دور استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في الحلقة الثانية بسلطنة عُمان

إعداد

أحمد بن سهيل بن سالم العامري

دراسة لنيل درجة الدكتوراه في التربية (المناهج والتعليم)

كلية التربية

الجامعة الإسلاميّة العالميّة بماليزيا

يوليو ٢٠٢١م

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في الحلقة الثانية بسلطنة عُمان، والتعرف على دور الأداء الإداري باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار وأثرها على العملية التعليمية، والتعرف على المعوقات التي تواجه إدارات مدارس التعليم الأساسي في التعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات، والكشف عن المقترحات التي يمكن العمل بها لتطوير الأداء الإداري وجودة الخدمة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، والتعرف على العلاقة بين تقبل إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات، وما توفره من مزايا وشروط الفعالية والنجاعة للتنظيمات بمختلف أنواعها والتي أخذت طابع الابتكار وسهولة التعامل، مما أثر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستعراض الأدب النظري المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الإداري، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، أما المنهج التحليلي في هذه الدراسة، فقام على إعداد أسئلة المقابلات وأيضًا إعداد استبانة وتوزيعها وتحليلها وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Statistical SPSS Package for the Social Sciences) والاختبارات الإحصائية الملائمة من أجل اختبار أسئلة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج كما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والمتمثلة في: (المستلزمات البرمجية، المستلزمات المادية، المستلزمات البشرية، الاتصالات) على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار، كذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار. كما أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

ABSTRACT

The research aims to identify the role of using information and communication technology in developing administrative performance from the point of view of the departments of basic education schools in the second cycle in the Sultanate of Oman، and to identify the role of administrative performance using information and communication technology from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate، And to know the role of using information and communication technology in developing and its impact on the educational process، and to identify the obstacles facing the departments of basic education schools in dealing with information and communication technology، and to disclose the suggestions that can be made to develop administrative performance and quality of service using information and communication technology، and get to know The relationship between the acceptance of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate to use information and communication technology due to demographic variables (gender، age، educational qualification، years of experience). The importance of this study comes from the importance of using information and communication technology in various fields, and the advantages it provides and the conditions for effectiveness and efficiency for organizations of all kinds, which have taken on the nature of innovation and ease of dealing, which has a noticeable impact on various areas of life. This study relied on the descriptive analytical approach by reviewing the theoretical literature related to information and communication technology and administrative performance، and previous studies relevant to the subject of the study، while the analytical approach in this study was based on preparing a questionnaire and analyzing it using the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)) And appropriate statistical tests to test study questions. The study reached the following main results: There is a statistically significant effect of the use of information and communications technology represented in (software requirements، material requirements، human requirements، communications) on administrative performance from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate، and there is an effect of Statistical indication of software requirements on administrative performance from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate، and there is also a statistically significant effect of material requirements on the administrative performance from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate، and there is a significant effect Statistics of human requirements on administrative performance from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate. There is also no statistically significant effect of communications on administrative performance from the viewpoint of the departments of basic education schools in the second cycle schools in Dhofar Governorate.

APPROVAL PAGE

The thesis Ahmed bin Suhail bin Salem Al Amiri has been approved by the following:

_____
Muhammad Sabri Sahrir
Supervisor

_____
Ismaeil Hassanaien Ahmed Ahmed
Internal Examiner

_____
Mohammad Najib Jaafar
External Examiner

_____
EL-Sayed Mohamed Salem El-Awadi
External Examiner

_____
Saupi Man
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.

Ahmed bin Suhail bin Salem Al Amiri

Signature: ……..……..…… Date: ……..

الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢١م محفوظة لـ: **أحمد بن سهيل بن سالم العامري**

دور استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في الحلقة الثانية بسلطنة عُمان

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: **أحمد بن سهيل بن سالم العامري**

التوقيع:..... التاريخ: .....

إلى والديَّ العزيزين أطال الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية والعمر المديد،

إلى من شجعني على مواصلة مسيرتي العلمية رفيقة دربي،

إلى رياحين حياتي أولادي الغالين،

إلى سندي وعزوتي في الشدة والرخاء إخواني الأعزاء

وإلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل

الشكر والتقدير

أشكر الله تعالى وأحمده، فهو المنعم والمتفضل قبل كل شيء، أشكره أن حقق لي ما أصبو إليه في استكمال درجة الدكتوراه في تقنية المعلومات،

وأتقدم بعظيم الشكر والتقدير لمشرفي على هذه الرسالة الأستاذ الدكتور محمد صبري؛ على حسن تعاونه، إذ أمدني بما احتجت إليه من مؤلفات واستفسارات، وكان له أكبر الأثر في إنجاز هذه الدراسة.

ثم أزجي فائق الشكر والثناء أجلَّه إلى كل الزملاء والاصدقاء الذين لم يبخلوا عليَّ بنصائحهم وتوجيهاته لهذه الدراسة.

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
قائمة الجداول ..... ن
قائمة الأشكال ..... ع

الفصل الأول: خطة الدراسة وهيكله العام ١

١-١ المقدمة ١
١-٢ مشكلة الدراسة ٣
١-٣ أسئلة الدراسة ٥
١-٤ أهداف الدراسة ٦
١-٥ أهمية الدراسة ٦
الأهمية النظرية ٧
الأهمية التطبيقية ٧
١-٦ فرضيات الدراسة ٧
١-٧ حدود الدراسة: ٨

١-٨ الإطار المفاهيمي ٩
١-٩ مصطلحات الدراسة ٩
١-١٠ خلاصة الفصل ١١

الفصل الثاني: الإطار النظري ١٣
٢-١ أولًا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١٣
٢-١-١ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١٣
٢-١-٢ تعريف تكنولوجيا الاتصالات ١٤
٢-١-٣ مراحل ظهور تكنولوجيا المعلومات ١٥
٢-١-٤ أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ١٧
٢-١-٥ سمات تكنولوجيا الاتصال: ٢١
٢-١-٦ مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ٢٥
٢-١-٧ نظم المعلومات سر نجاح كل منظمة: ٣٣
٢-١-٨ مفاهيم عامة حول نظم المعلومات: ٣٣
٢-١-٩ الموضوعية والبنيوية وتطور دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٣٥
٢-١-١٠ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات: ٤٣
ثانيًا: الأداء الإداري ٤٤
٢-٢ مفهوم الأداء ٤٤
٢-٢-١ أداء الموارد البشرية: ٤٥
٢-٢-٢ أهمية تحديد الأداء الإداري: ٤٥
٢-٢-٣ مستلزمات الأداء الإداري: ٤٧
٢-٢-٤ أسباب تحديد مستوى الأداء الإداري: ٤٨
٢-٢-٥ خصائص تحديد مستوى الأداء الإداري: ٥٠
٢-٢-٦ مجالات استخدام تحديد مستوى الأداء الإداري: ٥١
٢-٢-٧ عناصر الأداء الإداري ٥٣

٢-٢-٨ محددات الأداء الإداري ٥٣
٢-٢-٩ قياس وتقويم الأداء الإداري: ٥٤
٢-٢-١٠ العوامل المؤثرة في الأداء الإداري: ٥٦
٢-٢-١١ ملامح الشخصية المبدعة: ٥٧
٢-٢-١٢ مبادئ الإبداع الإداري: ٥٨
٢-٢-١٣ نظريات الإبداع ٥٩
٢-٢-١٤ أنواع الإبداع الإداري في المنظمات ٦١
٢-٢-١٥ عملية الإبداع الوظيفي: ٦٦
٢-٢-١٦ مراحل عملية الإبداع الوظيفي: ٦٧
٢-٢-١٧ خصائص وسمات الشخصية المبدعة: ٦٨
٢-٢-١٨ معوقات الإبداع في المنظمات ٦٩
٢-٢-١٩ أساليب التفكير الإبداعي الجماعي ٧٠
٢-٢-٢٠ الأداء الإداري وأداء المنظمة: ٧١
٢-٢-٢١ العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين: ٧٣
٢-٢-٢٢ أثر التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال على الإدارة والعمل الإداري: ٧٥
٢-٣ الدراسات السابقة ٨١
٢-٣-١ أولًا: الدراسات العربية ٨١
٢-٣-٢ ثانيا :الدراسات الأجنبية ٨٨
٢-٤ التعقيب على الدراسات السابقة ٩٢
٢-٥ خلاصة الفصل ٩٣

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها ٩٤
٣-١-١ منهجية الدراسة ٩٤

٣-١-٢ أساليب جمع البيانات ومصادرها: ٩٤
٣-١-٣ مجتمع الدراسة ٩٥
٣-١-٤ عينة الدراسة: ٩٥
٣-١-٥ أداة الدراسة: ٩٥
٣-١-٦ ثبات أداة الدراسة: ٩٨
٣-١-٧ ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة ٩٩
٣-١-٧-١ اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multicollinearity) ٩٩
٣-١-٧-٢ اختبار الارتباط الذاتي Autocorrelation ١٠٠
٣-١-٨ الاختبارات الخاصة بأداة القياس ١٠١
٣-١-٨-١ صدق الأداة: ١٠١
٣-١-٨-٢ الصدق الظاهري (Face Validity): ١٠١
٣-١-٩ الأساليب الإحصائية المستخدمة ١٠٢
٣-١-١٠ خلاصة الفصل ١٠٢

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها ١٠٣
٤-١ المقدمة ١٠٣
٤-١-١ الخصائص الديموغرافية للأفراد المجيبين على أسئلة الاستبانة: ... ١٠٣
٤-١-٢ الإجابة على أسئلة الدراسة ١٠٥
٤-١-٣ السؤال الرئيسي الثاني: ١١٤
٤-٢ نتائج المقابلة ١٢١
٤-٣ خلاصة الفصل ١٢٣

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات ١٢٤
٥-١ مقدمة ١٢٤
٥-١-١ النتائج ١٢٤

٥-١-٢ إسهامات الدراسة..... ١٢٧
٥-١-٣ التوصيات..... ١٢٨
٥-١-٤ المقترحات..... ١٣٠
٥-١-٥ خلاصة الفصل..... ١٣٠

قائمة المصادر والمراجع..... ١٣٢
المراجع العربية:..... ١٣٢
المراجع الأجنبية..... ١٣٨

الملاحق..... ١٤٢
ملحق رقم (١) الاستبانة..... ١٤٢
ملحق رقم (٢) قائمة بأسماء محكمين أدوات الدراسة (الاستبانة – أسئلة المقابلات)..... ١٥٢

قائمة الجداول

جدول (١)	عناصر تحديد مستوى الأداء	٤٩
جدول (٢)	مجتمع الدراسة حسب متغيرات الدراسة	٩٥
جدول (٣)	مستوى الموافقة ودرجتها وفق مقياس ليكرت الخماسي	٩٦
جدول (٤)	قيم معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ	٩٨
جدول (٥)	مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	١٤٨
جدول (٦)	قيم معاملات الالتواء وقيم اختبار تضخم التباين (VIF) بين المتغيرات المستقلة	١٠٠
جدول (٧)	اختبار مشكلة الارتباط الذاتي	١٠١
جدول (٨)	توزيع الأفراد المجيبين على أسئلة الاستبانة	١٠٤
جدول (٩)	المتوسط الحسابي والرتبة لمجالات الدراسة	١٠٥
جدول (١٠)	المتوسط الحسابي والرتبة لمجالات الدراسة	١٠٦
جدول (١١)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمستلزمات البرمجية على الأداء الإداري مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	١٠٧
جدول (١٢)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار " T" "	١٠٨
جدول (١٣)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمستلزمات المادية على الأداء الإداري مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	١٠٩
جدول (١٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T"	١١٠
جدول (١٥)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالمستلزمات البشرية على الأداء الإداري مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	١١١
جدول (١٦)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T"	١١٢
جدول (١٧)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالاتصالات على الأداء الإداري مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	١١٣
جدول (١٨)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "T"	١١٤
جدول (١٩)	اختبار T- test لمجالات الدراسة على متغير الجنس	١١٥

جدول (٢٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات حسب متغير سنوات الخبرة ١١٦
جدول (٢١) تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري ١١٧
جدول (٢٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري حسب متغير المؤهل العلمي ١١٨
جدول (٢٣) تحليل التباين الأحادي لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري حسب متغير المؤهل العلمي ١١٩
جدول (٢٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري حسب متغير العمر ١٢٠
جدول (٢٥) تحليل التباين الأحادي لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري حسب متغير العمر ١٢١

قائمة الأشكال

الشكل (١)	الإطار المفاهيمي	٩
الشكل (٢)	الشبكة المحلية وتصنيفاتها	٣٢

الفصل الأول
خطة الدراسة وهيكله العام

١-١ المقدمة

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة، لعل من أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي؛ الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو الاعتماد المتزايد والمكثف نحو استغلالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة.

وبات في ظل هذا التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيشه اليوم ما يملي على المؤسسات بشكل عام، ومؤسسات التربية والتعليم والتعليم العالي على وجه الخصوص، استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال، وذلك لقيادة التطور الذي تزخر به دول العالم المتقدم (الصاوي، ٢٠٠٧: ١٦).

إن الارتباط بين مجالات التقدم كافة في العصر الحالي ارتباط وثيق، لدرجة يصعب فيها الفصل بين مجال وآخر فصلا دقيقا، فالثورة المعلوماتية تؤثر في تقدم الاقتصاد العالمي، والثورة التكنولوجية تؤثر في تقدم وسائل الاتصال ونقل المعلومات، أي تؤثر في تقدم الثورة المعلوماتية، ومن ثم فهي تؤثر في الاقتصاد العالمي، وهكذا (الزعابي، ٢٠٠٢: ٦٧).

وأصبحت الثورة التكنولوجية هي المرتكز الأساسي في تكوين حداثة العصر الراهن، وهي التي وسعت نطاقات المعرفة، وغيرت في علاقات الإنسان بالموجودات، ومضمون المحيط المعيشي الذي يحيا بداخله"، وهذه الثورة التكنولوجية تعتمد علي المعرفة المتقدمة،" أي إنها ثورة عقول مبدعة، المهم فيها تملك القدرة علي الاستخدام الأمثل للقدرات، وليس تملك الثروة". (Harrim, 2010).

وهذه الخاصية للثورة التكنولوجية تعد من أهم التحديات التي تواجه مجتمعات الدول النامية، ولأن التكنولوجيا جعلت المعرفة والمهارات المصادر الوحيدة للسوق الإستراتيجي

المستدام، فأصبح لزامًا على هذه الدول رفع مستوى المعرفة والمهارة لدى مواطنيها، حتى تتمكن من المشاركة التنافسية في السوق العالمي (مطاوع، 2002 :172)

ولقد أسهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع، وسعة التحمل، سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات (متولي، ٢٠١١).

وعلى الرغم من التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من توافر الحاسبات الإلكترونية وأجهزة الاتصالات السريعة والمتطورة جدا، التي توفر من القوى العاملة المتصلة بالأعمال، فإن إعداد العاملين المكلفين بها يعتبر من أكبر المجموعات العاملة نموا في الأعوام الأخيرة (مكاوي، ٢٠١٣: ٧١).

فالأفراد هم العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية الاقتصادية والاجتماعية للقرن الجديد، وهذا من خلال أدائهم الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها أو الوصول إليها، والحفاظ على بقائها، في ظل المشهد التنافسي الذي تعرفه المنظمات اليوم من إنجاز معين للوصول أو تحقيق أهداف مسطرة سلفا، ويكون مبنيا على استغلال الموارد المتاحة مما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية أو الخدمية، ويضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن الشركات الناجحة، إذن فمحاولة معرفة العلاقة القائمة بين المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي عند العمال التنفيذيين؛ هي محور دراستنا هذه، التي نقف فيها على واقع المعلومات والاتصالات وتحديد مدى علاقتها بأداء العمال في هذه المؤسسة، من خلال معرفة إسهام المعلومات والاتصالات في حل مشكلات الأداء التي تواجه الموظفين، واكتشاف أو الوقوف على معوقات الاتصال التي تؤثر

بصفة مباشرة أو غير مباشرة على أدائهم، على اعتبار أهمية هذا الأخير في رسم حاضر ومستقبل المؤسسة من خلال تقدمها ونموها وتحقيق أهدافها، والمهام المنوطة بها، والذي يعطي لها الدفع في الحفاظ على بقائها ورقيها (البرزنجي، ٢٠١٣: ٢٦).

ولعل استخدام هذه المنظمات لتقنية معلومات واتصالات ذات كفاءة وفعالية؛ من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات، حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملاءمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية، بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس إيجابيا على أدائها الإجمالي (البرزنجي، ٢٠١٣).

وتعتبر تقنية المعلومات والاتصالات من أهم المستجدات في العصر الحالي، كما أنها أتاحت لمنظمات الأعمال المختلفة- بما فيها مؤسسات التعليم- فرصة كبيرة لتعزيز جودة خدمتها، وتطوير أدائها الإداري (القري، ٢٠١٤).

وبناء على ما تقدم تسعى منظمات الأعمال إلى إحداث التغيرات اللازمة للتكيف والتلاؤم مع التطورات الهائلة التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات، وهذا بالتالي يحتم على كل منظمة أو مؤسسة ترغب في الحفاظ على وضعها في دائرة التنافس؛ وترغب في البقاء أو زيادة مقدرتها التنافسية؛ العمل سريعًا على تغيير سلوكها وممارساتها، وإعادة التفكير في كل نشاطاتها، وقد أدت هذه التحديات إلى تبنى المؤسسات مفاهيم إدارية جديدة للتكيف مع هذه المتغيرات، ولتخطي الفجوة بينها في الوقت الحالي وبين ما يجب أن تكون عليه مستقبلًا.

١-٢ مشكلة الدراسة

تعتبر تقنية المعلومات والاتصالات من أهم المستجدات في العصر الحالي، كما أنها أتاحت لمنظمات الأعمال المختلفة بما فيها مؤسسات التعليم فرصة كبيرة لتعزيز جودة خدمتها وتطوير أدائها الإداري (Han & Hsieh, 2011)، كما أن المؤسسات التربوية بحاجة ماسة إلى مثل هذا النوع من الدراسات للتأكيد على أهمية استخدام تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة لما لها من إسهامات وإيجابيات كبيرة في تطوير الأداء الإداري.

وبناء على ما تقدم تسعى منظمات الأعمال إلى إحداث التغييرات اللازمة للتكيف والتلاؤم مع التطورات الهائلة التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات، وهذا بالتالي يحتم على كل منظمة أو مؤسسة ترغب في الحفاظ على وضعها في دائرة التنافس، وترغب في البقاء أو زيادة مقدرتها التنافسية، العمل سريعا على تغيير سلوكها وممارساتها، وإعادة التفكير في كل نشاطاتها، وقد أدت هذه التحديات إلى تبنى المؤسسات مفاهيم إدارية جديدة للتكيف مع هذه المتغيرات، ولتخطي الفجوة بينها في الوقت الحالي وبين ما يجب أن تكون عليه.

وبالتالي تتلخص مشكلة الدراسة في حقيقة جوهرية هي انخفاض مستوى الأداء الإداري للمدارس، وما يواجهها من تعقيدات وإهدار للوقت الثمين، ونقص في الكفاءة، مما خلق نوعا من عدم الرضى لمتلقي الخدمة، وعدم الاستغلال لتكنولوجيا المعلومات بالفاعلية المطلوبة.

وهناك العديد من الدراسات تناولت أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة، كدراسة (متولي، ٢٠١١)، ودراسة (جبوري، ٢٠٠٩)، ودراسة (الزعبي، ٢٠٠٦)، ودراسة Han & Hsieh 2007)، (2011، ودراسة (Harrim2010)، ودراسة (Huang.

وتعد تقنية المعلومات –والاتصالات خاصة– واحدة من عوامل البيئة الخارجية التي تتسم بالتغير والتعقيد المستمرين لمعظم منظمات الأعمال الحالية، إذ يتطلب من المنظمات وفي خضم التغير والتطور لتقنية المعلومات والاتصالات وبغية استمرارها وتطوير الأداء الإداري بها؛ إلى أن تتواصل وتتكيف مع تلك التطورات من خلال تبني تقنية المعلومات والاتصالات المناسبة.

عليه فإن مدارس التعليم الأساسي في سعيها لتحقيق الأداء الإداري تخضع لمجموعة من العوامل والقيود الداخلية والخارجية، ولعل واحدة منها –إن لم يكن أهمها– تقنية المعلومات والاتصالات، وقد ظهر لنا –من خلال الاطلاع المتواضع– وجود قصور في تصور وإدراك عمق العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات من جهة، والأداء الإداري سواءً على المستوى النظري (الأكاديمي) أم التطبيقي من جهة أخرى، الأمر الذي دفعنا إلى دراسة تلك العلاقة في المدارس وصولا إلى تحديد الدور بينهما.

وانطلاقًا من ذلك يمكننا صياغة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما دور استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي بمدارس الحلقة الثانية بسلطنة عمان؟

١-٣ أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

١. ما دور استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والمتمثلة في (المستلزمات البرمجية، المستلزمات المادية، المستلزمات البشرية، الاتصالات) في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار؟

وللإجابة على هذا السؤال الرئيسي فقد تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- **السؤال الفرعي الأول:** ما دور المستلزمات البرمجية في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار؟
- **السؤال الفرعي الثاني:** ما دور المستلزمات المادية في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار؟
- **السؤال الفرعي الثالث:** ما دور المستلزمات البشرية في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار؟
- **السؤال الفرعي الرابع:** ما دور الاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار؟

٢. هل توجد علاقة بين تقبل إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟
٣. هل هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات؟
٤. ما هي المقترحات التي يمكن العمل بها لتطوير الأداء الإداري باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات؟

١-٤ أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على دور الأداء الإداري باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والمتمثلة في (المستلزمات البرمجية، المستلزمات المادية، المستلزمات البشرية، الاتصالات) على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.
٢. التعرف على العلاقة بين تقبل إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
٣. محاولة ايجاد حلول للمعوقات التي تواجه إدارات مدارس التعليم الأساسي في التعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات.
٤. تقديم مقترحات يمكن العمل بها لتطوير الأداء الإداري باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات.

١-٥ أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من ناحيتين وهما:

الأهمية النظرية

تعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت دور تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي بمدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار، حيث من المتوقع أن تثري المكتبة التربوية بدراسة حديثة للباحثين الذين سيتناولون موضوع تقنية المعلومات والاتصالات مستقبلًا، ثم تسليط الضوء على أهميتها في تحقيق الأداء الإداري ذي الجودة العالية، كذلك من المؤمل أن تستفيد وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي في سلطنة عمان من نتائج الدراسة في إعداد البرامج والدراسات التدريبية اللازمة للنهوض بمستوى تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري لإدارات مدارس التعليم الأساسي.

الأهمية التطبيقية

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات، وما توفره من مزايا وشروط الفعالية والنجاعة للتنظيمات بمختلف أنواعها والتي أخذت طابع الابتكار وسهولة التعامل، مما أثر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة، وهو ما دفع العديد من المنظمات للاهتمام بالتكنولوجيا ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطورات تقنية لضمان اقتنائها والاستفادة منها، فالعالم اليوم يعيش نهاية قرن حاسم هو من أعتى عصور الحضارة والتقدم، وسط تطورات متسارعة في عالم المعلوماتية والاتصالات.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الإضافة العملية التي يمكن أن تتوصل إليها نتائج الدراسة من خلال تقديم المقترحات اللازمة للرفع من كفاءة تقنية المعلومات والاتصالات لدى إدارات مدارس التعليم الأساسي .

١-٦ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والمتمثلة في (المستلزمات البرمجية، المستلزمات المادية، المستلزمات البشرية، الاتصالات) على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

وللإجابة على هذه الفرضية فقد تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات على الأداء الإداري من وجهة نظر إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقبل إدارات مدارس التعليم الأساسي في مدارس الحلقة الثانية بمحافظة ظفار لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات على الأداء الإداري تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

١-٧ حدود الدراسة:

ستتحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

١. الحدود البشرية: ستشمل الدراسة إدارات مدارس التعليم الأساسي في الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.
٢. الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على مدارس التعليم الأساسي في الحلقة الثانية بمحافظة ظفار.
٣. الحدود الزمانية: ستطبق الدراسة خلال الفترة من (سبتمبر 2018 م – مايو 2020 م).