توسيط الاتصال الإداري في تأثير نظم المعلومات على الأداء الإداري في مدارس سلطنة عمان

إعداد

زيد خميس علي الخروصي

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في التربية (الإدارة التربوية)

كلية التربية

الجامعة الإسلاميّة العالميّة ماليزيا

يناير ٢٠٢٢م

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على توسيط الاتصال الإداري في تأثير نظم المعلومات على الأداء الإداري في مدارس سلطنة عمان، من وجهة نظر مديري المدارس ومساعديهم. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانة مكونة من (٧٥) فقرة، موزعة على المحاور الثلاثة للدراسة، وهي (نظم المعلومات الإدارية، والاتصال الإداري، والأداء الإداري)، بالإضافة إلى خمس عبارات تقيس المتغيرات الديمغرافية. وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (٤٠٠) مدير مدرسة ومساعد مدير، من أربع محافظات تعليمية، هي (الباطنة شمال، والباطنة جنوب، ومسقط، والداخلية). تم التحليل الرئيسي للبيانات من خلال نمذجة المعادلات البنائية، باستخدام برنامج آموس (النسخة ٢٥). وقد أشارت نتائج التحليل إلى وجود تأثير مباشر وإيجابي بين نظم المعلومات الإدارية، والأداء الإداري، حيث بلغت قيمة المسار بينهما (٠,٣٩). وأن هناك تأثير مباشر وإيجابي بين نظم المعلومات الإدارية والاتصال الإداري، حيث بلغت قيمة المسار بينهما (٠,٣٧). وأظهرت النتائج كذلك وجود تأثير مباشر وإيجابي بين الاتصال الإداري والأداء الإداري، حيث بلغت قيمة المسار بينهما (٠,٢٦). كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير غير مباشر بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري، من خلال الاتصال الإداري، وهو ما يعني أن الاتصال الإداري يقوم بدور الوسيط بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري من وجهة نظر مديرين المدارس ومساعديهم في مدارس سلطنة عُمان. وباختبار الأثر التفاعلي للخبرة، تبيَّن أن تأثير نظم المعلومات الإدارية على الاتصال الإداري أقوى لدى من تقل خبرتهم عن ٥ سنوات، بينما يكون تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري أقوى لدى من تتراوح خبراتهم بين ٥ و١٠ سنوات. وأوصت الدراسة بضرورة الوقوف على آراء وملاحظات العاملين بالمدارس الحكومية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان، حول نظم المعلومات الإدارية، لإجراء التعديلات عليها. وضرورة العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية لمواكبة التحديثات التكنولوجية، لما لها من أثر على الأداء الإداري والاتصال الإداري.

ABSTRACT

This study aims to investigate The mediating role of the organizational communication in effect of the information management system on school administrative performance in Oman, from the viewpoint of the schools' headmasters and their assistants. To fulfill the study's objectives the researcher employed the descriptive-analytical method and designed a questionnaire that consists of 75 items distributed into three study variables, which are (Management Information Systems, Management Communication, and Management Performance), in addition to five items to measure the demographic variables. The questionnaire was executed on a sample of 400 school headmasters and their assistants from four school districts, namely Al Batinah North, (Al Batinah South, Muscat, and Ad Daakhiliyyah). The primary analysis of the data applying the formative sample equations using structural equation models was carried out using the (AMOS 25) software. The analysis results indicated the existence of a direct and positive relationship between Management Information Systems and Management Performance with a mean value of 0.39. Also found was a direct and positive relationship between Management Information Systems and Management Communication with a mean value of 0.37. The results also showed the existence of a direct and positive relationship between Management Communication and Management Performance, with a mean value of 0.26. Furthermore, the study results showed an indirect relationship between Management Information Systems and Management Performance through Management Communication, which means that Management Communication mediates between Management Information System and Management Performance from the perspective of the headmasters and their assistants in the Sultanate of Oman. Through examining the interactive effect of experience, it was found that the relationship between Management Information Systems and Management Communication was stronger when the work experience was less than five years, while the relationship between Management Information Systems and Management Performance was stronger when the work experience ranged from five to 10 years. The study emphasized the importance of the views and observations of those working with the government schools from the Ministry of Education in the Sultanate of Oman in regard to the changes that need to be made to the management information systems. Also necessary is to increase the capacity of the existing management information systems that have to correspond with the technological advancements, which has an effect on management performance and management communication.

APPROVAL PAGE

The thesis of Zaid Khamis Ali al-Kharusi has been approved by the following:

_____
Abdulmajid Mohammed Abdulwahab Aldaba
Supervisor

_____
Mohd Burhan Ibrahim
Co-Supervisor

_____
Ismail Hussein Amzat
Internal Examiner

_____
Ali Khamis Ali
External Examiner

_____
Radwan Jamal Yousef Elatrash
Chairman

DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that is has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Zaid Khamis Ali al-Kharusi

Signature: ……..……..…… Date:…...……

الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢١م محفوظة لـ: **زيد خميس علي الخروصي**

توسط الاتصال الإداري في تأثير نظم المعلومات على الإدارة والأداء الإداري في مدارس سلطنة عمان

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إليكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.

٢- يحق للجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا ومكتبتها الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسساتية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض ربحية تجارية.

٣- يحق لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.

٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغير العنوان.

٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي، أو الإليكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: **زيد خميس علي الخروصي**

التوقيع:

التاريخ: ٢٠٢١/١٢/٠٦م

إلى من علمني أن الحياة مشوار،

إلى (أبي) العزيز

***

إلى من غمرني بالعطاء،

إلى (أمي) العزيزة

***

إلى من هم سنداً لي،

(أخوتي وأخواتي)

***

إلى رفيقة حياتي،

(زوجتي) الغالية

***

إلى من هم جزء مني،

(أبنائي)

الشكر والتقدير

الحمد الله رب العالمين الذي هدانا إلى هذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، نشكره على نعمته التي أنعم بها علينا، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، خاتم النبيين محمد وعلى آله الطيبين الطاهرين.

أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من مد يد العون والمساعدة طول فترة الدراسة، وأسجل هنا شكري للمشرف الأول الدكتور عبدالمجيد محمد عبدالوهاب الدباء، والذي لم يدخر جهداً في توجيهي ومساعدتي جزاه الله عني خير الجزاء، كما أتقدم بالشكر للمشرف الثاني الدكتور برهان محمد إبراهيم، على دعمه اللامحدود وتذليل الصعاب التي واجهتني.

كما أتقدم بالشكر إلى أفراد عائلتي أبي وأمي وأخوتي وزوجتي وأبنائي الذين وقفوا بجانبي وقدموا لي كل العون والمساعدة، وإلى كل من أسدى لي مشورة وقدم لي معونة جزاهم الله عني جميعاً خير الجزاء.

وفي الختام أسأل الله السداد والفلاح، وأن يكون عملي هذا خالصاً لوجه الله تعالى.

والله ولي التوفيق

فهرس محتويات البحث

ملخص البحث ..... ب
ملخص البحث بالإنجليزية ..... ج
صفحة القبول ..... د
صفحة الإقرار ..... هـ
صفحة حقوق النشر ..... و
الإهداء ..... ز
الشكر والتقدير ..... ح
فهرس محتويات البحث ..... ط
فهرس الجداول ..... س
فهرس الأشكال ..... ف

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ١
١.١ خلفية الدراسة: ١
١.٢ مشكلة الدراسة : ٦
١.٣ أسئلة الدراسة: ٨
١.٤ أهداف الدراسة: ٩
١.٥ فرضيات الدراسة: ١٠
١.٦ الإطار المفاهيمي: ١١
١.٧مصطلحات الدراسة: ١٣
١.٨ حدود الدراسة: ١٥
١.٩ أهمية الدراسة: ١٥
١.٩.١ الأهمية النظرية: ١٥

١.٩.٢ الأهمية التطبيقية: ١٥
١.٩.٣ الأهمية المنهجية: ١٦
١.١٠ خاتمة: ١٦

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة ١٨
أولاً: الإطار النظري ١٨
٢.١ مقدمة: ١٨
٢.٢ نظم المعلومات الإدارية: ١٨
٢.٢.١ مفهوم نظم المعلومات الإدارية: ١٨
٢.٢.٢ أهداف نظم المعلومات الإدارية: ٢١
٢.٢.٣ أهمية نظم المعلومات الإدارية: ٢٢
٢.٢.٤ خصائص نظم المعلومات الإدارية: ٢٣
٢.٢.٥ مكونات نظم المعلومات الإدارية: ٢٤
٢.٢.٦ أنواع نظم المعلومات الإدارية: ٢٦
٢.٢.٧ مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الإدارة المدرسية: ٢٧
٢.٣ الاتصال الإداري: ٢٨
٢.٣.١ مفهوم الاتصال الإداري: ٢٨
٢.٣.٢ أهمية الاتصال في الإدارة المدرسية: ٣٠
٢.٣.٣ أهداف الاتصال في الإدارة المدرسية: ٣٣
٢.٣.٤ أنواع الاتصال الإداري: ٣٤
٥.٣.٢ وسائل الاتصال الإداري في مدارس سلطنة عُمان: ٣٦
٢.٤ الأداء الإداري: ٣٩
٢.٤.١ المهام الإدارية الأساسية: ٤٠
٢.٤.٢ نماذج لنظم المعلومات المطبقة في الإدارة المدرسية بالمدارس الحكومية بسلطنة عُمان (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٨): ٥٢

٢.٥ النظريات: ٥٦
٢.٥.١ نظريات ونماذج الاتصال: ٥٦
٢.٥. ٢ النظريات الإدارية: ٦٠
ثانياً: بناء الفرضيات والدراسات السابقة ٦٣
المجال الأول: استعراض الدراسات السابقة ٦٣
المحور الأول: الدراسات التي تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية على
الأداء الإداري: ٦٤
المحور الثاني: الدراسات التي تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية على
الاتصال الإداري: ٧٥
المحور الثالث: الدراسات التي تناولت تأثير الاتصال الإداري على الأداء
الإداري: ٧٧
المحور الرابع: الدراسات التي تناولت الاتصال الإداري باعتباره متغيراً
وسيطاً: ٨٤
المجال الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة ٨٥
أولاً: مناقشة الدراسات السابقة من حيث المتغيرات: ٨٥
ثانياً: أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية..... ٩٠
ثالثاً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية. ٩١
رابعاً: أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة. ٩١
٢.٦ تدعيم فرضيات الدراسة: ٩٢
٢.٧ خاتمة: ٩٧

الفصل الثالث: منهجية الدراسة..... ٩٨
٣.١ مقدمة: ٩٨
٣.٢ تصميم الدراسة: ٩٨
٣.٣ مجتمع وعينة الدراسة: ١٠٠

٣.٤ أداة الدراسة: ١٠٣
٣.٥ جمع البيانات والإجراءات (الدراسة الاستطلاعية): ١٠٧
٣.٥.١ الصدق الظاهري: ١٠٧
٣.٥.٢ ثبات أداة الدراسة: ١٠٨
٣.٦ الأساليب الإحصائية المستخدمة: ١١٢
تحليل البيانات ١١٢
فحص البيانات ١١٢
فحص القيم المتطرفة: ١١٢
التوزيع الطبيعي للبيانات..... ١١٣
تحليل فرضيات الدراسة باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM) ١١٤
٣.٧ خاتمة..... ١١٥

الفصل الرابع: تحليل النتائج وعرضها ١١٦
٤.١ مقدمة..... ١١٦
٤.٢ فحص البيانات..... ١١٧
٤.٣ حجم عينة الدراسة..... ١١٧
٤.٤ القيم المتطرفة ١١٨
٤.٥ التوزيع الطبيعي للبيانات ١٢٠
٤.٦ مصفوفة الارتباط (قوة الارتباط الداخلي) ١٢٤
٤.٧ التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة ١٢٦
٤.٧.١ تصنيف عينة الدراسة حسب الجنس ١٢٧
٤.٧.٢ تصنيف عينة الدراسة حسب الوظيفة ١٢٨
٤.٧.٣ تصنيف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي..... ١٢٩
٤.٧.٤ توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة..... ١٣٠
٤.٧.٥ تصنيف أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة..... ١٣١

٤.٨ التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factory Analysis)..... ١٣٢
٤.٨.١ التحليل العاملي التوكيدي لنظم المعلومات الإدارية ١٣٤
٤.٨.٢ الصدق والثبات لأنموذج نظم المعلومات الإدارية ١٣٧
٤.٨.٣ التحليل العاملي التوكيدي للاتصال الإداري..... ١٣٨
٤.٨.٤ الصدق والثبات لأنموذج الاتصال الإداري ١٤٠
٤.٨.٥ التحليل العاملي التوكيدي للأداء الإداري ١٤١
٤.٨.٦ الصدق والثبات لأنموذج الأداء الإداري..... ١٤٤
٤.٨.٧ أنموذج القياس الكلي لجميع متغيرات الدراسة ١٤٥
٤.٨.٨ الصدق والثبات للأنموذج القياسي الكلي ١٤٧
٤.٨.٩ الأنموذج الهيكلي للدراسة ١٤٨
٤.٨.١٠ معامل التحديد (R2)..... ١٥٠
أولا: التأثير المباشر بين متغيرات الدراسة..... ١٥١
الفرضية المباشرة الأولى:..... ١٥١
الفرضية المباشرة الثانية:..... ١٥٢
الفرضية المباشرة الثالثة:..... ١٥٢
ثانياً: التأثير الغير المباشر بين المتغيرات ١٥٣
الفرضية الرابعة، غير المباشرة:..... ١٥٣
الفرضية الخامسة: التأثير التفاعلي لمتغير الخبرة ١٥٤
٤.٩ خاتمة..... ١٥٦

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات ١٥٧
٥.١ مقدمة..... ١٥٧
٥.٢ مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات أنموذج الدراسة. ١٥٧
٥.٢.١ الفرضية الأولى: تناقش تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري. ١٥٧

٥.٢.٢ الفرضية الثانية: تناقش تأثير نظم المعلومات الإدارية على الاتصال الإداري. ١٦٠
٥.٢.٣ الفرضية الثالثة: تناقش تأثير الاتصال الإداري على الأداء الإداري. ١٦١
٥.٢.٤ الفرضية الرابعة: تناقش توسط للاتصال الإداري في تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري. ١٦٣
٥.٢.٥ الفرضية الخامسة: تناقش التأثير التفاعلي لمتغير الخبرة. ١٦٤
٥.٣ إسهامات الدراسة. ١٦٦
٥.٣.١ الإسهامات النظرية. ١٦٦
٥.٣.٢ الإسهامات التطبيقية..... ١٦٧
٥.٤ التوصيات والاقتراحات. ١٦٩
٥.٤.١ التوصيات ١٦٩
٥.٤.٢ الاقتراحات ١٧٠
٥.٥ الخاتمة. ١٧١

قائمة المصادر والمراجع ١٧٢

الملاحق ١٩٤

قائمة الجداول

جدول (٢-١)	مقارنة بين التخطيط (التقليدي والإلكتروني)	٤٢
جدول (٢-٢)	مزايا وعيوب التنظيم (الرسمي وغير الرسمي)	٤٤
جدول (٣-١)	أسئلة وفرضيات الدراسة	١٠٠
جدول (٣-٢)	توزيع مجتمع الدراسة	١٠١
جدول (٣-٣)	توزيع عينة الدراسة	١٠٣
جدول (٣-٤)	توزيع أبعاد وعبارات مقياس محور نظم المعلومات الإدارية	١٠٥
جدول (٣-٥)	توزيع أبعاد وعبارات مقياس محور الاتصال الإداري	١٠٥
جدول (٣-٦)	توزيع أبعاد وعبارات مقياس محور الأداء الإداري	١٠٦
جدول (٣-٧)	مقياس الإجابة على عبارات الاستبانة	١٠٧
جدول (٣-٨)	عدد أفراد العينة الاستطلاعية	١٠٩
جدول (٣-٩)	معاملات الثبات ألفا كرونباخ بين كل محور مع الدرجة الكلية	١٠٩
جدول (٣-١٠)	معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور نظم المعلومات الإدارية مع الدرجة الكلية للمحور	١١٠
جدول (٣-١١)	معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور الاتصال الإداري مع الدرجة الكلية للمحور	١١١
جدول (٣-١٢)	معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور الأداء الإداري مع الدرجة الكلية للمحور	١١١
جدول (٤-١)	عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة	١١٨
جدول (٤-٢)	قيم مهالانوبس للقيم المتطرفة للمتغيرات المتعددة	١١٩
جدول (٤-٣)	قيم كوك Cook للقيم المتطرفة للأبعاد المتعددة	١٢٠
جدول (٤-٤)	الإلتواء (Skewness)، والتفلطح (Kurtosis)	١٢١
جدول (٤-٥)	عامل التسامح والتضخم	١٢٥
جدول (٤-٦)	مصفوفة الارتباط بين محاور الدراسة	١٢٦
جدول (٤-٧)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	١٢٧
جدول (٤-٨)	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	١٢٨

جدول (٤-٩)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	١٢٩
جدول (٤-١٠)	توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة	١٣٠
جدول (٤-١١)	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	١٣١
جدول (٤-١٢)	مؤشرات أنموذج نظم المعلومات الإدارية بعد التعديل	١٣٦
جدول (٤-١٣)	مؤشرات الصدق والثبات لأنموذج نظم المعلومات الإدارية	١٣٧
جدول (٤-١٤)	مؤشرات أنموذج الاتصال الإداري	١٣٩
جدول (٤-١٥)	مؤشرات الصدق والثبات لأنموذج الاتصال الإداري	١٤٠
جدول (٤-١٦)	مؤشرات أنموذج الأداء الإداري	١٤٣
جدول (٤-١٧)	مؤشرات الصدق والثبات لأنموذج الأداء الإداري الإدارية	١٤٤
جدول (٤-١٨)	مؤشرات أنموذج القياسي الكلي	١٤٧
جدول (٤-١٩)	مؤشرات الصدق والثبات لأنموذج القياس الكلي	١٤٨
جدول (٤-٢٠)	مؤشرات الأنموذج الهيكلي	١٤٩
جدول (٤-٢١)	الارتباط التربيعي المتعدد	١٥١
جدول (٤-٢٢)	نتائج الفرضيات المباشرة للدراسة	١٥٣
جدول (٤-٢٣)	نتائج تحليل الفرضية غير المباشرة	١٥٤
جدول (٤-٢٤)	نتائج التحليل للمجموعات المتعددة على مستوى الأنموذج	١٥٥
جدول (٤-٢٥)	نتائج تحليل المجموعات المتعددة على مستوى كل مسار	١٥٦

قائمة الأشكال

شكل (١-١)	أنموذج الدراسة	١٣
شكل (٢-١)	أنموذج فنير	٥٩
شكل (٢-٢)	نموذج الدراسة	٩٧
شكل (٣-١)	معادلة كريجسي، ومورغان (Krejcie & Morgan,1970)	١٠٢
شكل (٤-١)	التوزيع الطبيعي للبيانات (Q-Q-Plot)	١٢٢
شكل (٤-٢)	الرسم البياني (Histogram) التوزيع الطبيعي للبيانات	١٢٣
شكل (٤-٣)	مخطط التشتت	١٢٤
شكل (٤-٤)	تصنيف عينة الدراسة حسب الجنس	١٢٧
شكل (٤-٥)	تصنيف عينة الدراسة حسب الوظيفة	١٢٨
شكل (٤-٦)	تصنيف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	١٢٩
شكل (٤-٧)	تصنيف عينة الدراسة حسب المحافظة	١٣٠
شكل (٤-٨)	تصنيف عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	١٣١
شكل (٤-٩)	التحليل العاملي التوكيدي لنظم المعلومات الإدارية (الأَوَّلي)	١٣٤
شكل (٤-١٠)	التحليل العاملي التوكيدي لنظم المعلومات الإدارية (المعدل)	١٣٦
شكل (٤-١١)	التحليل العاملي لأنموذج الاتصال الإداري	١٣٩
شكل (٤-١٢)	التحليل العاملي التوكيدي للأداء الإداري (الأَوَّلي)	١٤١
شكل (٤-١٣)	التحليل العاملي التوكيدي للأداء الإداري (المعدل)	١٤٣
شكل (٤-١٤)	التحليل العاملي التوكيدي للأنموذج القياسي الكلي	١٤٦
شكل (٤-١٥)	الأنموذج الهيكلي للدراسة	١٥٠

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

١.١ خلفية الدراسة:

تلعب الإدارة المدرسية دوراً محورياً لإنجاح العملية التعليمية، من خلال تنفيذ ما يسند إليها من مهام ومسؤوليات في العديد من المجالات، مثل متابعة أداء المعلمين، وبناء الخطة المدرسية، وتنظيم العمل، والتواصل، ومتابعة تنفيذ البرامج التعليمية، والانضباط، والشراكة المجتمعية، والتحصيل الدراسي. حيث تشير الشحية؛ والقاسمة (٢٠١٩) إلى أن الإدارة المدرسية الجيدة تسهم في تجويد العملية التعليمية من خلال الارتقاء بمستوى الأداء، ويتأتى ذلك من خلال توعية الهيئة التدريسية والإدارية والفنية بمهام عملهم وواجباتهم، وتوجيههم التوجيه الأمثل. إلا أن الأداء الإداري يتأثر بمجموعة من العوامل، فيتم تقييم مستوى الأداء الإداري، والتعرف على مواطن القصور فيه، من خلال مستوى تحقيق الأهداف التي تسعى المدرسة إلى تحقيقها.

حيث أن الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية يعني كيفية أداء مدير المدرسة لوظائفه الأساسية أو ممارسنه للعمل الإداري (تخطيط، تنظيم، توجيه، قيادة، رقابة)، والعمل على قياس مستوى جودة الأداء الإداري وتميزه من خلال قدرته على إدارة الأعمال الإدارية والتربوية المختلفة في البيئة المدرسية على النحو الذي يحقق الأهداف المخطط لها بأقل تكلفة ممكنه.

ومن هنا تجلى اهتمام حكومة سلطنة عُمان بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية ومرافقها، بهدف تحسين الأداء الإداري، ورفع مستوى الأداء الوظيفي، وتقديم خدمات ذات جودة عالية، تتميز بالسرعة، والدقة، والبعد عن التعقيدات الإدارية الروتينية، وذلك من خلال تبنّي سلطنة عُمان ما يُطلق عليه (رؤية عُمان الرقمية في العام ٢٠٠٣م)، وهي الرؤية التي هدفت إلى تعزيز امتلاك الفرد للمعرفة، والأدوات، والوسائل التي تمكّنه من التفاعل الرقمي، من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية، على نحو فعّال وآمن، في أي وقت، ومن كل مكان، وتعزيز ثقافة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وتشجيع الفرد

على التفاعل مع الحكومة عبر الوسائل الإلكترونية، ورفد قطاع تقنية المعلومات العُماني بالاحتياجات اللازمة، لتحويل كافة الخدمات المقدمة إلى خدمات إلكترونية، بما يتماشى مع احتياجات ومتطلبات الحكومة والسوق، وذلك بهدف تحسين الخدمات، وتحديث التطبيقات الحكومية، وجعلها أكثر تطابقاً مع المعايير الحكومية، وتوجيهها نحو إنجاز الخدمات وزيادة فاعليتها، وتدريب موظفي الحكومة تدريباً جيداً على تشغيل البنى الأساسية، من خلال برامج التدريب، وتنمية المهارات المطابقة لمعايير التقنيات، والنظم المستخدمة (هيئة تقنية المعلومات، سلطنة عُمان، ٢٠١٩).

ونظراً للجهد الذي انتهجتة سلطنة عُمان في توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية، والذي تجسد فيما أشارت إليه التقارير العالمية في هذا المجال، نجد أن سلطنة عُمان قد تقدمت من المرتبة رقم (٦٦) في تقرير عام ٢٠١٦م، إلى المرتبة رقم (٦٣) من أصل ١٩٣ دولة خضعت لهذا التقييم، وهذا مؤشر جيد على تحسن خدمات الحكومة الإلكترونية بها. أما على المستوى العربي، فجاء ترتيب السلطنة في المرتبة الثانية عربيًّا، في المؤشر الخاص بالخدمات الإلكترونية، بينما كانت في المرتبة السادسة في تقرير عام ٢٠١٦م،.(United Nations Department of Economic And Social Affairs, 2018) ، وهذا يُعتبر مؤشرًا جيدًا على سعي سلطنة عُمان نحو تجويد خدماتها وأدائها الإداري المؤسسي، واهتمامها الملحوظ بقطاع تقنية المعلومات، وما يرتبط به من جوانب، كنظم المعلومات الإدارية، وهو ما برز في محاور رؤية عُمان الجديدة ٢٠٤٠، التي ركزت على هذا القطاع بجعله أحد أهم ركائزها، التي تمثلت في الحوكمة، والأداء المؤسسي.

وعند الحديث عن تحسين الأداء الإداري في قطاع التعليم، لا بد من التطرق إلى العنصر البشري الذي يعتبر أحد المكونات الأساسية في العمل الإداري، فتعتبر الموارد البشرية أحد أهم مكونات قطاع التعليم، فإشراكهم في العمل الإداري، وتفعيل التواصل بينهم من خلال قنوات الاتصال المؤسسية، يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، من حيث التخفيف من أعباء العمل؛ مما ينعكس بشكل إيجابي على تحسين الأداء الإداري. وفي هذا الصدد، يشير أبو سميرة، وآخرون (٢٠١٦)، إلى أن إشراك العاملين في العمل الإداري، في مجالات التخطيط وصنع القرارات، وتسهيل التواصل بينهم، وتبادل المعلومات عبر قنوات اتصال

آمنة، أمر ضروري؛ حيث يساعد على تحسين الأداء الإداري، بينما الحد من مشاركتهم في التخطيط، وصنع القرارات، ومحدودية التواصل بين الموظفين والإدارة، يؤدي إلى ضعف الإحساس بالمسؤولية والعمل الجماعي؛ مما ينعكس سلباً على مستوى أداء الموظفين؛ وهذا بدوره يؤثر بشكل عام على الأداء العام للمؤسسة. كما أن الانضباط يُعد أحد العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء، فضعف انضباط الموظفين في المؤسسة، يؤدي إلى حدوث فقد في ساعات العمل، وضعف في كلٍّ من الإنتاجية، وتقديم الخدمات.

وفي خضم ما شهدته الفترة الأخيرة من تطورات واسعة في قطاع التعليم، والسعي وراء تحقيق خدمات تعليمية ذات جودة عالية، وجدت إدارات المدارس نفسها أمام مسؤوليات وتحديات كبيرة، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء الإداري، وانعكاس ذلك بشكل إيجابي على الخدمات التعليمية، مما دفع العديد من المؤسسات التعليمية إلى تبنِّي أساليب حديثة في العمل الإداري، تمكنها من التكيف مع متطلبات العصر الحديثة، ومنها توظيف نظم المعلومات الإدارية. فقد أشار بعض الباحثين إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد تسهم في تحسين مستوى الأداء الإداري المدرسي، ومن بين أولئك الباحثين، يونس (٢٠١٦)، حيث أوضح أن تكنولوجيا المعلومات من شأنها أن تحقق التوازن والتناسق المرغوب في سلوك الأفراد، والعلاقات بين جماعات العمل، وأساليب ونظم الأداء.

فظروف العصر الرقمي، بمتغيراته التي نعيشها، تحتم علينا بذل مجهودات كبيرة لتوظيف التكنولوجيا لإنجاز الأعمال، وذلك لمواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في كل المجالات، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات، وخاصة في مجال تقنية المعلومات الإدارية، سوف يؤدي إلى الابتكار والإبداع في الأعمال، ومنه إلى تحسين الأداء الإداري، والقدرة على سرعة الإنجاز. ولا يخفى ما تتميز به نظم المعلومات الإدارية، من تقديم حلول للمشاكل التي قد تظهر في المستقبل داخل المؤسسة، من خلال البيانات التي تحويها عن ماضي وحاضر ومستقبل المؤسسة، وهذا ما أكده المناصير وآخرون (٢٠١٩)، من أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تظهر في المنظمة أثناء العمل، وتساعد على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وتقييم مراحل العمل، بهدف الوقوف على جوانب الضعف لتحسينها، وجوانب القوة لتعزيزها. ويرى الفايز (٢٠١٧) في السياق نفسه، أن نظم

المعلومات الإدارية تعتبر معياراً من معايير تقويم أداء المؤسسات، والحكم على جودة تعاملاتها. وهذا ما أكدته دراسة عرفان (Irfan, 2017) من أنها تلعب دوراً مهمًّا وحيويًّا جدًّا في تحسين الكفاءة الإدارية في المنظمة، ومكافحة الفساد.

وفي ضوء هذه العلاقة القوية بين نظم المعلومات الإدارية، والأداء الإداري، برز دور تلك العلاقة في تحسين الأداء الإداري، وذلك كما جاء في نتائج العديد من الدراسات، بأن نظم المعلومات الإدارية كان لها أثر إيجابي في حل المشكلات الإدارية (المحتسب، ٢٠١٢). وأن توظيف تقنية المعلومات من خلال الأرشفة الإلكترونية يؤثر على متغيرات الأداء التنظيمي، كما أشار إلى ذلك الشوابكة (Hameed; Al Shawabkah, 2013).

وتقوم عملية الاتصال بدور مهم في جميع العمليات الإدارية، من تنظيم، وتخطيط، ورقابة، وتنسيق، واتخاذ القرارات. فأغلب المشكلات في المنظمات تعود إلى سوء ممارسة الاتصالات الإدارية بين الإدارة والعاملين، فالاتصال هو عصب العمليات الإدارية، ومتطلب حتمي لأي تنظيم، لذا، فإن الاتصالات الإدارية لا بد لها من قوانين ومبادئ تحكمها، لتسيرها بفاعلية في الاتجاه الصحيح، بهدف تحقيق فاعليتها. فأينما كان الاتصال واضحاً، ويُسّهل انسياب المعلومات داخل التنظيم، فإن ذلك يساعد على تحسين الأداء في التنظيم. وقد أشار الأغا (٢٠١٧) إلى أن الإدارة هي العمود الفقري للعملية التعليمية؛ حيث تعود إليها عمليات تطوير وتحسين العملية التعليمية في المؤسسات التعليمية، من خلال توفير الظروف والإمكانيات المادية والمعنوية، وتعتبر الاتصالات الإدارية من الأمور الهامة لأي مؤسسة تعليمية، لإنجاز عملياتها الإدارية.

فلا يمكن نقل وتمرير التعليمات والتوجيهات إلى العاملين في تلك المؤسسة، إلا من خلال وجود شبكة اتصالات منظمة تخدم هذا الجانب، والتي بدورها تساعد العاملين في تلك المؤسسة على فهم واستيعاب جميع الحقوق والواجبات والأدوار المنوطة بهم، مما يزيد من إنتاجية وفاعلية هذه المؤسسة. وهذا ما اتفقت معه دراسة أبو زيد (٢٠١٢)، التي رأت أن الاتصال الإداري يساعد على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة. كما أشار إبراهيمي وآخرون (Ebrahimi, et al, 2014) إلى أنه يؤثر بشكل إيجابي على أداء المديرين في عدة جوانب، منها وفرة المعلومات، وتوفير المعلومات الصحيحة، وإتاحة المعلومات في الوقت المناسب. ومن

خلال الطرح السابق يتبين لنا أن تحسين الأداء الإداري المدرسي، يعتمد على العديد من الجوانب، وفي مقدمتها توفير قناة تواصل جيدة وفعالة بين المسؤولين الإداريين، والعاملين في المؤسسة.

وعلى الصعيد المحلي في سلطنة عُمان، فقد أكدت الدراسات السابقة على أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل الإداري، ومن أبرز تلك الدراسات دراسة العريمي (٢٠٢٠)، التي بينت أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدعيم العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي في محافظة جنوب الشرقية، فأشارت نتائجها إلى أن واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدعيم العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي بسلطنة عُمان، جاء بدرجة متوسطة. وفي السياق نفسه، أشارت دراسة الشبلي (٢٠٠٩)، إلى أن درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات بمديريات وزارة التربية والتعليم، يتحكم في مستوى تنمية الإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في سلطنة عُمان، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان أهمها أن تكنولوجيا المعلومات توفر المعلومات والبيانات الدقيقة لعملية التطوير الإداري، كما أنها تسهل إجراءات المتابعة والرقابة الإدارية التي تدعم بشكل كبير الإبداع الإداري، من خلال توفير الوقت والجهد في المتابعة والرقابة الإدارية.

وفيما يتعلق بأثر الاتصال على الأداء الإداري في سلطنة عُمان، أكدت الدراسات التي أجريت في هذا المجال على أهمية الاتصال في تعزيز الأداء الإداري، ومن بينها دراسة المقبالية (٢٠١٥) التي أشارت إلى أهمية توظيف الإعلام التربوي في تطوير الأداء الإداري المدرسي بسلطنة عُمان، ومن بين نتائج الدراسة، أن الإعلام التربوي يؤثر بشكل كبير في الأداء الإداري المدرسي.

وهكذا، يمكن القول أن هناك روابط تتصف بالتأثير المتبادل بين الأداء الإداري ونظم المعلومات الإدارية والاتصال، لذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية والاتصال الإداري، في تحسين الأداء الإداري بالمدارس الحكومية بسلطنة عُمان.

١.٢ مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات التربوية، وبالأخص (المدارس)، تحديات مستمرة، أفرزتها التغيرات المتلاحقة والسريعة في عصرنا الحالي، سواءً من ناحية الكم الهائل في البيانات، أو التغير المطرد في المسؤوليات والعلاقات. وتُعنى هذه الدراسة بتسليط الضوء على الأداء الإداري داخل البيئة المدرسية الواحدة، على مستوى وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، بشكل عام. فبعض الدراسات التي تناولت الأداء الإداري بالمدارس الحكومية في سلطنة عُمان، قد أشارت إلى وجود ضعفٍ في أداء الإدارات المدرسية، وأن هناك صعوبات تواجهها، وهو ما انعكس بدوره على العملية التعليمية في تلك المدارس. ومن أمثلة ذلك، دراسة البوسعيدي (٢٠١٨)، التي تناولت المشكلات الإدارية التي يعاني منها مديرو المدارس، في التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية، ومن بين تلك المشكلات، ضعف التزام العاملين في المدارس بمهام العمل، والتأخر في إنجاز الأعمال، وقلة وعي العاملين بالمدرسة بالأنظمة واللوائح التنظيمية الخاصة بالعمل، وضعف التواصل مع الزملاء في المدارس الأخرى، وانخفاض مستوى الطموح في تطوير الأداء لدى بعض العاملين في المدرسة. وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة المهدي (٢٠١٧)، التي تناولت تقييم كفاءة مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان، وإجراءات تحسينها، في ضوء مدخل الكفاءة النسبية، حيث توصلت إلى وجود قصور في كفاءة نظام العمل الإداري، واقترحت توسيع صلاحيات إدارة المدرسة، وتفعيل قنوات التواصل مع المجتمع المحلي. وعزز تلك النتيجة ما أشارت إليه دراسة لاشين؛ وعبد النبي (٢٠١٦)، التي تناولت تفعيل الممارسات الإدارية لمديري مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان، في ضوء مدخل الإدارة الإستراتيجية، والتي أظهرت ضعف مستوى التخطيط الإستراتيجي في المدارس؛ نتيجة قلة التنسيق بين صانعي القرار، والمنفذين، على مستوى المدارس.

إلا أنه بظهور البرمجيات والتقنيات الحديثة، وتطور نظم المعلومات الإدارية في السنوات الأخيرة، تم استحداث آليات أكثر نجاحاً في عملية جمع البيانات، ومعالجتها، وتخزينها، وسهولة استرجاعها من قبل المختصين في أي منظمة، مما سهل عليهم القدرة على تنظيم العمل، وتخفيف الأعباء، بل تعدى ذلك إلى أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت أكثر فعالية في العمل الإداري، وذلك بإتاحتها خيارات عديدة للعاملين في المؤسسات، تسهل

عليهم إنجاز المهام بأريحية. وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات، بأن توظيف نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري، له مردود إيجابي، ومن تلك الدراسات، دراسة الردايدة وآخرون (٢٠٢٠) التي خلصت إلى أن استخدام تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، كان له تأثير إيجابي على تحسين أداء الموارد البشرية في نواح مختلفة، مثل (سرعة إنجاز العمل، ورفع كفاءة العاملين). وجاءت دراسة صلاح (٢٠١٨) متفقة مع دراسة الردايدة، في أن مكونات نظم المعلومات الإدارية المطبقة في وزارة التربية والتعليم بالأردن، تؤثر على أداء الموظفين، وخاصة في الجانب التنظيمي. وعلى صعيد الدراسات الأجنبية، أضاف بعض الباحثين، أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي للبنوك، حيث كان له أثر على رضا الموظفين، وزيادة الأرباح، أولانريواجو (Olanrewaju،2016).

وفي سياق الدراسات السابقة التي تناولت أثر العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية، والأداء الإداري، فإنه رغم ندرتها، إلا أنها قد تمت في بلدان وقطاعات مختلفة، مثل دراسة القرعان (٢٠١٢)، حيث أُجريت في قطاع الشركات الخدمية في الأردن، ودراسة سعد (٢٠١٩)، في قطاع التعليم في لبنان، ودراسة أبو كريم (٢٠١٣)، في القطاع الخاص بالمنظمات غير الحكومية. إلا أن الباحث لم يجد دراسة بحثية تناولت علاقة نظم المعلومات الإدارية بالأداء الإداري في قطاع التعليم بسلطنة عُمان، وعليه فإن أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري في المدارس الحكومية في سلطنة عُمان غير واضح، نتيجة لندرة أو عدم وجود دراسات تناولت هذا الجانب.

ويعتبر الاتصال الإداري مسانِدًا لتنفيذ العمل الإداري، وذلك ما أكدته العديد من الدراسات، بأن الاتصال الإداري يؤثر في الأداء الإداري، ومنها دراسة القداح (٢٠١٧)، التي أكدت وجود أثر إيجابي دال إحصائيًّا لعمليات الاتصال الإداري على الفاعلية التنظيمية، وأن مهارات الاتصال الإداري تسهم في إيضاح القوانين والتعليمات والتوجهات، وتلبي الاحتياجات، وتقرب وجهات النظر؛ مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية التنظيمية لتلك المؤسسات. وعزز ذلك دراسة عقبي (٢٠١٥) حيث جاءت نتائجها متفقة مع دراسة القداح، مؤكدة على أن الاتصال غير الرسمي يساعد إدارة المدرسة في تحقيق أهدافها، والرفع من أدائها، ويُعتمد عليه لتحقيق فاعلية الأداء الإداري، كما أنه يسهم في تقوية علاقات العمل بين