, Technological Factors And Enterprise Resource Planning System Implementation)

حيث هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على علاقة العوامل التنظيمية وكيف تؤثر على تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات الأردنية ، وتم تطبيق الدراسة على مؤسسة أمانة عمان الكبرى وهي الجهة المسئولة عن تقديم الخدمات العامة للمواطنين . **افترض الباحثون:** وجود عوامل تنظيمية وتقنية تؤثر على نظام ERB نظام إدارة موارد الشركة .أهداف الدراسة : ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بتطوير إستبانة تنوعت فيها العوامل التنظيمية إلى المتغيرات التالية (أهداف المؤسسة وخدماتها ، ثقافة المؤسسة ، آلية العمل في المؤسسة) العوامل التقنية تنوعت فيها المتغيرات إلى (البنية التحتيةلتكنولوجيا المعلومات ، شبكة الحاسوب ووسائل الإتصالات) وتم توزيع 600 إستبانة على أفراد العينة 400 منهم كانت صحيحة وصالحة للتحليل. **وقد أظهرت الدراسة :** وجود تأثير ملحوظ للعوامل التنظيمية والتقنية على تطبيق نظم ERB وضرورة توعية العاملين بأهمية اللامركزية الإدارية وأثرها في سهولة استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيقه و ضرورة تأهيل العاملين وتدريبهم في مجال نظم المعلومات الإدارية وتزويدهم بالكفاءات المؤهلة والمدربة لزيادة كفاءة تلك النظم وفعاليتها من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة.

2- دراسة (Anom&other 2012)

(The Impact Of Organizational Factors On Information Systems Success: An Empirical Investigation In The Malaysian Electronic-Government Agencies)

هـدفت الدراسـة: لدراسـة تـأثير العوامـل التنظيميـة علـى نظـم المعلومات،وقـد شـملت العوامـل التنظيمية التـي وضـعها الباحثون علـى سـتة متغيرات يمكن أن تؤثر علـى نظم المعلومات وهي دعـم الإدارة العليـا ، هيكليـة صـنع القـرارات ، الـنمط الإداري ، وضـوح الأهـداف ، المـوارد المخصصـة ، و خبـرة الإداريين فـي مجـال التكنولوجيـا وفـي المقابـل تـم وضـع أربعـة متغيـرات لفحص جودة نظم المعلومات وهي جودة النظام ، جودة المعلومات ، و رضا المستخدم و الفائدة المُدركة من النظام.

وقـد تـم تصـميم إسـتبانة: بهدف فحص تـأثير هذه العوامل علـى نظـم المعلومـات و تـم توزيـع الإستبانة علـى المؤسسـات فـي مدينـة بوتراجايـا الماليزيـة حيث تكونـت عينـة الدراسـة من حوالي (200) مستخدم لنظم المعلومات .**وقـد خلصـت نتـائج الدراسـة إلـى:** وجـود علاقـة واضـحة بين العوامل التنظيميـة أنفـة الـذكر وجـود نظـم إدارة معلومـات التعليم وخاصـة عامل وضـوح أهداف المنظمـة.**حيـث أظهـرت دراسـة** الباحث إلـى أن العوامـل التنظيميـة تـؤثر بقـوة علـى جـودة نظـم المعلومات المستخدمة في المؤسسات.

3- دراسة (Kader,2009) بعنوان :

(Measuring Information System Performance in Public Sector: Case Study in Pahang State Education Department)

هدفت الدراسة إلى: قياس أداء نظم المعلومات ومدى رضا المستخدمين عنها، ومدى أهميتها للمستخدمين في القطـاع العام، وذلك بدراسة حالـة إدارة التعليم في ولايـة باهانج الماليزيـة ، ولقد ركزت الدراسة بشكل خـاص علـى العلاقة بين مستويات رضـا المستخدم النهـائي، كمـا وتهدف لمعرفـة أكثر عوامل نجـاح نظـم المعلومـات، جـودة المعلومـات، جـودة النظـام، جـودة الخـدمات، تـأثيراً علـى رضـا المسـتخدم، وتقيـيم نظـم المعلومـات ككـل مـن وجهـة نظـر المستخدمين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأعد استبانة لهذا الغرض، وكان حجم العينة 142 فرداً. **وتوصلت الدراسة إلى ما يلـي:** جودة النظـام تعتبر أكثر عوامل نجـاح نظـام المعلومـات تـأثيراً علـى رضـا المسـتخدم ، وأنـه يوجـد علاقـة ذات دلالـة إحصـائية بـين الأهميـة المدركـة للنظـام والأداء الفعلـي لنظـام المعلومـات، و لا توجـد علاقـة ذات دلالـة

إحصائية بين العوامل الديموغرافية للمستخدمين، وبين تقييمهم للنظام وأدائه ، وجميع وحدات نظام المعلومات ومهامه كان أداؤها أقل من المتوقع بالنسبة للمستخدمين، وكان أقلها ضعفاً من وجهة نظر المستخدمين القدرة على توفير معلومات دقيقة وحديثة في الوقت المناسب، وتوفر أشخاص ذوي معرفة وخبرة بالنظام.

وقد خرجت الدارسة بعدة توصيات، كان أهمها: تحتاج إدارة قسم تكنولوجيا المعلومات إلى العمل بجد لتحسين نظام من أجل أن يكون قادراً على توفير المعلومات بدقة وبسرعة ، كما وتحتاج إلى تحسين مستوى المعرفة لموظفي تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالنظام.

❐ **المحور الثالث : الدراسات التي ركزت على دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات**

أولاً :الدراسات العربية :

1- (دراسة أبوسبت ، 2005)

(تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وترتكز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروقات بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات(المعدات-البرمجيات-الاتصالات وقواعد البيانات -المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات -كفاءة الأفراد العاملين في النظام) ، كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات. **و استخدم الباحث** في وضع خطة البحث استبانة لجمع البيانات وتألفت عينة الدراسة من 195 متخذ قرار موزعة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية. **وقد خلصت الدراسة** إلى وجود فروقات في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جدا بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة واستخدام المعلومات في عملية صنع القرارات. وقدمت الدراسة العديد من التوصيات التي من شأنها تطوير دور النظم في عملية صنع القرارات.

2- (دراسة البحيصي ، 2006)

(تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال – دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني)

ولقد ناقشت الدراسة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة ، وعلى الأخص تكنولوجيا الانترنت وشبكات الاتصال ،وقد شملت الدراسة على دراسة استطلاعية لواقع استخدام هذه التقنيات الحديثة في الواقع الفلسطيني ، ووضحت الدراسة العلاقة بين القرارات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ووضحت أيضا مدى استخدام المنشآت الفلسطينية لتكنولوجيا نقل المعلومات في الحصول على المعلومات لتوفيرها للمستخدم الداخلي ولتوفيرها لاتخاذ القرار. **وقد توصل الباحث** إلى نتائج أهمها أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه التقنيات ، و أن عدم معرفة المدراء بأهمية الإنترنت و ضعف إمكانياتهم في اللغة الإنجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات ، في حين تشكل مؤهلات أولئك المديرين و نوعية الدورات التدريبية التي تلقوها و حجم الشركات عاملا هاما في تحديد مدى استخدامهم لتلك التقنيات.

3- (دراسة الهزايمة ، 2009)

(دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية – دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)

هدفت الدراسة لاختبار تأثير المعلومات في اتخاذ القرارات ولاسيما في المؤسسات الحكومية؛ حيث وضعت اثنتان من الفرضيات الأساسية، وهي :

- افتراض وجود علاقة بين طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية.
- افتراض وجود علاقة بين ملاءمة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد صممت استبانة خاصة لذلك من أجل التعرف على واقع هذه الفرضيات في الواقع العلمي، ومن ثم التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة تأثير المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار الإداري وكذلك في سرعته. **وقد توصل الباحث** إلى استنتاجات منها أن لنظم المعلومات وتقنياتها دوراً فاعلاً في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية لمحافظة اربد،كما أن لهذه التقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحوسبة دوراً مهماً في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات، وهذا من شأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها. **وقد خرج الباحث بمجموعة من التوصيات** من شانها الاهتمام بتصميم نظم المعلومات لكل

دائرة أو مؤسسة في المحافظة قبل الدرس والإسراع بمشروع الحكومة الإلكترونية مع الاستفادة من التجارب العربية والعالمية في هذا المجال. فضلاً عن الاهتمام بقضايا سرية المعلومات والحماية من العبث والتخريب والسرقة والتزوير وغيرها من مسائل الأمن والحماية في نظم المعلومات الآلية.

4- دراسة (الوادية ، 2015)

علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية دراسة حالة : وزارة التربية والتعليم العالي – قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة ، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقام الباحث بإستخدام أسلوب العينة الطبقية المسحية، حيث تم توزيع (247) إستبانة وإسترد (175) **وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:** أظهرت وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي وبينت النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية مطبقة بنسب (67.5)% ، وأن المتطلبات المادية المتاحة لنظم المعلومات الإدارية متوفرة بنسبة (72)% ، وأن المتطلبات البرمجية المتاحة لنظم المعلومات الإدارية متوفرة بنسبة (67)% ، وأن المتطلبات البشرية المتاحة لنظم المعلومات الإدارية متوفرة بنسبة (68)% والمتطلبات التنظيمية المتاحة (64)% **.كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها :** حث الإدارة العليا على زيادة المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة و الحرص على إشراك العاملين في تقييم فاعلية البرامج من قبل العاملين بشكل مستمر، و العمل على زيادة التنسيق بين أقسام ودوائر الوزارة المختلفة لما له من أثر بالغ في نجاح الوزارة في تحقيق أهدافها.

ثانياً : الدراسات الاجنبية :

1- دراسة (sarak & others, 2013)

(An Investigation into the Effects of applying Managment Information systems (MIS) on Manager Decision Making in Universities)

Case Study : Universities & Higher Education Institutes in the city of Qom

هدفت الدراسة إلى معرفة أراء المدراء حول أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على صنع القرار في البيئات الأكاديمية ، كما حاولت الدراسة تقييم وتحديد موقف ودور نظم المعلومات

وتأثيرها على عملية صنع القرار لدى المدراء في الجامعات ومعاهد التعليم العالي في مدينة قم الإيرانية . **إتبعت الدراسة** الطريقة المسحية بالإضافة إلى البحث المكتبي لجمع البيانات البحثية ، حيث أشارت نتائج SPSS، تم توزيع الإستبانات على العينة و تحليلها باستخدام برنامج الدراسة أن هناك علاقة مباشرة وهامة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار وهذا يعني أن المدراء الذين يطبقون نظم المعلومات في صنع القرار بشكل أكبر يتوقعون أن تكون نتائج قراراتهم أفضل ، **كما أكدت الدراسة** على الأثر الإيجابي لإستخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية.

2- دراسة (Ajayi & Others, 2013)

(The Use of Management Information system (MIS) in Decision Making in the South –West Nigerian Universities)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار على التخطيط بعيد المدى والتخطيط قصير المدى والميزانية في جامعات غرب نيجيريا . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 600 فرد 400 منهم أعضاء هيئة تدريس يشغلون مناصب إدارية و200 منهم رؤساء أقسام ، وقد تم الحصول على العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية .

وكشفت الدراسة أن نظم المعلومات لا تستخدم بشكل كاف في عملية صنع القرار في التخطيط طويل الأجل والتخطيط قصير الأجل والميزانية ، ولم يكن هنا فرق كبير بين الجامعات الخاصة والحكومية من حيث استخدام نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات ، بينما كان هناك فرق كبير في إستخدام نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ قرارات متعلقة بالميزانية بين الجامعات الخاصة والحكومية لصالح الجامعات الخاصة .

❐ **<u>التعليق على الدراسات السابقة :</u>**

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة العربية والأجنبية لا حظ الباحث أن هناك الكثير من أوجه الإتفاق و الإختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة التي كان لها دور هام في بناء هذه الدراسة ولرصد أوجه الاتفاق و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ، سأقدم تحليلاً لأهم الأهداف والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة لمقارنة ما إستخدمه وتوصل إليه الباحثون السابقون مع الدراسة الحالية .

- **نظرة تحليلية على دراسات المحور الأول الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم :**

من حيث أهداف الدراسة :

تناولت الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم مجموعة من الأهداف منها التعرف على واقع ومدى نجاح الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم غزة مثل دراسة (حماد ، 2013)، و هدفت دراسة (عطاونة ، 2012) إلى التعرف على مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، والمعيقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرار ، أما دراسة (الشمري ، 2008) فقد هدفت إلى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية ، أما دراسة (مهنا، 2009) فقد هدفت إلى تحديد درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية في مدارس وكالة الغوث الدولية ، أما فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فقد هدفت دراسة (Esther,2011) فقد هدفت إلى فحص مدى إستخدام نظم إدارة معلومات التعليم وكيفية الاستفادة منها وما هو المطلوب لتسهيل استخدام نظم المعلومات في المدارس ، أما دراسة (2006, Felton) هدفت إلى التعرف على استخدامات مديري المدارس الابتدائية للحاسوب.

من حيث المنهج المستخدم في الدراسة :

إستخدمت جميع الدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم المنهج الوصفي التحليلي.

من حيث أداة الدراسة:

اتفقت جميع الدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و نظم إدارة معلومات التعليم في استخدام الإستبانة كأداة رئيسية للدراسة أما فيما يتعلق بدراسة (Esther,2011) فقد جمعت بين استخدام الإستبانة والمقابلات كأداة للدراسة.

من حيث مجتمع الدراسة:

اتفقت دراسة كل من (حماد، 2013) و (عطاونة، 2012) في اختيار وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية كمجتمع دراسة ، بينما اختار (مهنا، 2009) مدارس الأونروا كمجتمع دراسة وهذا يتفق مع الدراسة الحالية و اختلفت باقي الدراسات من حيث مجتمع الدراسة فقد اختار الباحثون مجتمع دراستهم بما يتواءم مع طبيعية الدراسة.

- **<u>نظرة تحليلية على دراسات المحور الثاني الدراسات المتعلقة بموضوع العوامل المؤثرة في نظم المعلومات:</u>**

من حيث أهداف الدراسة :

هدفت دراسة(دباغية والسعدي، 2011) الى التعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل بمجموعها البيئه الخارجية والداخلية لشركات التأمين وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، بينما دراسة (محاسنة، 2005) هدفت إلى تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات، أما دراسة (المعشر وآخرون، 2006) فقد هدفت إلى دراسة أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات، و دراسة(Afaneh&others,2015) فقد هدفت تسليط الضوء على علاقة العوامل التنظيمية والتقنية وكيف تؤثر على تطبيق نظم المعلومات.

من حيث المنهج المستخدم:

اتفقت جميع الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع العوامل المؤثرة في كفاءة نظم المعلومات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

من حيث أداة الدراسة :

في دراسة (دباغية والسعدي، 2011) تم توزيع إستبانة واحدة لكل شركة ، أما باقي الدراسات في هذا المحور فقد استخدم فيها الباحثون الإستبانة كأداة دراسة.

من حيث مجتمع الدراسة :

اختلف مجتمع الدراسة في هذا المحور تبعاً لطبيعة الدراسة والهدف المنشود من إجراء البحث ، ففيما يتعلق بالدراسات التالية فإنها تتفق مع الدراسة الحالية في أنه تم تطبيقها على المؤسسات التعليمية ومنها دراسة (أبوسبت، 2005) تم تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، (طبش ، 2008) وزارة التربية والتعليم، دراسة (الوادية، 2015) وزارة التربية والتعليم غزة، وكذلك دراسة (Ajaji & others, 2013) تم تطبيقها على جامعات غرب نيجيريا،
ودراسة (Sarak & others, 2013).

- **<u>نظرة تحليلية على دراسات المحور الثالث الدراسات المتعلقة بموضوع دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات:</u>**

من حيث أهداف الدراسة :

هدفت دراسة (أبوسبت،2005) إلى تقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، أما دراسة (البحيصي، 2006) فقد ناقشت الدراسة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة ، بينما دراسة (الهزايمة، 2009) هدفت الدراسة لاختبار تأثير المعلومات في اتخاذ القرارات ولاسيما في المؤسسات الحكومية ، دراسة (الوادية، 2015) هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة ، أما بالنسبة للدراسات الأجنبية في هذا المحور فقد هدفت أغلبها لتسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات في تسهيل المهام واتخاذ القرارات.

من حيث المنهج المستخدم:

اتفقت جميع الدراسات السابقة في هذا المحور على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، عدا عن دراسة (البحيصي، 2006) فقد استخدم الباحث الأسلوب الوصفي المُعتمد على مسح الأدبيات السابقة.

من حيث أداة الدراسة:

اتفقت أغلب الدراسات في هذا المحور في استخدام الإستبانة كأداة للدراسة ، عدا عن دراسة كل من (البحيصي، 2006) و دراسة (Nowdur,2013) فقد استندت على مسح الأدبيات السابقة.

من حيث مجتمع الدراسة:

اتفقت الدراسات التالية في اختيار المؤسسات الأكاديمية والوزارات التي تُعنى بالتعليم كمجتمع للدراسة مثل دراسة (أبوسبت ، 2005) فقد اختارت الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ودراسة (طبش ،2008) و(الوادية ،2015) اتفقت على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة كمجتمع للدراسة، وكذلك بالنسبة لدراسة (Sarak&others,2013)ودراسة(Ajayi&others,2013) فقد كان مجتمع الدراسة البيئات الأكاديمية والجامعات، وهذا يتفق مع الدراسة الحالية بتسليطها الضوء على المؤسسات التعليمية كمجتمع دراسة.

- **<u>أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالة والدراسات السابقة كما يلي :</u>**

1 – كثير من الدراسات السابقة أظهرت أن نظم المعلومات لها تأثير جيد على فعالية القرارات المُتخذة من قبل صناع القرار في المؤسسة إذا استخدمت هذه النظم الاستخدام الأمثل واستغلت بالكفاءة المطلوبة .

2 – اتفق العديد من الباحثين على تأثير العوامل التنظيمية و التقنية المتاحة في المؤسسة على نظم المعلومات واستغلالها الاستغلال الأمثل مثل (دراسة المعشر وآخرون، 2006) و دراسة (دباغية والسعدي، 2011) و دراسة (Afaneh&others,2015) و دراسة (Anom & others,2012)

3 – بعض الدراسات ركزت على استخدام الحاسوب في العملية الإدارية مثل دراسة (Felton,2006) ودراسة (مهنا، 2009) و(Breiter&Light,2006)، بينما البعض الأخر أكد على أهمية وجود نظام معلومات متكامل يساعد على القيام بالمهام الإدارية بالمدرسة مثل (Demir,2006) و دارسة (عطاونة ,2012) ودراسة (الشمري,2008).

4 – اتفقت الدراسات السابقة من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة ولخدمته المباشرة للمادة العلمية المطروحة، وقدرته على التعبير عن ذلك بشكل كمي يمكن قياسه وكذلك اتفقت أغلب الدراسات السابقة باستخدامها الاستبانة كأداة قياس رئيسة، بهدف قياس المتغيرات والفرضيات .

5 – اتفقت الدراسات السابقة في اهتمام وإدراك من قبل الإداريين بالنسبة لأهمية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات، في حين أن هناك قصور في الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية التعليمية ككل وربط كل الأقاليم والمناطق التعليمية من خلال نظام معلومات موحد ودور هذا النظام في عملية اتخاذ القرارات وخاصة الدراسات العربية .

6 – اتفقت العديد من الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على أن لنظم المعلومات تأثيراً واضحاًعلى عمل المؤسسة ككل ، و دور هذه النظم في اتخاذ القرارات في المؤسسة ومن هذه الدراسات دراسة (الوادية، 2015) و دراسة(طبش، 2008) و دراسة (الهزايمة، 2009) و دراسة (البحيصي، 2006) و دراسة (أبوسبت ،2005)

7 – لم تتناول الدراسات السابقة العوامل المؤثرة في نظم إدارة معلومات التعليم المتمثلة في العوامل التنظيمية والعوامل التقنية والعوامل السلوكية وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.

- **<u>ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:</u>**

- هذه الدراسة على حد علم الباحث، من أوائل الدراسات التي درست العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم المتمثلة في العوامل التنظيمية والعوامل التقنية والعوامل السلوكية، وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات ، فأغلب الدراسات تناولت علاقة الإدارة الإلكترونية واستخدام الحاسوب بالمدارس تحديدا دون التطرق لنظام معلومات إداري تعليمي موحد يربط كل المناطق والأقاليم التعليمية ودوره في خدمة صناع القرار في القطاع التعليمي ، كما اهتمت هذه الدراسة ببحث مدى تأثير نظام المعلومات على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.
- تكون مجتمع الدراسة الحالية من مديري المدارس ونوابهم والإداريين ومدرسي مادة التكنولوجيا الذين يستخدمون نظم إدارة معلومات التعليم لإدارة شئون المدرسة في مدارس الأنروا في قطاع غزة .
- تتميز هذه الدراسة بأنها تلبي حاجة أساسية للقطاع التعليمي للأنروا، والتي تعتبر من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات التعليمية لأكثر من مليون لاجئ فلسطيني في قطاع غزة ، وذلك من خلال تقديم التوصيات والمُقترحات التي تساهم بالارتقاء بالمستوى الإداري في المؤسسات التعليمية إلى المستوى المطلوب.

- **<u>وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة ما يلي :</u>**
  - تحديد أهم المحاور التي تؤثر في موضوع الدراسة .
  - المساعدة في الحصول على المزيد من المراجع والكتب البحثية التي أثرت البحث.
  - الإسهام في إثراء الإطار النظري للبحث.
  - صياغة فقرات الإستبانة المتعلقة بمتغيرات البحث.

❑ يوضح **جدول رقم (1.3)** أهم المراجع التي ناقشت العوامل التي إستند عليها الباحث في دراسة العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات وأهم المتغيرات المُقترحة من قِبل الباحثين لدراسة هذه العوامل

جدول رقم (1.3)- أهم المراجع التي إستند عليها الباحث في دراسته

العوامل	المتغيرات المُقترحة من قبل الباحثين	المرجع
تنظيمية	• أهداف وخدمات المؤسسة • ثقافة المؤسسة • أليات العمل في المؤسسة	• Afaneh & others (2015)
	• دعم الإدارة العليا • تدريب المستخدمين	• Shamsuddin&others (2014) • Hwang & others (2012) • Yousef, Shatha (2010)
	• هيكلية صنع القرار • دعم الإدارة العليا • وضوح الأهداف • النمط الإداري • الموارد المخصصة	• Farrokhi&Pokoradi (2013) • Anom& others (2012)
	• هيكلية المؤسسة • حجم المؤسسة • إستراتيجية المؤسسة • مهارات العاملين	• Alrawabdeh & Zeglat (2014)
تقنية	• جودة النظام • المعدات والبرمجيات • جودة الشبكات	• Shamsuddin & others (2014) • Norshidah (2007) • حماد(2013)
	• المعدات • البرمجيات • الشبكات والإتصالات	• الغرياوي (2014) • Afaneh & others (2015)

سلوكية	• خبرة المستخدم • معرفة المستخدم بالتكنولوجيا	• Shamsuddin & others (2014)
	• مقاومة التغيير • معرفة المستخدم بالتكنولوجيا	• المعشر و الخصبة (2006) • دباغية والسعدي (2011)
المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات	• توفير المعلومات • تقييم البدائل • تحديد البدائل	• sarak & others(2013)
	• توفير معلومات مناسبة • توفير معلومات ملائمة • توفير معلومات دقيقة • توفير معلومات بالوقت المناسب	• أبوسبت (2005) • Norshidah(2007)
	• سرعة النظام في توفير المعلومات • درجة دقة المعلومات • سهولة إستخدام النظام	• Alkhaffaf (2012)

وقام الباحث بأخذ المتغيرات التالية لبحث تأثير العوامل البيئية على جودة معلومات نظام إدارة معلومات التعليم .

أولاً) العوامل التنظيمية فقد تمحورت الأسئلة حول المتغيرات التالية :

– النمط الإداري – دعم الإدارة العليا – تدريب المستخدمين

وقد استند الباحث على المراجع التالية في إعداد فقرات هذا المحور :

Afaneh & others (2015) , Shamsuddin&others (2014)
Hwang & others (2012), Farrokhi&Pokoradi (2013), Anom& others (2012)

ثانياً) العوامل التقنية فقد تمحورت الأسئلة حول المتغيرات التالية :

- **التجهيزات التكنولوجية (معدات وبرمجيات)**
- **جودة النظام**

← وقد استند الباحث على المراجع التالية في إعداد فقرات هذا المحور :

Afaneh & others (2015) ، الغرباوي (2014)

ثالثاً) العوامل السلوكية

← وقد استند الباحث على المراجع التالية في إعداد فقرات هذا المحور :

Alina Shamsuddin & others (2014)

المعشر و الخصبة (2006)، دباغية والسعدي (2011)

رابعاً) للبحث في جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت فقد تمحورت الأسئلة حول المتغيرات التالية :

– ملائمة المعلومات – سرعة النظام - دقة المعلومات

← وقد إستند الباحث على المراجع التالية في إعداد فقرات هذا المحور :

أبوسبت (2005) , Alkhaffaf (2012) , Bafrouei & others (2013)

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

أولاً : منهجية الدراسة

ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة

ثالثاً : صدق وثبات الاستبانة

رابعاً : الأساليب الإحصائية

المقدمة

تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي تم القام بها من أجل تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الإعتماد عليها في تحليل الدراسة.

أولاً : منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها دون تحيز أثناء الوصف، ويتم من خلال دراسة حالة معينة أو المسح الشامل أو مسح العينة، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث ، لذلك تم الإعتماد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، وتم إستخدام الإستبانة في جمع البيانات الأولية.

ثانياً :طرق جمع البيانات

تم الإعتماد على نوعين من البيانات

1- البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبانات لدراسة بعض متغيرات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

2- البيانات الثانوية.

قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، وأية مراجع قد يرى الباحث أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي وذلك لأخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة.

ثالثاً : مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة والبالغ عددها 257 مدرسة وكذلك مدراء المناطق التعليمية والبالغة 11 منطقة وقد تم إستخدام إسلوب المسح الشامل.

جدول رقم (1.4) – مجتمع الدراسة

المنطقة	عدد المدارس الابتدائية	عدد المدارس الإعدادية	المجموع	الاستبيانات المستردة	نسبة الاسترداد
جنوب غزة	52	40	92	57	%61.96
وسط غزة	29	26	55	48	% 87.27
مدينة غزة	43	22	65	54	% 83.08
شمال غزة	28	17	45	42	% 91.11
المجموع المدارس	105	152	257	201	% 77.82

مُدراء المناطق التعليمية

عدد المناطق التعليمية	عدد مُدراء المناطق التعليمية	الاستبيانات المستردة	المجموع
11	11	7	% 63.63

المصدر: البيانات المتعلقة بعدد المدارس والمناطق التعليمية تم الحصول عليها من دائرة التعليم في الأونروا 2015

رابعاً : عينة الدراسة

تم اختيار عينة طبقية بلغ حجمها 201 مدرسة و 7 مدراء مناطق تعليمية وبذلك يكون حجم عينة الدراسة 208.

جدول رقم (2.4) – الخصائص الديموغرافية لمجتمع العينة

الخصائص الشخصية		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	109	52.4
	أنثى	99	47.6
	المجموع	208	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	21	10.1
	30 إلى أقل من 40	60	28.8
	40 إلى أقل من 50	56	26.9
	50 فأكثر	71	34.1
	المجموع	208	100.0
المؤهل العلمي	دكتوراه	7	3.4
	ماجستير	39	18.8
	بكالوريوس	136	65.38
	دبلوم	26	12.5
	المجموع	208	100.0

- يبين جدول رقم (2.4) أن 52.4% من عينة الدراسة من الذكور و 47.6% من عينة الدراسة من الاناث.
- أما بالنسبة للعمر أن 10.1 % من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " أقل من 30 سنة " ، و 28.8% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " 30– أقل من 40 سنة " ، و 26.9% من عينة الدراسة بلغت اعمارهم " 40– أقل من 50 سنة " ، و34.1% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " 50 سنة فأكثر "
- بالنسبة للمؤهل العلمي للعينة يلاحظ أن 3.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دكتوراه " ، و 18.8 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " ماجستير " ، و65.38 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس " ، 12.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دبلوم " .

جدول رقم (3.4) – الخصائص الوظيفية لمجتمع العينة

الخصائص الشخصية		التكرار	النسبة %
المسمى الوظيفي	مُدير منطقة تعليمية	7	3.37
	مُدير مدرسة	81	38.94
	نائب مدير مدرسة	89	42.79
	سكرتير \ (إداري)	31	14.90
		208	100.00
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	13.9
	5 إلى أقل من 10	48	23.1
	10 إلى أقل من 15	31	19.9
	15 سنة فأكثر	100	48.1
	المجموع	208	100.00
مكان العمل	شمال غزة	44	21.2
	مدينة غزة	55	26.4
	وسط غزة	51	24.5
	جنوب غزة	58	27.9
	المجموع	208	100.00

- يبين جدول (3.4) أن 38.94 % من عينة الدراسة يعملون " مدير مدرسة " ، و42.79% من عينة الدراسة يعملون " نائب مدير " ، و3.37% من عينة الدراسة يعملون " مدير منطقة " و14.90% من عينة الدراسة يعملون " سكرتير (إداري) " .
- أما بخصوص عدد سنوات الخبرة يلاحظ أن 13.9% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة " أقل من 5 سنوات " ، و 23.1% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة " 5 إلى أقل من 10 سنوات" ، و 19.9 % من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة " 10 إلى أقل من 15 سنة " ، و 48.1% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة " 15 سنة فأكثر ".
- أما فيما يتعلق بمنطقة العمل يلاحظ أن 21.2 % من عينة الدراسة يعملون في " شمال غزة " ، و 26.4% من عينة الدراسة يعملون في " مدينة غزة " ، و24.5% من عينة الدراسة يعملون في " وسط غزة " ، و27.9% من عينة الدراسة يعملون في " جنوب غزة".

خامساً : أداة الدراسة

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1 – إعداد استبانة أولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2 – عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.

3 – تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4 – تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تم سردهم في ملحق رقم (2) والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.

5 – إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما يناسب.

6 – توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ، ولقد تم تقسيم الاستبانه إلى

جزأين كما يلي:

- **الجزء الأول** : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة .
- **الجزء الثاني** : تتناول معلومات حول العوامل البيئية لنظم المعلومات وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات وتم تقسيمه إلى أربعة محاور كما يلي:

المحور الأول: يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل التنظيمية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم ويحتوي على 14 فقرة ، وتم تقسيمه إلى محاور فرعية كما يلي:

أولاً) النمط الإداري ويحتوي على 5 فقرات .

ثانياً) دعم الإدارة العليا ويحتوي على 5 فقرات.

ثالثاً) تدريب العاملين ويحتوي على 4 فقرات

المحور الثاني: يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل التقنية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم ويحتوي على 15 فقرة، وتم تقسيمه الى محاور فرعية كما يلي:

أولاً) التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات) ويحتوي على 9 فقرات .

ثانياً) جودة النظام ويحتوي على 6 فقرات.

المحور الثالث: يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل السلوكية للمستخدمين ويحتوي على 8 فقرات.

المحور الرابع: يهدف هذا المحور إلى تأثير العوامل البيئية المتاحة على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات ويحتوي على 16 فقرة، وتم تقسيمه إلى محاور فرعية كما يلي :

أولاً) ملائمة المعلومات ويحتوي على 5 فقرات .

ثانياً) سرعة توفير المعلومات (التوقيت) ويحتوي على 4 فقرات .
ثالثاً) جودة المعلومات ويحتوي على 7 فقرات.

(تم سرد أهم المراجع التي ناقشت كل فقرة من الفقرات في المحاور السابقة في الجدول رقم 1.3)

سادساً : تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات القسم الثاني، وكانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 5 إجابات حيث الدرجة (5) تعني الموافقة بشدة والدرجة (1) تعني عدم الموافقة بشدة حسب جدول التالي

مقياس الاجابات

الدرجة	5	4	3	2	1
درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

- **صدق وثبات الاستبيان**

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995) ، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"(عبيدات وآخرون، 2001) ، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

سابعاً : صدق فقرات الاستبيان تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

1- الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي التجارة وتكنولوجيا المعلومات في الجامعة الاسلامية و جامعة الازهر والكلية الجامعية للعلوم التطبيقية متخصصين في الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والإحصاء. ويوضح الملحق (رقم 2) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه. ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المبحوثين)، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة. وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

2-صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وتبين الجداول من رقم (4.4-10.4) أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.05 او 0.01) ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 او 0.01 ، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : العوامل التنظيمية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	النمط الإداري		
1	بإمكاني تبادل المعلومات والتواصل بسهولة بين مختلف المستويات الوظيفية	0.374*	0.042
2	أغلب المهام والعمليات تحتاج لموافقة الإدارة العليا لإتمام إنجازها	0.445*	0.014
3	الأنشطة والمهام المدرسية لها تاريخ بداية وتاريخ نهاية (الأنشطة والمهام مثل : تسجيل الطلاب ، تشكيل الفصول ، رصد الدرجات)	0.517**	0.003
4	يوجد وصف وظيفي مكتوب يحدد مهامي وصلاحياتي الوظيفية	0.545**	0.002
5	يوجد توافق بين المدارس في منطقة عملي في إنجاز المهام	0.587**	0.001
	دعم الإدارة العليا		
1	توفر الإدارة العليا الدعم والموارد اللازمة لاستخدام نظام معلومات إدارة التعليم	0.695**	0.000
2	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام معلومات إدارة التعليم	0.757**	0.000
3	تشجع الإدارة العليا الموظفين على استخدام نظام إدارة معلومات التعليم	0.675**	0.000
4	تعمل الإدارة على تقييم عمل النظام باستمرار	0.659**	0.000
5	تؤخذ آرائي وملاحظاتي المتعلقة بالنظام بعين الاعتبار	0.511**	0.004
	تدريب العاملين		
1	حصلت على تدريب حول كيفية استخدام النظام	0.548**	0.002
2	يتوفر لي مواد تدريبية مفيدة و تتناسب مع إحتياجاتي لإستخدام النظام	0.714**	0.000
3	أحصل على تدريب بشكل دوري حول كيفية استخدام كل تحديث في النظام	0.437*	0.016
4	يساعدني فريق الدعم الفني للاستفسار عن كل ما هو جديد في النظام	0.518**	0.003

***العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.05**

****العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

جدول رقم (5.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : العوامل التقنية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)		
1	تتوفر أجهزة حاسوب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب	0.588**	0.001
2	عند حدوث خلل في الشبكة تتم معالجته بسرعة .	0.414*	0.023
3	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب	0.719**	0.000
4	تناسب وسائل إخراج المعلومات الاحتياجات الكاملة للعمل	0.408*	0.025
5	تتوفر سرعة إنترنت تمكنني من استخدام النظام بسلاسة وسرعة.	0.371*	0.044
6	نادرًا ما تحدث انقطاعات في شبكة الإنترنت المستخدمة.	0.456*	0.011
7	يتم تحديث أجهزة الحاسوب لتوفير أفضل الإمكانيات التقنية لاستخدامها في الوصول لنظم المعلومات الإدارية التعليمية.	0.456*	0.011
8	تتناسب البرمجيات والتطبيقات المستخدمة مع متطلبات نظام معلومات إدارة التعليم	0.483**	0.007
9	يتوفر دعم فني لمعاجلة الأعطال و إصلاح المشاكل والأخطاء المتعلقة بالجانب التقني	0.731**	0.000
	جودة النظام		
1	النظام سهل الاستخدام وغير مُعقد	0.418*	0.022
2	بإمكاني الاعتماد على النظام في إنجاز كل المهام المدرسية	0.503**	0.005
3	بإمكاني الوصول إلى نظام المعلومات في أي مكان و زمان	0.409*	0.025
4	يساعدني النظام بالرجوع إلى البيانات القديمة والمؤرشفة	0.511**	0.004
5	يتسم النظام بالسرعة	0.512**	0.004
6	أواجه مشاكل وأعطال في أداء النظام	0.639**	0.000

***العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.05**

****العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

جدول رقم (6.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : العوامل السلوكية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تساعدك نظم المعلومات في تسهيل مهامك وإتخاذ القراراتك	0.506**	0.004
2	تؤثر نظم المعومات على أداء مهامي الوظيفية بالسرعة و الجودة المطلوبة	0.746**	0.000
3	تؤثر نظم المعلومات على مستوى الصلاحيات المُخولة لدي	0.603**	0.000
4	أواجه صعوبة في فهم التكنولوجيا والتعامل معها	0.674**	0.000
5	يساعدني نظام المعلومات في زيادة الرضا عن المهام المنجزة	0.744**	0.000
6	يساعدني نظام المعلومات في تقليص الإجراءات الروتينية	0.442*	0.014
7	يساعدني نظام المعلومات بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها	0.423*	0.020
8	أفضل أحيانا أن أتخذ قرارات إعتيادية دون الإعتماد على المعلومات المقدمة من النظام	0.418*	0.021

*العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.05

**العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.01

جدول رقم (7.4) – الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : جودة المعلومات

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	ملائمة المعلومات		
1	يساعدني النظام في الحصول على معلومات مفيدة في إنجاز مهامي	0.548**	0.002
2	يمكنني النظام من استعراض المعلومات حسب إحتياجاتي الوظيفية والصلاحيات المخولة لي	0.813**	0.000
3	يساعدني النظام في تحديد أفضل الخيارات واتخاذ القرارات	0.642**	0.000
4	يساعدني نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه	0.687**	0.000
5	يساعدني نظام المعلومات بتوفير كم مناسب من المعلومات لاتخاذ القرارات	0.726**	0.000
	سرعة توفير المعلومات (التوقيت)		
1	يساعدني النظام في إنجاز المهام بشكل أسرع نظرا لإمكانية الحصول على المعلومات بسرعة من النظام	0.820**	0.000
2	يساعدني النظام في الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام بالوقت المطلوب	0.550**	0.002
3	السرعة التي يوفر فيها النظام المعلومات لا تتعارض مع كون المعلومات دقيقة وصحيحة	0.588**	0.001
4	أصبحت آلية انتقال المعلومات بين الأشخاص المعنيين بإتخاذ القرار أكثر سرعة	0.706**	0.000
	دقة المعلومات (صحة المعلومات)		
1	يمكنني النظام من الحصول على معلومات تاريخية صحيحة	0.789**	0.000
2	يمكنني النظام من استعراض المعلومات بطريقة مرتبة وصحيحة يسهل فهمها	0.751**	0.000
3	يمكنني نظام المعلومات من الحصول على معلومات رقمية وبيانات إحصائية مفيدة	0.805**	0.000
4	يمكنني النظام من الحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	0.747**	0.000
5	يمكنني النظام من الحصول على تقارير واضحة ومفهومة	0.733**	0.000
6	يمكنني النظام من الحصول على معلومات ذات موثوقية عالية تستخدم في إتخاذ القرارات	0.686**	0.000
7	يمكنني النظام من الحصول على معلومات غير متضاربة ومتداخلة	0.777**	0.000

***العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.05**

****العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

ثامناً : صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (8.4) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361.

جدول رقم (8.4)- الإتساق البنائي لمحاور الدراسة

عنوان المجال	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
النمط الإداري	0.852	0.000
دعم الإدارة العليا	0.871	0.000
تدريب العاملين	0.721	0.000
التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)	0.758	0.000
جودة النظام	0.798	0.000
العوامل السلوكية	0.770	0.000
ملائمة المعلومات	0.793	0.000
سرعة توفير المعلومات (التوقيت)	0.621	0.000
دقة المعلومات	0.725	0.000

***العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.05**

****العلاقة دالة احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

تاسعاً : ثبات فقرات الاستبانة Reliability

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات (العساف، 1995). وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (9.4) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة 0.859 مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول رقم (9.4) - معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

عنوان المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
المحور الأول : العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم	**0.786**	**0.880**
المحور الثاني : العوامل التقنية المتاحة لاستخدام نظام معلومات إدارة التعليم	**0.696**	**0.821**
المحور الثالث : العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم	**0.812**	**0.896**
المحور الرابع : مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم	**0.742**	**0.852**
جميع الفقرات	**0.753**	**0.859**

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (10.4) أن معاملات الثبات مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة 0.884

جدول رقم (10.4)- معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول : العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	14	0.894
المحور الثاني : العوامل التقنية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	15	0.872
المحور الثالث : العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم	8	0.902
المحور الرابع : مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم	16	0.853
جميع الفقرات	53	0.884

المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1) تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي ، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى(5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (5/4=0.8) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا.

جدول رقم (11.4) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول رقم(11.4)- مقياس ليكرت الخماسي

الفترة(متوسط الفقرة)	1-1.8	1.8-2.6	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5
التقدير	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي	%36-%20	%52-%36	%68-%52	%84-%68	%100-%84

2) تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة
3) المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك ، 1996) علما بان تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة .
4) تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها) .
5) اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
6) معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات
7) معادلة سبيرمان براون للثبات
8) اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1- Sample K-S)
9) اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي"3"
10) اختبار t للفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.
11) تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتفسيرها

اختبار التوزيع الطبيعي

أولاً : تحليل فقرات و محاور الدراسة

ثانياً اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار1-sample K-S)

تم استخدام اختبار(1-sample K-S) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ويستخدم في حالة أن تكون حجم العينة أكبر من 50 حالة، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (1.5) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول رقم (1.5) – اختبار التوزيع الطبيعي (1-sample K-S)

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
المحور الأول : العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	**14**	**0.975**	**0.363**
المحور الثاني : العوامل التقنية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	**15**	**0.975**	**0.370**
المحور الثالث : العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم	**8**	**0.976**	**0.402**
المحور الرابع : مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم	**16**	**0.989**	**0.917**
جميع المحاور	**53**	**1.108**	**0.172**

أولاً : تحليل فقرات و محاور الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 % والمتوسط الحسابي اكبر من المتويط المحايد 3)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي – 1.97 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 % والمتوسط الحسابي اكبر من المتويط المحايد 3)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها اكبر من 0.05.

❖ **المحور الأول : العوامل التنظيمية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم**

يهدف هذا المحور للإجابة على السؤال التالي: ما هي العوامل التنظيمية المتاحة المتمثلة ب(النمط الإداري، دعم الإدارة العليا، تدريب المستخدمين) لاستخدام نظام معلومات إدارة التعليم؟

أولاً : معرفة النمط الإداري في مدارس الأونروا

جدول رقم (2.5) - المحور الاول / النمط الإداري

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	بإمكاني تبادل المعلومات والتواصل بسهولة بين مختلف المستويات الوظيفية	4.11	0.616	82.21	26.017	0.000	3
2	أغلب المهام والعمليات تحتاج لموافقة الإدارة العليا لإتمام إنجازها	3.59	1.013	71.73	8.350	0.000	5
3	الأنشطة والمهام المدرسية لها تاريخ بداية وتاريخ نهاية(الأنشطة والمهام مثل : تسجيل الطلاب ، تشكيل الفصول ، رصد الدرجات)	4.42	0.691	88.46	29.712	0.000	1
4	يوجد وصف وظيفي مكتوب يحدد مهامي وصلاحياتي الوظيفية	4.19	0.902	83.85	19.070	0.000	2
5	يوجد توافق بين المدارس في منطقة عملي في إنجاز المهام	4.05	0.710	81.06	21.380	0.000	4
	جميع الفقرات	4.07	0.459	81.46	33.718	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج المبينة في جدول رقم (2.5) تبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الاول (**النمط الإداري**) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 88.46%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على هناك موافقة عالية بأن الأنشطة والمهام المدرسية لها تاريخ بداية وتاريخ نهاية (الأنشطة والمهام مثل : تسجيل الطلاب ، تشكيل الفصول ، رصد الدرجات) .

2. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 83.85%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه يوجد وصف وظيفي مكتوب يحدد مهام وصلاحيات الموظفين العاملين في مدارس الأونروا في قطاع غزة .
3. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 82.21%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه بإمكان الموظيفين تبادل المعلومات والتواصل بسهولة بين مختلف المستويات الوظيفية .
4. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 81.06%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه يوجد توافق بين المدارس في منطق التي تعمل فيها الأونروا من حيث إنجاز المهام .
5. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 71.73%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن أغلب المهام والعمليات تحتاج لموافقة الإدارة العليا لإتمام إنجازها.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الاول المتعلقة (بالنمط الإداري) تساوي 4.07 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.459 والوزن النسبي يساوي 81.46% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 33.718 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المتمثلة بالنمط الإداري. مما سبق يتضح أن هناك موافقة على من قِبل أفراد العينة المستطلعة أرائهم على النمط الإداري المتاح لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المُطبق في دائرة التربية والتعليم في الإنروا حيث يمكن للموظفين تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الوظيفية بسهولة وأغلب المهام لها وقت محدد وهناك توافق بين المدارس الأنروا من حيث إنجاز المهام، كما أشارت النتائج إلى أن النمط الإداري المتبع في الإونروا يعتمد على التدرج في الأمور الإدارية وأن المهام في المدارس غالباً تحتاج أن يسمح بها مُدراء المناطق التعليمية وهذا لا يتعارض مع تطبيقات نظم إدارة معلومات التعليم. **وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من** (أبوسبت، 2005) و(حماد،2013) التي خلصت إلى أن العوامل التنظيمية تتواءم مع نظم المعلومات المعمول فيها بالمؤسسات التعليمية ودراسة (Farrokhi&Pokoradi, 2013) و(Anom&others, 2012) و(الغرباوي، 2014) و (Lu&Wang,1997) التي أشارت

إلى أن العوامل التنظيمية بما فيها النمط الإداري تتوافق و تسهل عمل نظم المعلومات الصحية المستخدمة في مراكز الأونروا الصحية و دراسة (الدويك ،2010) و (العتيبي،2010) التي أوصت بضرورة أن تكون نظم المعلومات متوافقة مع العوامل التنظيمية بما فيها النمط الإداري. **وتختلف مع دراسة** (الفوازن، 2004) التي توصلت لوجود معوقات تنظيمية تواجه نظم المعلوامات ودراسة (Gladwin, 2003) التي أوضحت أن مشاكل نظم المعلومات بسبب عدم التوافق بين التغيرات في نظم المعلومات وتغيرات تنظيمية وإدارية في المؤسسة.

2- مدى دعم الإدارة العليا لنظام إدارة معلومات التعليم

جدول رقم (3.5) – المحور الاول / دعم الإدارة العليا

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	توفر الإدارة العليا الدعم والموارد اللازمة لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم	4.18	0.566	83.56	29.990	0.000	2
2	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على إستخدام نظام معلومات إدرة التعليم	4.13	0.579	82.60	28.122	0.000	3
3	تشجع الإدارة العليا الموظفين على إستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	4.26	0.622	85.19	29.226	0.000	1
4	تعمل الإدارة على تقييم عمل النظام بإستمرار	3.89	0.821	77.88	15.700	0.000	4
5	تؤخذ آرائي وملاحظاتي المتعلقة بالنظام بعين الإعتبار	3.40	0.834	68.08	6.981	0.000	5
	جميع الفقرات	3.97	0.492	79.46	28.552	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (3.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الاول (دعم الإدارة العليا) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي " 85.19%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " الإدارة العليا تشجع الموظفين على استخدام نظام إدارة معلومات التعليم " .

2. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 83.56%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " الإدارة العليا توفر الدعم والموارد اللازمة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم " .
3. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 82.60%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " الإدارة العليا تتابع سير العمل القائم على إستخدام نظام معلومات إدرة التعليم " .
4. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 77.88%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " الإدارة تعمل على تقييم عمل النظام باستمرار"
5. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 68.08%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " تؤخذ آراء وملاحظات الموظفين المتعلقة بالنظام بعين الاعتبار إلى حد ما " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الاول المتعلقة (بدعم الإدارة العليا) تساوي 3.97 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.492 والوزن النسبي يساوي 79.46% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 28.552 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المتمثلة بدعم الإدارة العليا. ويتضح من تحليل نتائج الدراسة في الجدول أعلاه أن هناك اهتمام ودعم من قِبل الإدارة العليا لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم في المدارس على استخدام النظام ويعزو الباحث ذلك لإدراك الإدارة العليا بأهمية نظم المعلومات في العملية الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات ، أما فيما يتعلق بالفقرة الخامسة (تؤخذ آرائي وملاحظاتي المتعلقة بالنظام بعين الاعتبار) فيعزو الباحث انخفاض نسبة هذه الفقرة إلى كثرة أراء المُستخدمين و تباينها أحياناً لذلك يحرص القائمين على نظم المعلومات على عمل التعديلات والإضافات بما يناسب جميع المستخدمين. **وتتفق هذه النتائج مع** (Anom&other,2012) ودراسة (King&Teo, 1996) التي خلصت إلى أن دعم الإدارة العليا يساهم ويعزز نشر نظم المعلومات ودراسة (مهنا، 2009) التي أظهرت وجود دعم من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب غزة الإقليمي في وكالة الغوث ودراسة

وتختلف مع دراسة (الغرباوي، 2014) التي اوصت بزيادة دعم الإدارة للموظفين في المراكز الصحية على لإستخدام نظم المعلومات و كذلك دراسة كل من (Rouibah&others,2009) ودراسة (King&Teo,1996)التي أظهرت عدم اهتمام من قبل الإدارة العليا لاستخدام نظم المعلومات .

ثالثاً: تدريب العاملين على نظم إدارة معلومات التعليم

جدول رقم (4.5) – المحور الاول / تدريب العاملين

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	حصلت على تدريب حول كيفية إستخدام النظام	4.04	0.859	80.87	17.524	0.000	1
2	يتوفر لي مواد تدريبية مفيدة و تتناسب مع إحتياجاتي لإستخدام النظام	3.96	0.836	79.13	16.508	0.000	2
3	أحصل على تدريب بشكل دوري حول كيفية إستخدام كل تحديث في النظام	3.41	1.027	68.17	5.740	0.000	4
4	يساعدني فريق الدعم الفني للإستفسار عن كل ما هو جديد في النظام	3.93	0.840	78.56	15.939	0.000	3
	جميع الفقرات	3.83	0.722	76.68	16.672	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (4.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الاول (تدريب العاملين) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 1" بلغ الوزن النسبي " 80.87%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الموظفين حصلوا على تدريب حول كيفية إستخدام النظام".

2. في الفقرة رقم " 2" بلغ الوزن النسبي " 79.13%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتوفر مواد تدريبية مفيدة و تتناسب مع إحتياجات الموظفين في المدارس لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم".
3. في الفقرة رقم " 4" بلغ الوزن النسبي " 78.56%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه "فريق الدعم الفني يساعد الموظفين في الإستفسار عن كل ما هو جديد في النظام".
4. في الفقرة رقم " 3" بلغ الوزن النسبي " 68.17%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إني "أحصل على تدريب بشكل دوري حول كيفية استخدام كل تحديث في النظام " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الاول المتعلقة (بتدريب العاملين) تساوي 3.83 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.722 والوزن النسبي يساوي 76.68% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 16.672 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المتمثلة بتدريب العاملين.

ويتضح من نتائج التحليل أن القائمين على نظم إدارة معلومات التعليم في الأونروا يدركون أهمية تدريب المُستخدمين كأحد أهم الخطوات لاكتمال دورة تصميم أي برنامج أو نظام ، فكما أظهرت النتائج أن الموظفين حصلوا على تدريب حول ماهية النظام وكيفية عمله ، وأن هناك فريق دعم يهتم باستفسارات وتساؤلات الموظفين حول ما يتعلق بالنظام وهذا يساهم في نجاح نظم إدارة معلومات التعليم ويزيد من كفاءتها **وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من** المعشر وآخرون (2006) التي أشارت إلى ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها و (Shamsuddin & others, 2014) و (Hwang&others,2012) و (Shatha,2010). **وتختلف مع دراسة كل من** (أبوسبت،2005) التي أشارت إلى أنه لا يتم تدريب العاملين في النظام من أجل تطوير مهاراتهم وقدراتهم في الجامعات الفلسطينية وكذلك دراسة (الدويك، 2010) أظهرت عدم كفاية البرامج التدريبية ودارسة (Hayajneh,2006) التي أظهرت عدم كفاية التدريب اللازم لتزويد العاملين بالمعرفة الكاملة عن جميع ميزات النظام المعلومات

المحاور الفرعية للمحور الاول: العوامل التنظيمية المتاحة لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم

جدول رقم (5.5) – المحاور الفرعية للمحور الاول (العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام معلومات إدارة)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	أولاً) النمط الإداري	4.07	0.459	81.46	33.718	0.000
2	ثانياً) دعم الإدارة العليا	3.97	0.492	79.46	28.552	0.000
3	ثالثاً) تدريب العاملين	3.83	0.722	76.68	16.672	0.000
	جميع الفقرات	3.96	0.441	79.38	31.692	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

يبين الجدول رقم (5.5) آراء أفراد عينة الدراسة في المحاور الفرعية للمحور الاول (**العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم**) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. بلغ الوزن النسبي للنمط الإداري " 81.46%" وقد احتل المرتبة الاولى.
2. بلغ الوزن النسبي لدعم الإدارة العليا " 79.46%" وقد احتل المرتبة الثانية.
3. بلغ الوزن النسبي لتدريب العاملين " 76.68%" وقد احتل المرتبة الثالثة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور الفرعية للمحور الاول (العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) يساوي 3.96 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.441 والوزن النسبي يساوي 79.38% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 31.692 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم.

❖ **المحور الثاني : العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم**

يهدف هذا المحور للإجابة على السؤال التالي: ما هي العوامل التقنية المتاحة المتمثلة ب(التجهيزات التكنولوجية، جودة النظام) لاستخدام نظام إدارة معلومات التعليم ؟

أولاً) التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم

جدول رقم (6.5) - المحور الثاني / التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	تتوفر أجهزة حاسوب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب	4.15	0.852	82.98	19.443	0.000	1
2	عند حدوث خلل في الشبكة تتم معالجته بسرعة	3.34	0.960	66.83	5.128	0.000	6
3	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب	3.73	3.053	74.62	3.453	0.001	4
4	تناسب وسائل إخراج المعلومات الإحتياجات الكاملة للعمل	3.91	0.753	78.17	17.411	0.000	2
5	تتوفر سرعة إنترنت تمكنني من إستخدام النظام بسلاسة وسرعة	3.08	1.087	61.54	1.020	0.309	8
6	نادرًا ما تحدث انقطاعات في شبكة الإنترنت المستخدمة.	2.76	1.089	55.29	-3.120	0.002	9
7	يتم تحديث أجهزة الحاسوب لتوفير أفضل الإمكانيات التقنية لإستخدمها في الوصول لنظم المعلومات الإدارية التعليمية.	3.34	0.965	66.83	5.102	0.000	7
8	تتناسب البرمجيات والتطبيقات المستخدمة مع متطلبات نظام معلومات إدارة التعليم	3.85	0.719	76.92	16.968	0.000	3
9	يتوفر دعم فني لمعاجلة الأعطال و إصلاح المشاكل والأخطاء المتعلقة بالجانب التقني	3.70	0.804	73.94	12.500	0.000	5
	جميع الفقرات	3.54	0.755	70.79	10.308	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (6.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني المتعلقة (بالتجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 1" بلغ الوزن النسبي " 82.98%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " تتوفر أجهزة حاسوب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب " .
2. في الفقرة رقم " 4" بلغ الوزن النسبي " 78.17%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " وسائل إخراج المعلومات تناسب الإحتياجات الكاملة للعمل " .
3. في الفقرة رقم " 8" بلغ الوزن النسبي " 76.92%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " البرمجيات والتطبيقات المستخدمة تتناسب مع متطلبات نظام إدارة معلومات التعليم " .
4. في الفقرة رقم " 3" بلغ الوزن النسبي " 74.62%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " سرعة الأجهزة تتناسب مع حجم العمل المطلوب " .
5. في الفقرة رقم " 9" بلغ الوزن النسبي " 73.94%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " يتوفر دعم فني لمعاجلة الأعطال و إصلاح المشاكل والأخطاء المتعلقة بالجانب التقني " .
6. في الفقرة رقم " 2" بلغ الوزن النسبي " 66.83%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " عند حدوث خلل في الشبكة تتم معالجته بسرعة " .
7. في الفقرة رقم " 7" بلغ الوزن النسبي " 66.83%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " يتم تحديث أجهزة الحاسوب لتوفير أفضل الإمكانيات التقنية لإستخدمها في الوصول لنظم المعلومات الإدارية التعليمية " .

8. في الفقرة رقم " 5" بلغ الوزن النسبي " 61.54%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.309 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على إنه " لا تتوفر سرعة إنترنت لتمكنني من إستخدام النظام بسلاسة وسرعة " .
9. في الفقرة رقم " 6" بلغ الوزن النسبي " 55.29%" وهي أقل من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه " تحدث انقطاعات في شبكة الإنترنت المستخدمة "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني المتعلقة (بالتجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)) تساوي 3.54 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.755 والوزن النسبي يساوي 70.79% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 10.308 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المتمثلة ب(التجهيزات التكنولوجية).

ويعزو الباحث هذه النسبة المرتفعة إلى توفر عدد كافي من أجهزة الحاسوب ومختبرات الحاسوب المجهزة بأجهزة حديثة والمدعمة بمساحات تخزينية كبيرة وسرعات عالية وكذلك توفر الأونروا في مدارسها وسائل لإخراج وطباعة التقارير المعلومات وتوفير الحماية اللازمة لمنع حالات التخريب، وكذلك توفر الأونروا فريق من المختصين يقوم بمتابعة أجهزة المدارس والتأكد من وجود البرامج المطلوبة لتشغيل نظام المعلومات بالصورة المطلوبة وفي المقابل تعاني الشبكة المستخدمة في مدارس الأنروا من مشاكل الانقطاع وتدني السرعة أحياناً بالرغم من حداثتها والسبب في ذلك يرجع لكم العمليات الهائل الذي يتم في نفس الوقت.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من (فروانة، 2015) و (أبوسبت،2005) التي أظهرت رضا المبحوثين حول الإمكانيات التقنية الموجودة في المدارس والجامعات الفلسطينية و(الغرباوي، 2014) التي أظهرت وفرة الإمكانيات التقنية المتمثلة بالمُعدات والبرمجيات في المراكز الصحية التابعة للأونروا ودراسة(Afaneh&others,2015) و دراسة (المعشر وآخرون،2006) التي أظهرت وجود علاقة بين الإمكانيات التقنية وإستخدام النظام **وتختلف مع دراسة كل من** (Esther, 2011) التي أظهرت ضعف في الإمكانيات التقنية المتوفرة في المدارس و دراسة (رمضان، 2009) التي توصلت لمستوى متوسط من الإمكانات البرمجية والفنية، ودراسة

(Demir, 2006) التي أظهرت نقص في المكونات المادية المتاحة في المدارس الإبتدائية في أدرنة التركية .

ثانياً) جودة نظام إدارة معلومات التعليم

جدول رقم (7.5) – المحور الثاني / جودة النظام

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	النظام سهل الإستخدام وغير مُعقد	4.10	0.652	81.92	24.236	0.000	1
2	بإمكاني الإعتماد على النظام في إنجاز كل المهام المدرسية	3.88	0.764	77.50	16.523	0.000	3
3	بإمكاني الوصول إلى نظام المعلومات في أي مكان و زمان	3.59	3.059	71.73	2.766	0.006	5
4	يساعدني النظام بالرجوع إلى البيانات القديمة والمؤرشفة	4.06	0.709	81.25	21.599	0.000	2
5	يتسم النظام بالسرعة	3.78	0.845	75.58	13.292	0.000	4
6	أواجه مشاكل وأعطال في أداء النظام	3.09	1.020	61.83	1.292	0.198	6
	جميع الفقرات	3.75	0.693	74.97	15.568	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (7.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني المتعلقة (بجودة النظام) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 81.92%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام سهل الإستخدام وغير مُعقد " .
2. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 81.25%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يساعدني بالرجوع إلى البيانات القديمة والمؤرشفة " .

3. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي "77.50%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه "بإمكاني الإعتماد على النظام في إنجاز كل المهام المدرسية ".
4. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي "75.58%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن "النظام يتسم بالسرعة".
5. في الفقرة رقم 3 " بلغ الوزن النسبي "71.73%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.006 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه "بإمكاني الوصول إلى نظام المعلومات في أي مكان و زمان ".
6. في الفقرة رقم "6 " بلغ الوزن النسبي "61.83%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.19 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على إني "لا أواجه مشاكل وأعطال في أداء النظام".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني المتعلقة (بجودة النظام) تساوي 3.75 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.693 والوزن النسبي يساوي 74.97% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 15.568 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم المتمثلة ب(جودة النظام). النتائج تدلل على أن نظام إدارة معلومات التعليم المُستخدم في الأونروا يتميز بالسهولة ووضوح المحتوى، وجودة تنسيق واجهات إدخال البيانات والإعتمادية والسرعة من وجهة نظر أفراد العينة ، ويعزو الباحث هذه النتائج لإجابات المبحوثين لإهتمام القائمين على نظم إدارة معلومات التعليم بتصميم نظام معومات يتوائم مع حاجات المستخدمين ويتسم بالسهولة والإعتمادية ، **وهذا يتفق مع دراسة** (فروانة ،2015) التي خلصت إلى أن برنامج الإدارة المدرسية المستخدم في وزارة التربية والتعليم في غزة يتميز بالجودة و دراسة (حماد، 2013) التي أشارت إلى أن نظام الخدمات الإلكترونية يتمتع بجودة مرتفعة، ويمتلك واجهة وتصميم ملائم ودراسة كل من (Shamsuddin&others, 2014) ودراسة (Norshidah, 2007) حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن جودة النظام هي أكثر العوامل تأثيراً على المستخدمين.

المحاور الفرعية للمحور الثاني: العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم

يبين الجدول رقم (8.5) آراء أفراد عينة الدراسة في المحاور الفرعية للمحور الثاني (العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. بلغ الوزن النسبي لجودة النظام " 74.97%" وقد احتل المرتبة الاولى.
2. بلغ الوزن النسبي للتجهيزات التكنولوجية (معدات وبرمجيات) " 70.79%" وقد احتل المرتبة الثانية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور الفرعية للمحور الثاني (العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) يساوي 3.62 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.596 والوزن النسبي يساوي 72.46% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 15.068 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول الإمكانيات التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم.

جدول رقم (8.5) - المحاور الفرعية للمحور الثاني (العوامل التقنية المتاحة)

م	المحاور الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)	3.54	0.755	70.79	10.308	0.000
2	جودة النظام	3.75	0.693	74.97	15.568	0.000
	جميع المحاور الفرعية للمحور الثاني	3.62	0.596	72.46	15.068	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

❖ **المحور الثالث : العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم**

يهدف هذا المحور للإجابة على السؤال التالي: ما هي العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم ؟

جدول رقم (9.5) – المحور الثالث (العوامل السلوكية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تساعدك نظم المعلومات في تسهيل مهامك وإتخاذ القراراتك	4.12	0.622	82.40	25.988	0.000
2	تؤثر نظم المعومات على أداء مهامي الوظيفية بالسرعة و الجودة المطلوبة	3.86	0.856	77.12	14.418	0.000
3	تؤثر نظم المعلومات على مستوى الصلاحيات المُخولة لدي	3.43	0.935	68.65	6.672	0.000
4	أواجه صعوبة في فهم التكنولوجيا والتعامل معها	2.27	1.062	45.48	-9.860	0.000
5	يساعدني نظام المعلومات في زيادة الرضا عن المهام المنجزة	4.05	0.527	80.96	28.675	0.000
6	يساعدني نظام المعلومات في تقليص الإجراءات الروتينية	4.04	0.628	80.77	23.841	0.000
7	يساعدني نظام المعلومات بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها	4.10	0.520	81.92	30.374	0.000
8	أفضل أحيانا أن أتخذ قرارات إعتيادية دون الإعتماد على المعلومات المقدمة من النظام	3.19	0.912	63.85	3.040	0.003
	جميع الفقرات	3.63	0.417	72.64	21.877	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (9.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث : مدى تأثير العوامل السلوكية على نظم إدارة معلومات التعليم مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 82.40%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظم المعلومات تساعد في تسهيل مهامي وإتخاذ القرارات " .
2. في الفقرة رقم "7 " بلغ الوزن النسبي " 81.92%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن "نظام المعلومات يساعدني بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها ".
3. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 80.96%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن "نظام المعلومات يساعدني في زيادة الرضا عن المهام المنجزة " .
4. في الفقرة رقم "6 " بلغ الوزن النسبي " 80.77%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن "نظام المعلومات يساعدني في تقليص الإجراءات الروتينية " .
5. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 77.12%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظم المعومات تؤثر على أداء مهامي الوظيفية بالسرعة و الجودة المطلوبة " .
6. في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 68.65%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظم المعلومات تؤثر على مستوى الصلاحيات المُخولة لدي " .
7. في الفقرة رقم "8 " بلغ الوزن النسبي " 63.85%" وهي أكبر من 60 %، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إني " أفضل أحيانا أن أتخذ قرارات إعتيادية دون الإعتماد على المعلومات المقدمة من النظام " .
8. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 45.48%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن الموظفين " لا يواجهون صعوبة في فهم التكنولوجيا والتعامل معها " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (العوامل السلوكية لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) تساوي 3.63 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3)، والانحراف المعياري يساوي 0.417 والوزن النسبي يساوي 72.64% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 21.877 وهي

أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول العوامل السلوكية لمستخدمي نظام معلومات إدارة التعليم.

ويعزوا الباحث هذه النسبة المُرتفعة في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمحور العوامل السلوكية لأن العينة المُستهدفة هم مُدراء المدارس ونواب المُدراء ومُدراء المناطق التعليمية وهي شريحة تُدرك مدى أهمية ولزوم نظم المعلومات في المؤسسات لتسيير المهام وإنجاز المعاملات اليومية وإتخاذ القرارات ، وتحاول الإستفادة من هذه النظم وإستغلالها الإستغلال الأمثل.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (دباغية والسعد، 2011) ودراسة (شاهين، 2011) التي خلصت لوجود تأثير للعوامل السلوكية على كفاءة نظم المعلومات ودراسة (المعشر و الخصبة، 2006) حيث أظهرت النتائج أن الموظفين يتمتعون بخبرة في مجال الحاسوب ، وقادرين على التفاعل والإنتاج في ظل البيئة المحوسبة و دراسة (Shamsuddin&Others,2014) حيث أظهرت إلمام الموظفين وإداكهم لمدى أهمية نظم المعلومات في تحسين الأداؤ وزيادة الإنتاجية ودراسة (Chuttur,2009) التي أظهرت أن قبول المُوظف وإهتمامه بالتكنولوجيا يزيد من الإقبال على أستخدام نظم المعلومات وزيادة إنتاجية المؤسسة **وتختلف مع دراسة** (Igbaria , 1995) التي أوصت بضرورة توظيف واستخدام الأفراد الذين يتمتعون بمؤهلات علمية متخصصه ولديهم إهتمام و دراية كافية في مجال تكنولوجيا.

❖ **المحور الرابع: جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم لإتخاذ القرارات**

يهدف هذا المحور إلى الإجابة على السؤال التالي: ما مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم في ظل العوامل البيئية المتاحة ؟

أولاً : ملائمة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم .

جدول رقم (10.5) – المحور الرابع / ملائمة المعلومات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	يساعدني النظام في الحصول على معلومات مفيدة في إنجاز مهامي	4.16	0.531	83.27	31.579	0.000	1
2	يمكنني النظام من إستعراض المعلومات حسب إحتياجاتي الوظيفية والصلاحيات المخولة لي	4.08	0.524	81.54	29.658	0.000	2
3	يساعدني النظام في تحديد أفضل الخيارات وإتخاذ القرارات	3.94	0.649	78.85	20.926	0.000	5
4	يساعدني نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه	3.98	0.629	79.62	22.484	0.000	4
5	يساعدني نظام المعلومات بتوفير كم مناسب من المعلومات لإتخاذ القرارات	4.05	0.631	81.06	24.065	0.000	3
	جميع الفقرات	4.04	0.489	80.87	30.747	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (10.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع المتعلقة (بملائمة المعلومات الناتجة من نظم إدارة معلومات التعليم) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 83.27%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يساعد مُتخذي القرار في الحصول على معلومات مفيدة في إنجاز مهامي " .

2. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 81.54%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " النظام يمكن الموظفين من إستعراض المعلومات حسب إحتياجاتهم الوظيفية والصلاحيات المخولة لهم " .
3. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 81.06%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظام المعلومات يساعد الموظفين بتوفير كم مناسب من المعلومات لإتخاذ القرارات ".
4. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 79.62%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظام المعلومات يساعد في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه " .
5. في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 78.85%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يساعد في تحديد أفضل الخيارات وإتخاذ القرارات " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور فقرات المحور الرابع المتعلقة (بملائمة المعلومات) تساوي 4.04 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.489 والوزن النسبي يساوي 80.87% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 30.747 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة على أن المعلومات التي يقدمها النظام ملائمة لإتخاذ القرارات .

ويعزو الباحث هذه النسبة المُرتفة في إجابات أفراد العينة إلى أن نظام معلومات إدارة التعليم المُستخدم في الأونروا يوفر لكل مستخدم واجهة خاصة به تبعاً لموقعه الوظيفي ويعرض المعلومات حسب ما هو مطلوب لكل موظف وتبعاً للمهام المنوطة بالموظفين فواجهة المُستخدم الخاصة بمُدراء المناطق التعليمية تختلف عن واجهة المُستخدم الخاصة بُمدراء المدارس وبالتالي كم ونوع البيانات المعروضة في كل واجهة

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من : (أبوسبت، 2005) التي أظهرت نتائج المبحوثين فيها إلى ملائمة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات في الجامعات الفلسطينية وكذلك دراسة (حماد،2013) بينت أن المعلومات التي تقدمها البرامج الإلكترونية المستخدمة في وزارة التربية والتعليم ملائمة وتساعد في إتخاذ القرارات ودراسة(Bafrouei&others,2013) و

(Alkhaffaf,2012) التـي أكـدت علـى أن المعلومـات الملائمـة تسـاهم فـي إتخـاذ القـرارات الصحيحية في المؤسسات ، ودراسة (فروانة،2015) بينت أن برنامج الإدارة المدرسية SMIS يقدم معلومات مُلائمة لمُستخدميه تسرع في إنجاز المهام اليومي.

ثانياً) سرعة توفير المعلومات (التوقيت)

جدول رقم (11.5) – المحور الرابع / سرعة توفير المعلومات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يساعدني النظام في إنجاز المهام بشكل أسرع نظرا لإمكانية الحصول على المعلومات بسرعة من النظام	4.18	0.586	83.65	29.113	0.000
2	يساعدني النظام في الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام بالوقت المطلوب	4.12	0.645	82.40	25.065	0.000
3	السرعة التي يوفر فيها النظام المعلومات لا تتعارض مع كون المعلومات دقيقة وصحيحة	3.99	0.652	79.81	21.909	0.000
4	أصبحت ألية إنتقال المعلومات بين الأشخاص المعنيين بإتخاذ القرار أكثر سرعة	4.11	0.640	82.22	24.968	0.000
	جميع الفقرات	4.10	0.506	81.98	31.344	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (11.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع المتعلقة (بسرعة توفير المعلومات) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 1" بلغ الوزن النسبي " 83.65%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " النظام يساعد الموظفين في إنجاز المهام بشكل أسرع نظرا لإمكانية الحصول على المعلومات بسرعة من النظام " .

2. في الفقرة رقم " 2" بلغ الوزن النسبي " 82.40%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة لاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يساعد في الحصوال على المعلومات المطلوبة من النظام بالوقت المطلوب ".
3. في الفقرة رقم " 4" بلغ الوزن النسبي " 82.22%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إني " أليـة إنتقال المعلومات بين الأشخاص المعنيين بإتخاذ القرار أكثر سرعة أصبحت أسرع بعد إستخدام النظام ".
4. في الفقرة رقم " 3" بلغ الوزن النسبي " 79.81%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " السرعة التي يوفر فيها النظام المعلومات لا تتعارض مع كون المعلومات دقيقة وصحيحة " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع المتعلقة **(بسرعة توفير المعلومات) تساوي** 4.10 **وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي** 0.506 **والوزن النسبي يساوي** 81.98**% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي** 31.344 **وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة على أن المعلومات التي ينتجها النظام يتم تقديمها بالوقت المناسب.** وكذلك فالنظام يوفر معلومات رقمية وبيانات إحصائية مفيدة و تقارير واضحة ومفهومة و معلومات غير متضاربة ومتداخلة موثوقية عالية تستخدم في إتخاذ القرارات فتوفر هذه الصفات في المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات يجعل له دور فعال في إتخاذ القرارات ، ويعزوا الباحث ذلك إلى التطور في التكنولوجيا بشكل عام وظهور إمكانيات متوفرة بالإمكان إستخدامها في تخزين ونقل البيانات. **وتتفق هذه النتائج** مع دراسة كل من (أبوسبت، 2005) التب أظهرت أن العاملين في الجامعات الفلسطينية لديهم قدرة على الإتصال المباشر بالحواسيب المركزية وإستخراج المعلومات المطلوبة تبعاً لصلاحيات كل موظف و كذلك دراسة (فروانة، 2015) التي أظهرت أن الموظفين المستطلعة أرائهم في العينة راضيين عن سرعة برنامج الإدارة المدرسية (SMIS) في تووفير المعلومات الازمة والمطلوبة للموظفين ودراسة (حماد ،2013) التي أظهرت سرعة في التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وأظهرت دراسة (الغرباوي، 2014) أن نظم المعلومات الصحية في الأونروا توفر المعلومات في الوقت المناسب.

ثالثاً) دقة المعلومات (صحة المعلومات)

جدول رقم (12.5)– المحور الرابع / دقة المعلومات (صحة المعلومات)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	يمكنني النظام من الحصول على معلومات تاريخية صحيحة	4.14	0.569	82.79	28.894	0.000	7
2	يمكنني النظام من إستعراض المعلومات بطريقة مرتبة وصحيحة يسهل فهمها	4.22	0.519	84.42	33.913	0.000	1
3	يمكنني نظام المعلومات من الحصول على معلومات رقمية وبيانات إحصائية مفيدة	4.22	0.572	84.42	30.767	0.000	2
4	يمكنني النظام من الحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	4.14	0.636	82.88	25.956	0.000	6
5	يمكنني النظام من الحصول على تقارير واضحة ومفهومة	4.20	0.617	83.94	27.962	0.000	3
6	يمكنني النظام من الحصول على معلومات ذات موثوقية عالية تستخدم في إتخاذ القرارات	4.15	0.631	82.98	26.269	0.000	5
7	يمكنني النظام من الحصول على معلومات غير متضاربة ومتداخلة	4.16	0.621	83.17	26.919	0.000	4
	جميع الفقرات	4.18	0.483	83.52	35.090	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

لبيان درجة الموافقة على كل فقرة تم إستخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (12.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع المتعلقة **(دقة المعلومات)** مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 84.42%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من إستعراض المعلومات بطريقة مرتبة وصحيحة يسهل فهمها ".

2. في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 84.42%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " نظام المعلومات يُمكن الموظفين من الحصول على معلومات رقمية وبيانات إحصائية مفيدة " .
3. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 83.94%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من الحصول على تقارير واضحة ومفهومة " .
4. في الفقرة رقم "7 " بلغ الوزن النسبي " 83.17%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من الحصول على معلومات غير متضاربة ومتداخلة " .
5. في الفقرة رقم "6 " بلغ الوزن النسبي " 82.98%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من الحصول على معلومات ذات موثوقية عالية تستخدم في إتخاذ القرارات " .
6. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 82.88%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من الحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء " .
7. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 82.79%" وهي أكبر من 60 %، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إن " النظام يُمكن الموظفين من الحصول على معلومات تاريخية صحيحة ".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع المتعلقة (دقة المعلومات) تساوي 4.18 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي 0.483 والوزن النسبي يساوي 83.52% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 35.090 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05
مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول دقة (صحة) المعلومات التي ينتجها النظام. ويعزو الباحث هذه النتائج إلى توفر متطلبات دقة المعلومات في النظام من حيث تنسيق واجهات النظام وسهولة فهم البيانات والمعلومات المعروضة وكذلك فإن النظام يوفر العديد من المزايا مثل عرض بيانات بصور مخططات وتقارير وأيضاً فإن النظام يعرض بيانات

السنوات السابقة والبيانات التاريخية الأخرى المتعلقة بالطلاب والمُدرسين . وتُظهر النتائج رضا أفراد العينة مُتخذي القرارات الإدارية عن المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم معلومات وأنها تتسم بالدقة فالنظام من وجهة نظر أفراد العينة يُمكنهم من إستعراض المعلومات بطريقة مرتبة وصحيحة يسهل فهمها و يمكنهم من الحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء بدرجة كبيرة **وتتفق هذه النتائج** مع دراسة كل من (أبوسبت، 2005) التي أكدت على أهمية دقة المعلومات في إتخاذ القرارات في الجامعات الفلسطينية (حماد ،2014) التي أشارت أهمية دقة المعلومات كعامل أساسي لنجاح الخدمات الإلكترونية المطبقة في وزارة التربية والتعليم ودراسة (الرواحنة،2013) التي أشارت إلى أهمية دقة المعلومات في إتخاذ قرارات صحيحة.

تحليل المحاور الفرعية للمحور الرابع: جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم لإتخاذ القرارات

جدول رقم (13.5) – المحاور الفرعية للمحور الرابع (جودة المعلومات)

م	المحاور الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	ملائمة المعلومات	4.04	0.489	80.87	30.747	0.000
2	سرعة توفير المعلومات (التوقيت)	4.10	0.506	81.98	31.344	0.000
3	دقة المعلومات (صحة المعلومات)	4.18	0.483	83.52	35.090	0.000
	جميع المحاور الفرعية	4.12	0.431	82.31	37.340	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 207" تساوي 1.97

يبين الجدول رقم (13.5) آراء أفراد عينة الدراسة في المحاور الفرعية للمحور الثاني (العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) مرتبة حسب الوزن النسبي من الأكبر أهمية الى الأقل أهمية كما يلي:

1. بلغ الوزن النسبي صحة المعلومات " 83.52%" وقد احتل المرتبة الاولى.
2. بلغ الوزن النسبي لسرعة توفير المعلومات (التوقيت) " 81.98%" وقد احتل المرتبة الثانية.
3. بلغ الوزن النسبي لملائمة المعلومات " 80.87%" وقد احتل المرتبة الثالثة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور الفرعية للمحور الرابع (مدى جودة المعلومات التي يوفرها نظام معلومات إدارة التعليم) يساوي 4.12 وهي أكبر من القيمة المتوسطة المحايدة (3) ، والانحراف المعياري يساوي0.431 والوزن النسبي يساوي 82.31% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 37.340 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، و القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 مما يدل على موافقة عالية من قبل أفراد العينة حول جودة المعلومات التي يقدمها النظام في ظل العوامل البيئية المتاحة.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

- **الفرضية الرئيسة الاولى وتنص على أنه :**

(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة)

ويتفرع من هذه الفرضية 3 فرضيات فرعية، وللتحقق من صحة الفرضيات التالية سيتم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءاً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للإختبار (Sig)، فإن كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى 0.05 يقال حينها أن الإختبار معنوي ويعني ذلك وجود علاقة حقيقية وذات دلالة إحصائية ، أما إذا كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.05 نستنتج من ذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

1- الفرضية الفرعية الأولى

لإختبار علاقة العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام النظام و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في إتخاذ القرارات

جدول رقم (14.5) – معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية المتاحة وجودة القرارات

المحور	الإحصاءات	النمط الإداري	دعم الإدارة العليا	تدريب العاملين	جميع العوامل التنظيمية المتاحة
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.438**	0.562**	0.371**	0.560**
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	208	208	208	208

****معامل الارتباط دال احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

وتبين النتائج في جدول رقم (14.5) أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.560 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 **مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام معلومات إدارة التعليم عند مستوى دلالة α=0.05**، وهذا يبين أن هناك إرتباط بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة المتمثلة في النمط الإداري، دعم الإدارة العليا، تدريب المستخدمين وجودة المعلومات

من جهة أخرى ، حيث أنه كلما زادت كفاءة هذه الإمكانيات فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة جودة المعلومات وبالتالي فعالية القرارات التي يتم إتخاذها. **وتتفق نتيجة هذه الدراسة** مع دراسة (أبوسبت، 2005) ودراسة (حماد، 2013) التي خلصت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية المتاحة وجودة المعلومات نظام المعلومات المعمول فيها بالمؤسسات التعليمية وبالتالي جودة القرارات وكذلك دراسة رمضان (2009) في وجود علاقة ايجابية بين البيئة التنظيمية الموجودة في وزارة التربية والتعليم وتطور الأداء ، وأيضاً مع دراسة كل من المعشر وآخرون (2006) و دباغية والسعدي (2011) التي أظهرت وجود علاقة بين العوامل التنظيمية وكفاءة وفعالية نظم المعلومات المستخدمة في المؤسسات . **وتختلف نتيجة هذه الدراسة** (الدويك ، 2010) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين الإمكانيات التنظيمية المتاحة وجودة المعلومات المُقدمة لمتخذي القرارات .

2- الفرضية الفرعية الثانية :

لإختبار علاقة العوامل التقنية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في إتخاذ القرارات

جدول رقم (15.5)- معامل الارتباط بين العوامل التقنية المتاحة وجودة المعلومات

المحور	الإحصاءات	التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)	جودة النظام	جميع العوامل التقنية المتاحة
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.508**	0.466**	0.603**
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	208	208	208

****معامل الارتباط دال احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين العوامل التقنية المتاحة وجودة المعلومات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وتبين النتائج في جدول رقم (15.5) أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.603 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 **مما يدل على وجود علاقة بين العوامل التقنية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم عند مستوى دلالة 0.05= α** ويبين هذا أن هناك إرتباط بين العوامل التقنية المتاحة المتمثلة (بالتجهيزات التكنولوجية وجودة النظام) وجودة المعلومات ، حيث أنه كلما زادت كفاءة هذه العوامل فإن ذلك سيزيد من جودة المعلومات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (دباغية والسعدي،2011) ،(العمري، 2009) ، ودراسة (أبوسبت،2005) التي أظهرت أنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وصنع القرارات في الجامعات الفسطينية ودراسة (المعشر والخصبة ، 2006) التي توصلت لوجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية ودراسة (حماد، 2013) التي خلصت إلى أن هنالك علاقة بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام ، وكذلك دراسة كل من (Norshidah, 2007)
و (Shamsuddin&others,2014) حيث أظهرت هذه الدراسات وجود علاقة للعوامل التقنية على فعالية نظم المعلومات. **وتختلف هذه النتيجة مع دراسة** (الدويك، 2010) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين المكونات المادية المتاحة وتأثيرها على المعلومات المستخدمة في صنع القرارات.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

لإختبار علاقة العوامل السلوكية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في إتخاذ القرارات

جدول رقم (16.5) - معامل الارتباط بين العوامل السلوكية المتاحة وجودة المعلومات

المحور	الإحصاءات	العوامل السلوكية المتاحة
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.503**
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	208

****معامل الارتباط دال احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين العوامل السلوكية المتاحة وجودة المعلومات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وتبين النتائج في جدول رقم (16.5) أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.503 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 **مما يدل على وجود علاقة بين العوامل السلوكية المتاحة وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من :** (دباغية والسعدي، 2011) التي أظهرت أنه يوجد تأثير للعوامل السلوكية على مستوى كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية وأيضاً دراسة (شاهين، 2011) التي أظهرت أن العوامل الثقافية والاجتماعية بما فيها العوامل السلوكية تؤثر في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية ودراسة

(Shamsuddin&others,2014) التي أكدت تأثير سلوكيات مُستخدمي النظام على كفاءة هذه النظم وبالتالي فإن ذلك يؤثر على جودة المعلومات التي يُقدمها النظام.

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم المستخدمة في اتخاذ القرارات في مدارس الأونروا بقطاع غزة. تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0.05= α وتبين النتائج في جدول رقم (17.5) أن قيمة معامل الارتباط يساوي 692 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 **مما يدل على وجود علاقة بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت عند مستوى دلالة 0.05= α** . وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من (دباغية والسعدي ، 2011) و (المعشـــر والخصـــبة ، 2006) و (أبوســـبت، 2005) و (Shamsuddin,2014) و (Anom&other,2012)

جدول رقم (17.5) – معامل الارتباط بين العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت

المحور	الإحصاءات	العوامل التنظيمية المتاحة	العوامل التقنية المتاحة	العوامل السلوكية المتاحة	جميع العوامل التنظيمية المتاحة
جودة المعلومات التي ينتجها النظام	معامل الارتباط	0.560**	0.603**	0.503**	0.692**
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	208	208	208	208

****معامل الارتباط دال احصائيا عند مستوي دلالة 0.01**

لتبيان أهمية كل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة على جودة المعلومات قام الباحث بإجراء تحليل الإنحدار الخطي المتعدد

- **تحليل الانحدار الخطي المتعدد:**

تم دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التالع وذلك باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد وذلك كما يلي:

معادلة انحدار المتغير التابع (مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم) على المتغيرات المستقلة (العوامل التنظيمية، العوامل التقنية، العوامل السلوكية)

أولا: نموذج معادلة الانحدار الخطي المتعدد

$$Y = C + X_1 + X_2 + X_3 + Eit$$

حيث:

Y: تمثل المتغير التابع (دور نظم معلومات إدارة التعليم في إتخاذ القرارات)

X1: المتغير المستقل العوامل التنظيمية

X2: المتغير المستقل العوامل التقنية

X3: المتغير المستقل العوامل السلوكية

C: ثابت الانحدار.

Eit: تمثل الخطأ العشوائي.

ثانيا: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة المتغيرات المستقلة (العوامل التنظيمية، العوامل التقنية، العوامل السلوكية)على المتغير التابع (مدى جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم) ، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل جدول رقم (18.5) أن معادلة الانحدار جيدة ومقبولة حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي 64.280 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث ان القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05.

ومن خلال معاملات المتغيرات المستقلة بعد أن تم تحويلها إلى علامات معيارية Standardization الموجودة في عمود Beta يتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرا على المتغير التابع هو العوامل التقنية يليه العوامل التنظيمية يليه العوامل السلوكية حيث بلغت قيمة معاملات Beta 0.375 ، 0.246 ، 0.243 على الترتيب.

كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) R2 = 0.478 والقيمة الاحتمالية المقابلة له بلغت 0.000 مما يدل على أن نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع جيدة وتساوي 47.8 عند مستوى دلالة 0.05.

ويمكن كتابة معادلة انحدار المتغير التابع (جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم) على المتغيرات المستقلة (العوامل التنظيمية، العوامل التقنية، العوامل السلوكية) كما يلي:

$$\hat{Y} = 1.268 + 0.240\ X1 + 0.271\ X2 + 0.251\ X3$$

جدول (18.5) – تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعيار	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة t	القيمة الاحتمالية sig.	دال غير دال
الثابت	1.268	0.225		5.627	0.000	دال عند 0.05
العوامل التنظيمية	0.240	0.062	0.246	3.906	0.000	دال عند 0.05
العوامل التقنية	0.271	0.044	0.375	6.183	0.000	دال عند 0.05
العوامل السلوكية	0.251	0.060	0.243	4.209	0.000	دال عند 0.05
تحليل التباين ANOVA						
قيمة اختبار F			64.280	القيمة الاحتمالية		0.000
قيمة معامل التفسير المعدل R2			0.478	القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير		0.000

- **الفرضية الرئيسية الثانية** : لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، منطقة العمل) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والتي ينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

2.1-لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (19.5) - نتائج اختبار t المعزوة للجنس

البيان	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	ذكور	109	3.997	0.432	0.970	0.333
	اناث	99	3.938	0.451		
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	ذكور	109	3.680	0.630	1.451	0.148
	اناث	99	3.560	0.553		
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	ذكور	109	3.705	0.395	2.693	0.008
	اناث	99	3.552	0.427		
مدى جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	ذكور	109	4.131	0.436	0.538	0.591
	اناث	99	4.098	0.427		
جميع المحاور	ذكور	109	3.904	0.377	1.537	0.126
	اناث	99	3.821	0.399		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "206" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين في العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت يعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (19.5) والذي يبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.537 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.126 وهي أكبر من 0.05 مما

يدل على **عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$** . وتفسر هذه النتيجة بأن الجنسين لهما نفس المهام والأعمال والحق في العمل ويعود ذلك إلى سياسة التوظيف العادل التي تتبعها الأونروا والمساواة بين الجنسين . **و تتفق هذه النتيجة مع دراسة** (حماد، 2013) ودراسة (أبوسبت، 2005) و دراسة (فروانة ، 2015) في أنه لا توجد فروق في الإستجابات تُعزى لمتغير الجنس، ويعزو الباحث هذا الإتفاق في أن الدراسات الثلاثة السابقة تمت في مؤسسات تعليمية، وهذه المؤسسات تحتاج إلى تكافؤ الفرص بين الجنسين.

2.2-لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى العمرعند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (20.5) - نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للعمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.496	3	0.165	0.849	0.469
	داخل المجموعات	39.764	204	0.195		
	المجموع	40.260	207			
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	2.185	3	0.728	2.080	0.104
	داخل المجموعات	71.438	204	0.350		
	المجموع	73.623	207			
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.385	3	0.128	0.737	0.531
	داخل المجموعات	35.573	204	0.174		
		35.958	207			
جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.929	3	0.310	1.684	0.172
	داخل المجموعات	37.490	204	0.184		
	المجموع	38.418	207			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.638	3	0.213	1.416	0.239
	داخل المجموعات	30.634	204	0.150		
	المجموع	31.272	207			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 204" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.65

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت يعزى إلى العمر ، والنتائج مبينة في جدول رقم (20.5) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.819، وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.65 ، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.145 وهي أكبر من 0.05 مما يدل **على عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى العمر عند مستوى دلالة 0.05= α** . ويعزوا الباحث ذلك إلى وجود عدد من المختصين وذوي الخبرة في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات كمدرسين وإداريين في مدراس الأونروا ، بإمكان مُدير المدرسة اللجوء إليهم للإستفسار والمساعدة في كل جديد ومُبهم في النظام ، **وتتفق هذه الدراسة** مع دراسة مهنا (2009) التي تم تطبيقها في مدارس الأونروا ودراسة (فروانة، 2015) التي تم تطبيقها على مدارس وزارة التربية والتعليم غزة ، و مع دراسة (أبوسبت ، 2005) **وتختلف مع دراسة** (الغرباوي،2014) التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمُتغير العمر في استجابات المبحوثين حول الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة.

2.3-لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05= α.

جدول رقم (21.5) – نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للمسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.583	3	0.194	1.000	0.394
	داخل المجموعات	39.677	204	0.194		
	المجموع	40.260	207			
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	2.411	3	0.804	2.302	0.078
	داخل المجموعات	71.211	204	0.349		
	المجموع	73.623	207			
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.189	3	0.063	0.359	0.782
	داخل المجموعات	35.769	204	0.175		

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	القيمة الاحتمالية
		35.958	207			
مدى جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.396	3	0.132	0.708	0.549
	داخل المجموعات	38.023	204	0.186		
	المجموع	38.418	207			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.427	3	0.142	0.940	0.422
	داخل المجموعات	30.846	204	0.151		
	المجموع	31.272	207			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 205" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.04

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في كفاءة نظم إدارة معلومات التعليم ، ودورها في اتخاذ القرارات يعزى إلى المسمى الوظيفي ، والنتائج مبينة في جدول رقم (21.5) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.663 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.04 ، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.516 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على **عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05= α** . ويفسر ذلك بأن العينة المستهدفة هم مُدراء ونواب المدراء ومُدراء المناطق التعليمية متقاربين بالمؤهلات والتخصصات العلمية ذات العلاقة بالمجال التربوي ، ويحدث ترقيات في السلم الوظيفي فالنائب يُصبح مُدير ومُدير المدرسة مُمكن أن يتم ترقيته إلى مُدير منطقة تعليمية ، **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة كل من (الغرباوي ،2014) ، ودراسة (حماد ، 2013) ، ودراسة (فروانة ، 2015) ، ودراسة (أبوسبت ، 2005) وذلك لتشابه مجتمع الدراسة مع الدراسات الثلاثة الأخيرة حيث تم تطبيق هذه الدراسات الثلاثة في المؤسسات التربوية في قطاع غزة.

2.4-لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (22.5)- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للمؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.771	3	0.257	1.328	0.266
	داخل المجموعات	39.489	204	0.194		
	المجموع	40.260	207			
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.796	3	0.265	0.743	0.527
	داخل المجموعات	72.827	204	0.357		
	المجموع	73.623	207			
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	1.082	3	0.361	2.110	0.100
	داخل المجموعات	34.876	204	0.171		
		35.958	207			
مدى جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.912	3	0.304	1.654	0.178
	داخل المجموعات	37.506	204	0.184		
	المجموع	38.418	207			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.663	3	0.221	1.473	0.223
	داخل المجموعات	30.609	204	0.150		
	المجموع	31.272	207			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 204" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.65

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في كفاءة نظم إدارة معلومات التعليم، ودورها في اتخاذ القرارات يعزى إلى المؤهل العلمي ، والنتائج مبينة في جدول رقم (22.5) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.006 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.65 ، كما

أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.361 وهي أكبر من 0.05 **مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى المؤهل العلمي** ، ويفسر ذلك بأن العينة المستهدفة هم مُدارء ونواب المدراء ومُدراء المناطق التعليمية متقاربين بالمؤهلات والتخصصات العلمية ذات العلاقة بالمجال التربوي ، **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة كل من (الغرباوي،2014) ، ودراسة (حماد، 2013) ، ودراسة (فروانة، 2015) ، ودراسة (أبوسبت،2005) وذلك لتشابه مجتمع الدراسة مع الدراسات الثلاثة الأخيرة حيث تم تطبيق هذه الدراسات الثلاثة في المؤسسات التربوية في قطاع غزة

2.5- لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة 0.05= α.

جدول رقم (23.5)- نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لعدد سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.209	3	0.070	0.355	0.786
	داخل المجموعات	40.051	204	0.196		
	المجموع	40.260	207			
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	1.043	3	0.348	0.978	0.404
	داخل المجموعات	72.579	204	0.356		
	المجموع	73.623	207			
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	1.255	3	0.418	2.459	0.064
	داخل المجموعات	34.703	204	0.170		
		35.958	207			
جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.670	3	0.223	1.207	0.308
	داخل المجموعات	37.748	204	0.185		
	المجموع	38.418	207			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.330	3	0.110	0.725	0.538

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
	داخل المجموعات	30.943	204	0.152		
	المجموع	31.272	207			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 204" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.65

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظام إدارة معلومات التعليم وجودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارت يعزى إلى عدد سنوات الخبرة ، والنتائج مبينة في جدول رقم (23.5) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.541 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.65 ، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.205 وهي أكبر من 0.05 **مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة α=0.05** .ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الجدد ذوي الخبرة الحديثة على إطلاع بالتكنولوجيا والإمور التقنية وتلقوا خلال حياتهم الجامعية عدة مساقات تتعلق بإستخدام الحاسوب ، أما المُدراء ذو الخبرة القديمة والمتقد مين في العمر يُمكنهم الإستعانة بالسكرتارية أو الإداريين أو مدرس الحاسوب في المدرسة، لمساعدتهم في حال وجود أي صعوبة أو أي مُبهم **وتتفقق هذه الدراسة** مع دراسة كل من (فروانة، 2015) التي تم تطبيقها في مدارس وزارة التربية والتعليم في غزة ودراسة (مهنا، 2009) ودراسة (أبوسبت، 2005) **وتختلف مع دراسة** (الغراوي،2014) حيث أظهرت الدراسة أنه توجد فرق في إستجابات المبحوثين حول الإمكانيات المتاحة لإستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة تعزى لعدد سنوات الخبرة .

2.6-لا توجد فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى منطقة العمل عند مستوى دلالة α =0.05.

جدول رقم (24.5) – نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمنطقة العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.720	3	0.240	1.238	0.297
	داخل المجموعات	39.540	204	0.194		
	المجموع	40.260	207			
العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.207	3	0.069	0.192	0.902
	داخل المجموعات	73.416	204	0.360		
	المجموع	73.623	207			
العوامل السلوكية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.224	3	0.075	0.426	0.735
	داخل المجموعات	35.734	204	0.175		
	المجموع	35.958	207			
مدى جودة المعلومات التي ينتجها نظام إدارة معلومات التعليم	بين المجموعات	0.908	3	0.303	1.647	0.180
	داخل المجموعات	37.510	204	0.184		
	المجموع	38.418	207			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.413	3	0.138	0.910	0.437
	داخل المجموعات	30.859	204	0.151		
	المجموع	31.272	207			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 204" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.65

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ، لاختبار الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات ، يعزى إلى منطقة العمل ، والنتائج مبينة في جدول رقم (24.5) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.910 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.65 ، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.437 ، وهي أكبر من 0.05 مما يدل **على عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات يعزى إلى منطقة العمل عند مستوى دلالة α=0.05 . وتتفق هذه الدراسة** مع دراسة كل من (أبوسبت، 2005) **وتختلف هذه الدراسة** مع دراسة (فروانة ،2015) التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى تأثير نظم المعلومات الإدارية وأداء الإدارة المدرسية في وزارة التربية والتعليم تُعزى لمتغير مكان العمل لصالح مديرية شرق غزة .

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

أولاً : نتائج الدراسة

ثانياً : التوصيات

ثالثاً : الدراسات المُستقبلية

أولاً :النتائج

أظهرت الدراسة النتائج التالية :

1- وجود درجة عالية من الموافقة على المحور المتعلق (بالإمكانيات التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) من العينة الدراسة المستطلعة أرائهم حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المحور 79.38 ، فكان الوزن النسبي لمجموع فقرات النمط الإداري 81.46% وبلغ الوزن النسبي لدعم الإدارة العليا لإستخدام نظم المعلومات 79.46% والوزن النسبي لتدريب المستخدمين على نظام إدارة معلومات التعليم 76.68% وهذا يدلل على أن الإمكانيات التنظيمية التي توفرها دائرة التربية والتعليم متمثلة بالنمط الإداري المتبع ، و دعم الإدارة العليا و تدريب المستخدمين لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم مُرتفعة إلى حد ما وتساهم في زيادة كفاءة نظام إدارة معلومات التعليم و تؤثر على جودة المعلومات التي يقدمها النظام بشكل إيجابي.

2- وجود درجة موافقة عالية على فقرات المحور المتعلق (بالإمكانيات التقنية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم) من قبل أفراد العينة المستطلعة أرائهم ، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع فقرات هذا المحور 72.46% وكان الوزن النسبي المُتعلق بالمعدات التكنولوجية المتاحة بلغ الوزن النسبي 70.79% في حين أن الباحثين كانوا غير موافقين إلى حد ما على وفرة شبكة إنترنت ذات جودة وإعتمادية عالية، وفيما يتعلق بجودة النظام بلغ الوزن النسبي 79.97% ، وهذا يدلل على أن مدارس الأونروا تتمتع بإمكانيات تقنية عالية تساهم في عمل نظم المعلومات بكفاءة عالية بخلاف سرعة شبكة الإنترنت التي تحتاج إلى تحسين وتطوير وكذلك فيما يتعلق بجودة النظام فهو جيد بحسب رأي أفراد العينة ويزيد من الكفاءة وتؤثر على جودة المعلومات التي يقدمها النظام بشكل إيجابي.

3- وجود درجة موافقة عالية من قبل أفراد العينة على المحور المتعلق (مدى تأثير العوامل السلوكية على نظم المعلومات) ، فقد أظهرت إجابات أفراد العينة أن العوامل السلوكية والتوجهات الفردية تتفق على أهمية نظام إدارة معلومات التعليم وضرورة إستغلالها في تأدية المهام المدرسية وإتخاذ القرارات، حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المحور 72.64 % ، وهذا يُشير إلى أن العوامل السلوكية لمستخدمي نظام إدارة معلومات التعليم في مدارس الأونروا تزيد من كفاءة النظام وتؤثر على جودة المعلومات التي يقدمها النظام بشكل إيجابي .

4- وجود درجة عالية من الموافقة على فقرات المحور المتعلقة (بجودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم) حيث بلغ الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة المستطلعة أرائهم على هذا المحور 82.31 % وبلغت إجابات المستطلعين على أجزاء هذا المحور كما يلي : بالنسبة لملائمة المعلومات التي يُقدمها النظام بلغت نسبة الموافقة 80.87% ، أما بخصوص سرعة النظام بتوفير المعلومات، فقد كانت الموافقة عالية وبلغة 81.98 % ، وفيما يتعلق بدقة المعلومات (صحة المعلومات) فقط بلغ الوزن النسبي 83.52 % وهذه النسبة العالية في فعالية نظام إدارة معلومات التعليم في إتخاذ القرارات في مدارس الاونروا هي نتيجة لوفرة العوامل التي تساهم في أن يعمل النظام بالصورة المطلوبة المتمثلة بالعوامل التنظيمية المتاحة و العوامل التقنية وسلوكيات المستخدم إتجاه النظام فوفرة هذه العوامل أدت لزيادة فعالية النظام ، وأن يكون له مساهمة ملحوظة في التأثير على جودة المعلومات وبالتالي إستخدامه بإتخاذ القرارت من قِبل العاملين .

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم و جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات.

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام المعلومات و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم .
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين العوامل التقنية المتاحة و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم .
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين العوامل السلوكية و جودة المعلومات التي يقدمها نظام إدارة معلومات التعليم .

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات المبحوثين حول العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات تُعزى للمُتغيرات التالية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة ، منطقة العمل).

ثانياً : التوصيات

1- إشراك العاملين في المدارس من مُدراء ونواب ومُدرسين بتصميم النظام وأخذ أرائهم وملاحظاتهم المعتلقة بالنظام بعين الإعتبار وإجراء التعديلات على النظام التي تتوافق عليها أغلب المدارس.

2- عقد دورات تدريبية بشكل دوري لشرح وتوضيح كل ما هو جديد على نظام المعلومات، ومحاولة العمل على إدامة هذه الدورات التدريبية، وأن يكون مستواها يتماشى مع التطورات والتغيرات والتعديلات التي تحدث على النظام.

3- زيادة دعم الإدارة العليا لمستخدمي النظام من خلال التشجيع والمتابعة وإستطلاع أرائهم حول المشاكل التي يواجهونها في إستخدام نظم إدارة معلومات التعليم.

4- العمل على توفير شبكة إنترنت في مدارس الأونروا تلبي حاجة المستخدمين لإستخدام النظام بسلاسة والسرعة المطلوبة ، و توفير موظفي دعم فني متخصصين في الشبكات لإصلاح المشاكل والأعطال المتعلقة بشبكة الإنترنت .

5- العمل على تحديث أجهزة الحاسوب والمُعدات التقنية الموجودة في المدارس ، بما يتوائم مع حاجة المستخدمين لإستخدام النظام بسلاسة وسهولة ويلبي الغاية المطلوبة من نظم إدارة معلومات التعليم.

6- العمل على توعية المستخدمين بأهمية نظام إدارة معلومات التعليم ودوره في إنجاز المهام وإتخاذ القرارات والوصول إلى أفضل النتائج ، وتوفير الدعم للمدراء والمدرسين المستخدمين للنظام وإقناعهم بأن النظام لا يعتبر بديل عن دورهم الإداري بل هو مكمل ومُحسن لنتائج أداءهم ويخدم المدرسة والطالب والمجتمع .

7- إجراء تقييم مستمر في مدارس الأونروا للتعرف على الخدمات والصلاحيات التي يرغبونها، وقياس مستوى رضاهم عن نظم إدارة معلومات التعليم المُطبقة بالمدارس بهدف العمل على تحسين جودته وكفاءته.

8- الإهتمام بالدعم الفني المُقدم سواء عن طريق الأفراد أو من خلال وسائل إلكترونية سريعة، تضمن أن يتم حل المُشكلة بأسرع وقت ،وإستمرارية عمل النظام ، ومحاولة تجنب الأخطاء المتكررة التي قد تحدث في النظام.

9- تزويد المدارس بأجهزة حاسوب محمولة لإتاحة المجال للمُستخدمين لإستخدام النظام أثناء إنقطاع التيار الكهربي ، مع توفير إمكانية للوصول للإنترنت.

ثالثاً : الدراسات المُستقبلية

1- تسليط الضوء على عوامل أخرى ممكن أن تؤثر على جودة المعلومات التي تقدمها نظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على إتخاذ قرارت فعالة.

2- إجراء دراسات مُقارنة مع نظم إدارة معلومات التعليم المُطبقة في المدارس الحكومية أو مؤسسات تعليمية أخرى .

3- دراسات تسلط الضوء على دور كفاءة نظم إدارة معلومات التعليم في زيادة الرضى الوظيفي للعاملين .

4- دور نظم إدارة معلومات التعليم في الارتقاء من جودة التعليم في فلسطين .

قائمة المراجع :

❐ الكتب :

- القرآن الكريم.
- ادريس، ثابت (2007): "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة "، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
- البكري، سونيا (2000): نظم المعلومات الإدارية "المفاهيم الأساسية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر .
- البكري، سونيا ومسلم، على (1995) : " مقدمة في نظم المعلومات الإدارية "، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- الحنطاوي، محمد (2004): " نظم المعلومات المحاسبية "، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الخان، بدر(2005)،"إستراتيجية التعليم الإلكتروني"، ترجمة الموسوي وآخرون، دار شعاع للنشر والعلوم
- الدهراوي، كمال الدين (2005):" نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية للطباعة و النشر، القاهرة .
- الصباح، عبد الرحمن والصباغ ،عماد (1995) : " مبادىء نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية " الطبعة الأولى ، دار المسيرة، عمان.
- العلاق، بشير(2008): "الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم" ، اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان،الأردن.
- المغربي، عبد الحميد (2002): " نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ " ،المكتبة العصرية ،المنصورة،مصر.
- الحسين، أحمد (1994): " تحليل السياسات: مدخل جديد للتخطيط فى الأنظمة الحكومية "، الطبعة الأولى، الشارقة.
- الدهراوي، كمال الدين وكامل، سمير (2002):"نظم المعلومات المحاسبية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة.
- الراوي ، حكمت (1996):" محاسبة الكفاءة : مراجعة وتحليل" ، مجلة المدقق ، عدد28
- الصيرفي، محمد (2006) : "القرار الإداري ونظم دعمه" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، مصر .

- الطائي، محمد عبد (2005): "المدخل الى نظم المعلومات الادارية "، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- العجمي، محمد (2010): "الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية "، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- الكيلاني، عثمان والبياتي، هلال والسالمي، علاء(2000):المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان: الأردن.
- بسيوني، عبد الحميد (2010): " نظم المعومات الإدارية "، دار الكتب العلمية ، القاهرة، مصر.
- فياض، محمود وقدادة، عيسى وعليان، ربحي (2010): "مبادئ الإدارة (1) (وظائف المدير)" دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان .
- قاسم، عبد الرزاق (2004): "تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية"، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين (2005): " نظم المعلومات الإدارية " ،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- تعلب، سيد (2011): " نظم المعلومات الإدارية "، الطبعة الأولى ، دار الفكر ، عمان، الأردن.
- جمعة، أحمد (2011): المحاسبة الإدارية – "التخطيط والرقابة وصنع القرار" ، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن.
- سلطان ، إبراهيم (2000): "نظم المعلومات الإدارية مدخل النظم الدار الجامعية الطبع والنشر والتوزيع"، الإسكندرية، مصر.
- الحسنية ، سليم (1998): "مبادىء نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ،ط1، عمان، الأردن.
- عماد الدين، منى مؤتمن (2003): إعداد مدير المدرسة لقيادة التغيير. مركز الكتاب الأكاديمي ، القاهرة.
- عطية، احمد(2004): "نظم المعلومات المحاسبية"، دار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- قاسم، عبد الرازق محمد (2004): " تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية "، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،الأردن .

- غراب، كامل وحجازي، فادية (1999): نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري. الطبعة الأولى. مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة.

❐ الأبحاث :

- الرواحنة، عمار (2012): "أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين" ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
- الشماع، خليل (2004) : "مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط4
- المحاسنة ، محمد (2005) :"أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 1 ،العدد1.
- المعشر، زياد والخصبة، محمد (2006): "اثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الادارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الاردني" ، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد(2) ،العدد(4)، الكرك، الاردن.
- الوادية، محمد (2015):"علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية دراسة حالة : وزارة التربية والتعليم العالي – قطاع غزة" ، رسالة ماجستير جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- حماد، أحمد(2013) : تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم قطاع غزة – من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- دباغية، محمد والسعدي، ابراهيم (2011):" أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين" : دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد التسعون ، الأردن.
- درحمون، هلال (2005):"المحاسبة التحليلية نظام معلومات للتسيير ومساعد على إتخاذ القرار في المؤسسة الإقتصادية"، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر، الجزائر.
- زير، صبرينة (2002) : أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك، الأردن.

- كشك، محمد بهجت (1996): "مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية". دار الطباعة الحرة، الإسكندرية، مصر.
- مصعب، طبش (2008): "دور نظم وتقنيات الإتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارت – حالة تطبيقية وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين
- مناصرية، اسماعيل (2004) : "دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم "، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- مهنا، عبد الوهاب محمود (2009) : "درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- البحيصي، عصام (2006): "تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال – دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني"، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الخشالي، شاكر جار الله، والقطب، محيي الدين (2007): "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 11 المجلد 3.
- الدويك، مصباح (2010): نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الشمري،مشعان (2008): تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديه ورؤساء الأقسام تصور مقترح، رسالة –ماجستير ، جامعة أم القرى ، اللملكة العربية السعودية.
- العتيبي، عزيزة (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية – دارسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإسترالية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي – www.abahe.co.uk
- العجمي، حسنين (2003): "الإدارة المدرسية ومتطلبات العصر"، العالمية للنشر والتوزيع، عمان.

- العساف صالح حمد (1995):"المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية". الرياض: مكتبة العبيكان.
- الغرباوي، محمود (2014) : "نظم المعلومات الصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي– دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث الصحية الأولية في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- الهزايمة، أحمد (2009) :" دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية" (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد) ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الأول
- أبوسبت، صبري (2005) : "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- رمضان ، فدوى (2009) : " أثر إستخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم محافظات قطاع غزة "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- شاهين، علي (2011): "العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين"،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الخالق، كايد(2001):"البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه"، دار الفكر، عمان.
- عطاونة، وجدي(2012) : تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير ، جامعة الخليل، فلسطين.
- فروانة، أشرف (2015): "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية (دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية SMIS في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة)"، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى، غزة
- موسى ، شهرزاد (2010) : "القدرة على إتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط " ، دار صفاء للنشر ، الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن

❐ المراجع الأجنبية:

- Harold,Koontz, Cyril,O'donnell (1980): "Management : principles and methods of management", publishing MC Graw-hill, Quebec, Canada,
- Herbert,Simon (1983): "administration and decision process", Economic Edition
- Muid, Colin (1994):"Information Systems and Public Management- A View from the Center",Public Administraion, Number (1), Volume 72
- Samuel, J.Berrstein (1976): "Computers In Public Administration: An International Perspective, New York: Pergamon Press Inc.."
- Nigro, A., Loyd, G. (1980):"Modern Public Administration", 5th edition,Harper and Raw
- Kamile, Demir (2006): "School Management Information Systems In Primary Schools", Turkish Online Journal of Educational Technology, Turkey
- Felton, Faye S. (2006): "The Use of Computers by Elementary School Principals Dissertation", Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.
- Kader, Mohd (2009): "Measuring information system performance in public sector: a case study in Pahang State Education Department",Master thesis, University of Malaya, Malaysia.
- Afaneh, S., Alhadid, I., Almalahmeh, H. (2015) : "Relationship Between Organizational Factors, Technological Factors And Enterprise Resource Planning System Implementation", International Journal of Managing Information Technology (IJMIT) Vol.7, No.1
- Hussein R., Selamat M., Anom R.,Abdul Karim N., & Mamat A.(2012) ,"The Impact Of Organizational Factors On Information Systems Success: An Empirical Investigation In The Malaysian Electronic-Government Agencies",Malaysia
- Hwang , Mark &others (2013): "Organizational Factors For Successful Implementation Of Information Systems:Disentangling The Effect Of Top Management Support And Training",Southern Association for Information Systems Conference, Atlanta, GA, USA
- Sarak, M.A., Bafrouei, K.B., Mahmoudi, S.M. (2013): "An Investigation into the Effects of applying Managment Information systems (MIS) on Manager Decision Making in Universities Case Study : Universities & Higher Education Institutes in the city of Qom"

. International Journal of Economy , Managment and Social Sciences .

- Ajayi, I. A., Omirin, F.F. (2007): “The Use of Management Information system (MIS) in Decision Making in the South –West Nigerian Universities”, Educational Research and Reviews, v2 n5 p109-116
- Al-Mamary, Y., Shamsuddin, A., Aziati, N .(2014): “Factors Affecting Successful Adoption of Management Information Systems in Organizations towards Enhancing Organizational Performance”, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Faculty of Technology Management and Business, Malaysia, American Journal of Systems and Software, Vol. 2, No. 5, 121-126
- Farrokhi, V., Pokoradi, L. (2013): “Organizational And Technical Factors For Implementing Business Intelligence”, Annals Of The Oradea University.
- Yousef, Shatha (2010): “Critical Success Factors In Enterprise Resource Planning (Erp)Systems Implementation”, Master Thesis , Middle East University, Amman, Jordan.
- Norshidah, M., NorShahriza, Ab.&others(2007): “The influence of organizational factors on information systems success in E-Government Agencies in Malaysisa”
- Laudon ,Kenneth C., Laudon, Jane P. (2012): “Management Information Systems (Managing The Digital Firm)“ ,Twelfth Edition
- Lu, H.P., Wang, J.Y. (1997): “The Relationship between Management Styles, User Participation, and System Success over MIS growth stages. Information & Management”,Department of Information Management, National Taiwan University of Science and Technology, Taipei, Taiwan, Republic of China
- Hayajneh, Y., Hayajneh, W., Matalka, I., Jaradat, H., Bashabsheh, Z. And Alyahya, M. (2006): "Extent of Use, Perceptions, and Knowledge of Hospital Information System by Staff Physicians"
- Esther, Chitolie-Joseph(2011) An Investigation into the Use of Education Management Information System (EMIS) in Secondary Schools in St. Lucia - The Case of One Secondary School. EdD thesis, University of Sheffield
- Kamel Rouibah, Hosny I. Hamdy, Majed Z. Al-Enezi, (2009) "Effect of management support, training, and user involvement on system usage and satisfaction in Kuwait", Industrial Management & Data Systems, Vol. 109 Iss: 3, pp.338 - 356

- King, W. R., Teo, T. H. (1996): “Key dimensions of facilitators and inhibitors for the strategic use of information technology", Journal of Management Information Systems
- Chuttur M.Y. (2009): "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions", Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems
- Igbaria, M., Iivari, J. (1995): "The Effects of Self-efficacy on Computer Usage", Omega, Int. J. Mgmt Sci.,Omega, Int. J. Mgmt Sci. Vol. 23, No. 6, pp. 587-605
- Alrawabdeh , W., Zeglat, D. (2014): “The impact of organizational factors on e-government implementation - the case study Jordan”,Global Review of Business and Economic ResearchVol.9,No.2
- Alkhaffaf , M. (2012): “The Role of Information Systems in Decision Making: The case of Jordan Bank”, Management Information Systems Dept, Applied Sciences University,Amman, Jordan,Vol 3, No.10,
- Villanueva ,C. (2003): “Education management information system (EMIS)and the formulation of education for all (EFA) plan of action, 2002-2015”, UNESCO Almaty Cluster Office and the Ministry of Education of Tajikistan
- Hua , H. & Herstein , J. (2003): “Education management information system (EMIS): Integrated data and information systems and their implications In educational management”,Harvard University
- Crouch, Luis & Enache, Mircea & Supanc, Patrick (2001) , Education Management Information Systems (EMIS) , Guidelines for Design and Implementation,(www.techknowlogia.org)
- Rowley,Jennifer (2007): “The wisdom hierarchy: representations of the DIKW hierarchy , Journal of Information Science” , uk.sagepub.com
- Stair , R. , Reynolds , G. (2012): “Fundamentals of Information Systems” ,Sixth Edition
- Quaddus ,M. ,Xu , J. (2013): “Managing Information Systems: Ten Essential Topics”, 2013th Edition
- Ken, Chad (2015): “Library management system to library services platform. Resource management for libraries: a new perspective”, HELibTech Briefing Paper
- Choi , J. , Mogyoro, M. (2011) , “Influence of Internal and External Factors on Expansion Strategy”,Master thesis, School of Business and Economics, Linna us University

- Argyropoulou, Maria (2012): "Information systems' effectiveness and organizational performance" ,Doctoral thesis, Brunel Business School, Brunel University, UK
- Sultana ,Ronald: (2013) "An Emis For Palestine – The Education Management Information System In The West Bank And Gaza Strip" , Mediterranean Journal of Educational Studies, Vol.7(2), pp.61-92
- Breiter, A., & Light, D. (2006). Data for School Improvement: Factors for designing effective information systems to support decision-making in schools. Educational Technology & Society, 9 (3), 206-217.

❐ **المواقع الإلكترونية :**

- http://www.alukah.net/web/khedr/0/50222

(الفارق بين البيانات والمعلومات) **(استرجع بتاريخ 2015/9/10)**

- http://www.unrwa.org/ar

(موقع الأونروا) **(استرجع بتاريخ 2015/10/20)**

- http://www.openemis.org

(موقع EMIS الرسمي) **(استرجع بتاريخ 2015/10/25)**

ملحق رقم (1)- (الإستبانة النهائية)

الجامعة الإسلامية – غزة
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

السيد الفاضل / السيدة الفاضلة ،،،
تحية طيبة وبعد ،،،
يقوم الباحث بإجراء دراسة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، بعنوان :

(العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات)

دراسة تطبيقية على نظام EMIS في مدارس الأونروا في قطاع غزة

ويمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب المهمة للبحث بهدف التعرف على آراء الموظفين حول العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات دراسة تطبيقية على مدارس الأنروا في قطاع غزة، ولذلك فقد تم تصميم هذا الاستبيان المرفق لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة .

كلي أمل بكم في التعاون وتقديم المعلومات التي تساعد في إتمام هذا البحث علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستكون محل إهتمام الباحث وستعامل بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي الذى أتمنى أن يساهم بالارتقاء بمستوى الإداري للمؤسسات التعليمية إلى المستوى المتميز والأداء المطلوب.

الباحث
معتصم محمد كراز

الإستبانة

يرجى إختيار البديل المناسب لكل من الأسئلة التالية بوضع إشارة أمام الجواب المناسب

البيانات الشخصية :

1. **الجنس**

☐ ذكر ☐ أنثى

1. **العمر**

☐ أقل من 30 سنة ☐ 30 إلى أقل من 40

☐ 40 إلى أقل من 50 ☐ 50 فأكثر

2. **المسمى الوظيفي :**

☐ مُدير منطقة تعليمية ☐ مدير مدرسة

☐ نائب مدير ☐ مسمى أخر ----------

3. **المؤهل العلمي :**

☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم

4. **عدد سنوات الخبرة**

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 إلى أقل من 10

☐ 10 إلى أقل من 15 ☐ 15 سنة فأكثر

5. **منطقة العمل**

☐ شمال غزة ☐ مدينة غزة ☐ وسط غزة ☐ جنوب غزة

	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة في المكان المناسب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول) يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام إدارة معلومات التعليم						
أولاً) النمط الإداري						
1	بإمكاني تبادل المعلومات والتواصل بسهولة بين مختلف المستويات الوظيفية					
2	أغلب المهام والعمليات تحتاج لموافقة الإدارة العليا لإتمام إنجازها					
3	الأنشطة والمهام المدرسية لها تاريخ بداية وتاريخ نهاية (الأنشطة والمهام مثل : تسجيل الطلاب ، تشكيل الفصول ، رصد الدرجات)					
4	يوجد وصف وظيفي مكتوب يحدد مهامي وصلاحياتي الوظيفية					
5	يوجد توافق بين المدارس في منطقة عملي في إنجاز المهام					
ثانياً) دعم الإدارة العليا						
1	توفر الإدارة العليا الدعم والموارد اللازمة لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم					
2	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على إستخدام نظام معلومات إدرة التعليم					
3	تشجع الإدارة العليا الموظفين على إستخدام نظام إدارة معلومات التعليم					
4	تعمل الإدارة على تقييم عمل النظام بإستمرار					
5	تؤخذ آرائي وملاحظاتي المتعلقة بالنظام بعين الإعتبار					
ثالثاً) تدريب العاملين						
1	حصلت على تدريب حول كيفية إستخدام النظام					
2	يتوفر لي مواد تدريبية مفيدة و تتناسب مع إحتياجاتي لإستخدام النظام					
3	أحصل على تدريب بشكل دوري حول كيفية إستخدام كل تحديث في النظام					
4	يساعدني فريق الدعم الفني للإستفسار عن كل ما هو جديد في النظام					
المحور الثاني) يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل التقنية المتاحة لإستخدام نظام معلومات إدارة التعليم						
أولاً) التجهيزات التكنولوجية (معدات و برمجيات)						
1	تتوفر أجهزة حاسوب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب					
2	عند حدوث خلل في الشبكة تتم معالجته بسرعة .					

3	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب					
4	تناسب وسائل إخراج المعلومات الإحتياجات الكاملة للعمل					
5	تتوفر سرعة إنترنت تمكنني من إستخدام النظام بسلاسة وسرعة.					
6	نادرًا ما تحدث انقطاعات في شبكة الإنترنت المستخدمة.					
7	يتم تحديث أجهزة الحاسوب لتوفير أفضل الإمكانيات التقنية لإستخدمها في الوصول لنظم المعلومات الإدارية التعليمية.					
8	تتناسب البرمجيات والتطبيقات المستخدمة مع متطلبات نظام إدارة معلومات التعليم					
9	يتوفر دعم فني لمعاجلة الأعطال و إصلاح المشاكل والأخطاء المتعلقة بالجانب التقني					
ثانياً) جودة النظام						
1	النظام سهل الإستخدام وغير مُعقد					
2	بإمكاني الإعتماد على النظام في إنجاز كل المهام المدرسية					
3	بإمكاني الوصول إلى نظام المعلومات في أي مكان و زمان					
4	يساعدني النظام بالرجوع إلى البيانات القديمة والمؤرشفة					
5	يتسم النظام بالسرعة					
6	أواجه مشاكل وأعطال في أداء النظام					
المحور الثالث) يهدف هذا المحور إلى معرفة العوامل السلوكية للمستخدمين إتجاه نظام معلومات إدارة التعليم						
1	تساعدك نظم المعلومات في تسهيل مهامك وإتخاذ القراراتك					
2	تؤثر نظم المعومات على أداء مهامي الوظيفية بالسرعة و الجودة المطلوبة					
3	تؤثر نظم المعلومات على مستوى الصلاحيات المُخولة لدي					
4	أواجه صعوبة في فهم التكنولوجيا والتعامل معها					
5	يساعدني نظام المعلومات في زيادة الرضا عن المهام المنجزة					
6	يساعدني نظام المعلومات في تقليص الإجراءات الروتينية					
7	يساعدني نظام المعلومات بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها					

8	أفضل أحيانا أن أتخذ قرارات إعتيادية دون الإعتماد على المعلومات المقدمة من النظام					
المحور الرابع) يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى جودة المعلومات التي يقدمها النظام في ظل العوامل البيئية المتاحة						
أولاً) ملائمة المعلومات						
1	يساعدني النظام في الحصول على معلومات مفيدة في إنجاز مهامي					
2	يمكنني النظام من إستعراض المعلومات حسب إحتياجاتي الوظيفية والصلاحيات المخولة لي					
3	يساعدني النظام في تحديد أفضل الخيارات وإتخاذ القرارات					
4	يساعدني نظام المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل وأهدافه					
5	يساعدني نظام المعلومات بتوفير كم مناسب من المعلومات لإتخاذ القرارات					
ثانياً) سرعة توفير المعلومات (التوقيت)						
1	يساعدني النظام في إنجاز المهام بشكل أسرع نظرا لإمكانية الحصول على المعلومات بسرعة من النظام					
2	يساعدني النظام في الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام بالوقت المطلوب					
3	السرعة التي يوفر فيها النظام المعلومات لا تتعارض مع كون المعلومات دقيقة وصحيحة					
4	أصبحت آلية إنتقال المعلومات بين الأشخاص المعنيين بإتخاذ القرار أكثر سرعة					
ثالثاً) دقة المعلومات (صحة المعلومات)						
1	يمكنني النظام من الحصول على معلومات تاريخية صحيحة					
2	يمكنني النظام من إستعراض المعلومات بطريقة مرتبة وصحيحة يسهل فهمها					
3	يمكنني نظام المعلومات من الحصول على معلومات رقمية وبيانات إحصائية مفيدة					
4	يمكنني النظام من الحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء					
5	يمكنني النظام من الحصول على تقارير واضحة ومفهومة					
6	يمكنني النظام من الحصول على معلومات ذات موثوقية عالية تستخدم في إتخاذ القرارات					
7	يمكنني النظام من الحصول على معلومات غير متضاربة ومتداخلة					

ملحق رقم (2) – قائمة المُحكمين

قائمة المحكمين

م	الإسم	مكان العمل
1	أ. د. سامي أبو ناصر	كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات جامعة الأزهر
2	د. إياد محمد الأغا	كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية
3	د. أحمد يحيى محمود	كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات جامعة الأزهر
4	د. أكرم سمور	كلية التجارة الجامعة الإسلامية
5	د. حاتم العايدي	كلية الهندسة الجامعة الإسلامية
6	د. سامي أبو الروس	كلية التجارة الجامعة الإسلامية
7	د. سناء الصايغ	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية
8	د. نافذ محمد بركات	كلية التجارة الجامعة الإسلامية
9	د. وسيم الهابيل	كلية التجارة الجامعة الإسلامية
10	د. وفيق الأغا	كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر
11	د.علاء الهليس	كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية