صعوبة معالجة المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار لدى مدراء مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان

إعداد

خالد بن علي الخروصي

الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا

٢٠٢١م

صعوبة معالجة المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار لدى مدراء مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان

إعداد

خالد بن علي الخروصي

بحث متطلب مقدم لنيل درجة الماجستير في التربية

كلية التربية

الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا

يونيو ٢٠٢١م

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين معالجة المعلومات واتخاذ القرار لدى عينة من مدراء المدارس بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان، ومعيقاتها وطرق تحسينها من وجهة نظر العاملين، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة في اتخاذ القرار وأبعادها لمتغيرات (الجنس– سنوات الخبرة – المؤهل الدراسي– المسمى الوظيفي).

واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن لتطبيق أدوات الدراسة على العينة والكشف عن أثرها في المتغيرات التابعة، لأنه يستخدم في المقارنة بين ظاهرتين أو أكثر (معالجة المعلومات في علاقتها باتخاذ القرار)، للوصول إلى نتائج حول الظواهر أو المشكلات المدروسة بما يمكن من تخطيطها مستقبلاً.

وقام الباحث باستخدام أداتين رئيسيتين، وهي مقياس اتخاذ القرار، ومقياس نمط معالجة المعلومات وتكون عينة الدراسة من جميع القيادات المدرسية (الذكور والإناث) من مدارس التعليم قبل الجامعي التابعة للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان وعددهم (١٣٧).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج في مجملها إلى وجود علاقة ارتباطية بين نمط معالجة المعلومات والقدرة على اتخاذ القرار، ويستخلص من هذا إن تفسير الفروق الفردية في اتخاذ القرار في مختلف القدرات العقلية يتجاوز بكثير الفروق في نمط معالجة المعلومات، ويتوقع من الدراسة أن تفيد مراكز ومؤسسات إعداد قادة المدارس في رفع القدرة على التفكير الابداعي وصنع القرار، وتمكينهم على قراءة ومعالجة البيانات والمؤشرات الإحصائية للاستفادة في اتخاذ القرارات.

Abstract

This study aimed to identify the relationship between information processing and decision-making among a sample of school principals in the General Directorate of Education in the Al-Batinah South Governorate in the Sultanate of Oman, and their obstacles and ways to improve them from the workers' point of view. In addition to knowing whether there are statistically significant differences at the level of significance (٠,٠٥ ≥ α) between the averages of the study sample's scores in decision-making and its dimensions for the variables (gender -years of experience- academic qualification- job title).

In this study, the researcher relied on the descriptive and comparative approach to apply the study tools to the sample and to reveal their effect on the dependent variables, because it is used in the comparison between two or more phenomena (processing information in relation to decision-making), to arrive at results about the studied phenomena or problems as possible from Plan it for the future.

The researcher used two main tools, which are the decision-making scale, and the information-processing style scale (prepared by the researcher). Benefiting from access to research and studies in the same fields. The study sample consists of all school leaders (males and females) from the pre-university education schools of the General Directorate of Education in the Governorate of South Al Batinah in the Sultanate of Oman; their number is (١٣٧).

The study concluded -in its entirety- that there is a correlation between the pattern of information processing and the ability to make decisions. It follows from this that the interpretation of individual differences in decision-making and in various mental abilities far exceeds the differences in the pattern of information processing. The study is expected to benefit centers and institutions preparing school leaders in raising the capacity for creative thinking and decision-making and enabling them to read and process statistical data and indicators to benefit in decision-making.

APROVAL PAGE

I certify that I have supervised and read this study and that in my opinion; it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and is fully adequate, in scope and quality, as a thesis for the degree of Master of Education.

……
Merah Souad
supervisor

I certify that I have read this study and that in my opinion it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and is fully adequate, in scope and quality, as a thesis for the degree of Master of Education.

……
Taheaoui Ramdhane
Internal Examiner

……
El said Mohamed Salim
Eexternal Examiner

This thesis was submitted to the Department of Social Foundations & Educational Leadership and is accepted as a fulfilment of the requirement for the degree of Master of Education.

……..
Merah Souad
Head, Department of Social Foundations & Educational Leadership

This thesis was submitted to the kulliyyah of Education and is accepted as a fulfilment of the requirement for the degree of Master of Education.

……

Noor Lide Abu Kassim
Dean, Kulliyyah of Education

DECLARATION

I acknowledge that this thesis is the result of my research work and has not been submitted to any organization previously or concurrently to obtain a practical degree at a university IIUM or other institution.
.

Khalid Ali Hamdan Alkharusi

Signature: …… Date: ……

الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢٠م محفوظة لـ: **خالد بن علي حمدان الخروصي**

صعوبة معالجة المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار لدى مدراء مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان

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

١- يمكن للآخرين اقتباس أَيُّ مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم؛ شَرْطَ الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس، وتوثيق النص بصورة مناسبة.

٢- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبتها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية)؛ لأغراض مؤسساتية وتعليمية، وليس لأغراض البيع العام.

٣- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نُسَخ من هذا البحث غير المنشور؛ إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.

٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانها؛ مع إعلامها عند تغيُّر العنوان.

٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته في استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد؛ من خلال عنوانها البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة، وإذا لم يُجِبِ الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجَّهة إليه؛ ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالِبين به.

أَكَّدَ هذا الإقرار: خالد بن علي الخروصي

التوقيع:..... التاريخ: .....

الإهداء

إلى .. والداي العزيزان اللذين لولاهما ما وصلت لهذه المرحلة من الإنجاز العلمي والاجتماعي.

إلى.. زوجتي التي ضحّت بالكثير حتى أحقق نجاحاتي العلمية والعملية.

إلى .. أبنائي الذين أرى المستقبل في أعينهم كل ما أنهيت قراءة كتاب.

إلى .. إخواني الأعزاء الذين يشتد عضدي بهم.

إلى .. الأخت الدكتورة مراح سعاد للإشراف على مسار البحث والتي كانت لي المصباح الذي انار لي الطريق.

إلى .. كل طموح نجح في الوصول لكل من يحاول نقول له استمر فالنجاح يأتي بعد المحاولة.

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، حمداً كثير طيباً يليق بجلاله، وعظيم سلطانه وأساله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن يَنفع به الناس.

يشرفني أن أتقدم بخالص عبارات الشكر والثناء للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا، على أن أتاحت لي الفرصة للحصول على درجة الماجستير، وأخص بالشكر كلية التربية وعلى رأسها قسم علم النفس.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة الإشراف ممثلين في سعادة المشرفة الرئيس الدكتورة مراح سعاد على تفضلها بالإشراف المباشر على الرسالة، وما بذلته من جهد عظيم من أجل إخراجها بالصورة المشرفة. وسعادة المشرف المساعد الدكتور/....

كما أتقدم بوافر الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الأولية والنهائية على تفضلهم بقراءة الرسالة وتقديم الملاحظات والتوجيهات والتي أظهرت الرسالة بالمستوى العلمي المشرّف.

كما أقدم شكري وامتناني لكلٍ من:

- السادة المحكمين الذين تفضلوا بتحكيم أدوات الدراسة.
- منسوبي مديرية التربية والتعليم بمحافظة جنوب الباطنة على ما أبدوه من تعاون في تسهيل مهمة الباحث.
- والشكر موصول لكل من ساندني طوال فترة الدراسة وأمدني بالنصح والتوجيه.

أسأل الله لهم جميعا التوفيق

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة ..... ب

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية ..... ج

صفحة القبول ..... د

صفحة الإقرار ..... هـ

صفحة حقوق النشر ..... و

الإهداء ..... ز

الشكر والتقدير ..... ح

فهرس المحتويات ..... ي

قائمة الجداول ..... ن

قائمة الملاحق ..... ع

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة ١

خلفية الدراسة ١

مشكلة الدراسة ٦

أهداف الدراسة ١٠

أسئلة الدراسة ١١

أهمية الدراسة ١٢

حدود الدراسة ١٣

مصطلحات الدراسة ١٣

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة ١٥

مقدمة ١٥
الإطار النظري ١٥
المحور الأول: القيادة المدرسية ١٥
مفهوم القيادة المدرسية ١٥
أنماط القيادة المدرسية ١٧
أهداف القيادة المدرسية الفعالة ٢٢
خصائص القيادة المدرسية الفعالة ٢٣
خصائص القائد المدرسي الفعال ٢٤
وظائف القائد المدرسي ٢٥
متطلبات القيادة المدرسية الفعالة ٢٧
أهمية تطبيق القيادة المدرسية ٢٧
النظريات المفسرة للقيادة المدرسية ٢٩
المحور الثاني: معالجة المعلومات ٣٣
مفهوم معالجة المعلومات ٣٣
أهمية معالجة المعلومات ٣٥
النظريات المفسرة لمعالجة المعلومات ٣٦
مهارة معالجة المعلومات لدى مديري المدارس ٣٨
المحور الثالث: اتخاذ القرار ٣٩
مفهوم اتخاذ القرار ٣٩
أهداف اتخاذ القرار ٤٠
أنواع القرارات ٤٠
سمات القادة متخذي القرار ٤١
العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات ٤٢

معوقات اتخاذ القرارات لدى مديري المدارس ٤٥
أدوار معالجة المعلومات في اتخاذ القرارات لدى مديري المدارس ٤٦
الدراسات السابقة ٤٨
المحور الأول: دراسات اهتمت بمعالجة المعلومات لدى مدراء المدارس ٤٨
المحور الثاني: دراسات اهتمت باتخاذ القرار لدى مدراء المدارس ٤٩
التعقيب على الدراسات السابقة ٦٧
أوجه الشبه والاختلاف ٦٨
من حيث مدى الإفادة من الدراسات السابقة ٧٠
الفجوة البحثية ٧١

الفصل الثالث: منهج البحث واجراءاته ٧٢
مقدمة ٧٢
منهج البحث ٧٢
مجتمع الدراسة ٧٣
عينة الدراسة ٧٤
العينة الاستطلاعية ٧٤
العينة الفعلية ٧٥
أدوات الدراسة ٧٥
مقياس اتخاذ القرار ٧٥
مقياس نمط معالجة المعلومات ٨٤
المعالجات الإحصائية ٩١

الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها ٩٣

مقدمة ٩٣
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ٩٤
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ٩٦
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ١٠٥
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ١١٢
النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس ١٢٣

الفصل الخامس نتائج الدراسة والتوصيات والخاتمة ١٢٦
مقدمة ١٢٦
نتائج الدراسة ١٢٩
التوصيات ١٣١
خاتمة الدراسة ١٣٢
المراجع والمصادر ١٣٤
الملاحق ١٥١

قائمة الجداول

جدول (١-٣)	العبارات التي تم تعديلها في مقياس اتخاذ القرار وفقا لآراء السادة المحكمين	٧٧
جدول (٢-٣)	الاتساق الداخلي بين درجة كل عبارة في البعد الفرعي ومجموع درجات هذا البعد بالنسبة لمقياس اتخاذ القرار	٨٠
جدول (٣-٣)	معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والمجموع الكلى لدرجات المقياس (ن =٤٩)	٨٢
جدول (٤-٣)	معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد التي تنتمي إليه في مقياس مفهوم نمط معالجة المعلومات اللفظي حيث (ن =١١٥)	٨٦
جدول (٥-٣)	معاملات ثبات مقياس نمط معالجة المعلومات	٨٨
جدول (٦-٣)	توزيع العبارات على كل مكون في الصورة النهائية لنمط معالجة المعلومات والدرجات العظمى والصغرى لكل مكون	٨٩
جدول (٧-٣)	المعالجات الإحصائية .	٩١
جدول (٨-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس معالجة المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	٩٤
جدول (٩-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات اداة الدراسة	٩٦
جدول (١٠-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التعرف على موضوع القرار	٩٧
جدول (١١-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جمع المعلومات وتحليلها	٩٩
جدول (١٢-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تحديد البدائل وترتيبها	١٠١
جدول (١٣-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال اختبار أنسب البدائل	١٠٢
جدول (١٤-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الرقابة والتقويم	١٠٤
جدول (١٥-٤)	الصعوبات المرتبطة بالصلاحيات ونظم العمل	١٠٥

جدول (١٦-٤)	إجابات أفراد العينة على المحور الثاني الإعداد والتدريب	١٠٨
جدول (١٧-٤)	إجابات أفراد العينة على المحور الثالث استخدام السلطة واتخاذ القرارات	١١٠
جدول (١٨-٤)	اختبار (ت) لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة تبعا لمتغير النوع..	١١٤
جدول (١٩-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة الدراسة تبعا لمتغير المراحل التعليمية	١١٥
جدول (٢٠-٤)	تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المراحل التعليمية	١١٦
جدول (٢١-٤)	المقارنات البعدية تبعا لمتغير المراحل التعليمية	١١٨
جدول (٢٢-٤)	اختبار (ت) لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة	١١٩
جدول (٢٣-٤)	اختبار (ت) لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات أداة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي	١٢١
جدول (٢٤-٤)	معامل ارتباط بيرسون بين درجة ممارسة التدريب المهني والاداري لدى قادة مدارس ومستوى نمط معالجة المعلومات	١٢٩

قائمة الملاحق

ملحق رقم (١)	الصورة النهائية لمقياس معالجة المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار لمدراء المدارس بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان	١٥١
ملحق رقم (٢)	أسماء السادة المحكمين للاستمارة	١٦٥
ملحق رقم (٣)	تسهيل مهمة باحث (١)	١٦٧
ملحق رقم (٤)	تسهيل مهمة باحث (٢)	١٦٨
ملحق رقم (٥)	شهادة التدقيق اللغوي (١)	١٦٩
ملحق رقم (٦)	شهادة التدقيق اللغوي (٢)	١٧٠

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

خلفية الدراسة:

يشهد العالم اليوم تحولاً غير مسبوق في توفر البيانات وتدفق المعلومات، وتدرك المنظمات والمؤسسات إن الأحداث العالمية اليوم قائمة على الاقتصاد المعرفي (Knowledge based Economy) حيث تتوفر ثروة ضخمة من البيانات والمعلومات التي بدورها تَسهُل توفّرها بواسطة التكنولوجيا الرقمية في شتى مجالات الحياة المختلفة؛ فمن يمتلك البيانات وليست لدية المقدرة على إدارتها وترجمتها لواقع مؤثر في الأداء فإنه لن يستطيع الوقوف في مواجهة مخاطر المنافسة من أجل التميز أو حتى البقاء .(عبيد،٢٠١٥)

فأصبح من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة هو قدرتها على مواكبة المتغيرات السريعة التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية الحالي، ونتيجة لهذا التطور الهائل الذي طرأ على استخدام التقنيات الحديثة وإدخاله في الفكر المؤسسي مع منتصف القرن العشرين بصورة كبيرة ومتسارعة جدا. فأصبح الاهتمام بالإدارة وتطويرها أولوية تنافسها الاهتمام بالقطاعات الإنتاجية الأخرى. فعمدت الإدارات العليا إلى البحث عن قيادات فاعلة تتمتع بصفات القيادة لإدارة شؤون المؤسسات والمنظمات. فالقائد مانح الحياة في المؤسسة أو المنظمة فبدون فِكرٍ مستنير تظل الموارد مواد خام ولن تتحول إلى إنتاج، فجوّدة عمل القائد وطبيعة أداءه تحدد مدى نجاح أي مؤسسة أو منظمة ومدة بقائها .(الظاهر،٢٠٠٨)

هذا إضافة إلى أن ثورة التكنولوجيا ووفرة المعلومات والبيانات جعلت من الاهتمام بالبحث في العمليات العقلية للإنسان كقضايا الإدراك، والانتباه، والتخيل، والتفكير، والذاكرة، والتعلم، والتذكر، والتفاهم، مدار بحث علماء النفس المعرفي في عمل العقل البشري، وآلية معالجتهِ

للمعلومات والبيانات حتى يتمكن من اتخاذ القرار المناسب، عبر سلسلة من العمليات المعرفية من نتاج ممارسة حاسة البصر والانتباه والتحليل والترميز وغيرها أمرا في غاية الأهمية. (العتوم،٢٠١٢، ص٢١).

فعلم النفس يدرس كيفية تشفير الناس للمعرفة، أو تركيبها، أو تخزينها، أو استردادها، أو استخدامها، أو تعلمها بطريقة أخرى. (Lutz, Hutt, ٢٠٠٣)، وأما (٢٠١٢) STERNBERG فقد بيّن إن علم النفس المعرفي له جذور في العديد من الأفكار، والمناهج المختلفة تشتمل الأساليب التي سيتم فحصها على مناهج مثل البنيوية، والوظيفية، تليها مناقشة للرابطية والسلوكية وعلم نفس الجشطالتز (Gestalt) (Sternberg & Sternberg, ٢٠١٢).

وذكر (Cherry, ٢٠١٩) إن علم النفس المعرفي يتضمن دراسة العمليات العقلية الداخلية –جميع الأشياء التي تحدث داخل العقل، بما في ذلك الإدراك والتفكير والذاكرة والانتباه، واللغة، وحل المشكلات والتعلم. وأكد (بن عدو،٢٠١٢) بأن علم النفس المعرفي يهتم بجميع العمليات التي يستقبل الإنسان عبرها المعلومات ويحولها من مخزن لأخر أي بداية من ظهور المثير واستقباله عبر الذاكرة الحسية إلى الذاكرة قصيرة المدى حتى تستقر في الذاكرة طويلة المدى، فيعمل على ترميزها، وربطها وتثبيتها أخيرا في بنائه المعرفي ليضيفه لما تم تعلمه وما سيتم اكتسابه مجدداً.

واهتمت نظرية معالجة المعلومات المعرفية وأحد روادها جون سويلر (John Seller, ١٩٨٠) والذي أوضح دور الذاكرة ومستقبلات الحس في تحسين المهارات الإدراكية، حيث تمثلت تحديداً في الذاكرة الحسية، والتي تستقبل المعلومات بصورتها الأولية في الذاكرة قصيرة المدى، ثم تنقلها إلى الذاكرة طويلة المدى بعد معالجتها، ويتم تخزينها في صور ذهنية وافتراضات، ومخططات عقلية ورموز، وتسهم هذه المعلومات بعد معالجتها في تحسين مهارات التفكير أثناء المشكلات، والخبرات الانفعالية، وأسلوب حل المشكلات، وتنظيم وتحسين الأداء.(Johnson, ٢٠٠٩: p٣٤٥)

كما يعد نموذج بالفليا (Pavia, ١٩٩٦) أحد النماذج الفعالة التي تعتمد على معالجة المعلومات بشكل دقيق لتحسين العمليات الإدارية، وذلك باستخدام البيانات المحوسبة، والتركيز

على المدخلات، والمخرجات، وعمليات معالجة المعلومات، ومحتواها، وصدق المعلومات وسهولة الاستخدام لها مع تكثيف عمليات الدعم والتدريب للمستفيدين منها.

وإذا كانت التربية في مفهومها المعاصر، عملية تحسين وتغيير وتطوير لأفراد المؤسسة التربوية والتي احتلت المكانة الأولى بين عمليات الإصلاح والتقدم في أي دولة من الدول، فإن نتائج هذه العملية منوطة إلى حد كبير بإدارتها، التي تمثل القيادة المسؤولة عن سير العملية التربوية وتوجيهها، باعتبار أن النجاح في أي عمل أو تنظيم، يعتمد على الطريقة أو الأسلوب الذي يدار به ذلك العمل، أو التنظيم، وقدرة تلك التنظيمات على توجيه الأعمال والأنشطة والبرامج نحو تحقيق الأهداف المرغوب فيه. (حرب،٢٠١١ م، ص٢٠).

فالمؤسسات المعاصرة التي تحافظ على جودة الخدمات المقدمة والاستمرارية في المنافسة والحفاظ على مكانتها وهذا مرهون بمدى صحة ودقة القرارات المتخذة وهذا يتطلب تسخير الموارد المادية والمعلوماتية والبشرية. (بلقاسم،٢٠١٤).

مما سبق نجد أن المسؤولية تزداد على المؤسسات التربوية وعلى القائمين على نظامها التربوي ولجميع العاملين فيه؛ كونه أصبح لها منظوراً اجتماعياً بارزاً خاصة وأن المجتمع أصبح يحكم على النظام التربوي من خلال حكمة على تفاعل وسلوكيات أفراده ومن خلال اتخاذ قرارات صحيحة مبنية على معلومات كمية وكيفية مضبوطة.

إن أساليب اتخاذ القرارات تتعدد وتتنوع في صعوبة اتخاذها أو سهولتها وذلك يتوقف على الجهد، والكلفة، والوقت، والدقة في تقدير النتائج، كما يعد الحدس والحكم الشخصي تجاه مشكلة معينة وإيجاد الحل الملائم لها من أسهل أساليب اتخاذ القرار، ثم تتدرج تلك الوسائل في الصعوبة والتعقيد عند استخدام الأساليب الكمية (Quantitative Methods) المعتمدة على الأرقام والبيانات في اتخاذ القرار، كما إن استخدام أحد الأساليب الكمية يتوقف على خبرة المدير ومدى تقديره لصعوبة المشكلة وسهولتها وإيجاد الحلول المناسبة لها، كذلك فإن استخدام أسلوب دون الآخر يتأثر بمدى توافر الإمكانات اللازمة لاستخدامه وبمدى الاستخدام الفعال للمعلومات

والبيانات المتاحة لأنها تشكل القاعدة الأساسية التي يعمل المدراء من خلالها للوصول إلى القرار الرشيد (إبراهيم،٢٠١٣ م: ص٨٩).

وينقسم اتخاذ القرار إلى نوعين هما: التحليل النوعي الوصفي ويكون وفقاً لقدرة المدير وخبراته السابقة ويعتمد على حسن تقديره للأمور ويميل الكثير من المديرين إلى هذا الأسلوب في قراراتهم، أما النوع الآخر التحليل الكمي ويحتاجه الكثير من المديرين عندما تكون المشكلة معقدة ومهمة وذلك خاصة إن كانت خبرة المدير محدودة في بعض المواقف الإدارية المعقدة (Shih, ٢٠١٢: p٣٦)

ويعتبر الأسلوب المعياري والكمي (Standard and Quantitative Method) من أفضل الأساليب في اتخاذ القرار وذلك لأنها تأخذ منحى علمي معتمد على المعلومات والبيانات المتوفرة وتساعد الإدارة على اتخاذ القرار المناسب وذلك من خلال إعداد خطة من خلال البرمجة الخطية على فترة زمنية معينة (شهر –سنة –إلخ) وفي حال انتقاء العوامل تنجح عملية التحليل الكمي ويتم اعتمادها بشكل آلي في عملية اتخاذ القرار وفقاً للمعطيات الرقمية (المنصور،٢٠١٣ م: ص٢٨٦)

ويشير (Thakur, ٢٠١٩) إن القرارات تنتج عن تفاعل بين أنظمة وظيفية متعددة تعمل بالتوازي مع معالجة المعلومات بطرق مختلفة للغاية، ولكل منها نقاط قوة وضعف. ويؤدي نقص المعلومات أو المعلومات غير الكاملة إلى اتخاذ قرارات دون المستوى الأمثل لأن صانع القرار لا يدرك تمامًا إيجابيات وسلبيات أي قرار بسبب نقص المعلومات، وبالتالي فإن قلة المعلومات يخلق حدودًا ويعيق الخيار لصانع القرار.

فصنع القرار هو العملية التي يتم من خلالها تجميع المعلومات التي يتم جمعها من الأجهزة الحسية واستخدامها للتأثير على سلوكنا. (Philias tides Heerden, ٢٠٠٩, p١٨٥) فالمعلومات في نظريات معالجة المعلومات هي بنية معقدة تحتاج إلى قدر كبير من التفسير(James, ٢٠١٨) .

لذلك اعتبر (Sternberg & Sternberg, ٢٠١٢) أن معالجة المعلومات مقاربة لهدف فهم التفكير البشري فيما يتعلق بكيفية معالجتها لنوع المعلومات، نفسه الذي يستخدم في أجهزة الحاسوب. ولقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية معالجة المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار منها دراسة (عبيد،٢٠١٥) والتي أوصت على زيادة الاهتمام بالعمليات المعرفية وتفعيلها في

المؤسسات والتي تلعب دوار بالغا في ازدهار المؤسسة وتطورها ودفعها نحو اتخاذ قرارات سليمة من شأنها تحديد مصير أفضل لها.

لذلك نجد أن معالجة المعلومات تلعب دورا حيويا في صنع القرار حتى لاتخاذ قرارات بسيطة للغاية، نحتاج إلى معلومات لفهم الدور الذي تلعبه المعلومات في صنع القرار؛ لذلك نجد أن معالجة المعلومات لها أهمية هامة في اتخاذ القرار وشكله وأبعاده لاتخاذ القرار بنوع القرار المتخذ في المؤسسات التربوية في ضوء رؤية المدراء، ويمكن التمييز بينها بثلاثة أنواع من المعلومات النوعية والكمية في آن واحد وهي المعلومات الاستراتيجية وهي معلومات تتعلق بالموارد البشرية والمالية والتقنية للإدارة العليا، والمعلومات الوظيفية تغطي فترة سنة غالباً وتتعلق بتنفيذ الأنشطة الوظيفية في المؤسسة وهي الأهداف ومعدلات الأداء ثم نواتجه، ثم المعلومات التشغيلية والتي تتعلق بالأحداث والعمليات اليومية التي تجري في المؤسسة.(Mirani, ٢٠١٥)

كما إن نظم معالجة المعلومات لها أثر كبير في اتخاذ القرارات في ميدان التربية والتعليم وذلك لتوظيفها في صياغة الكثير القرارات المتعلقة بكثير من المهام والأدوار لدعم القرارات الإدارية والتربوية والتعليمية وحل المشكلات المدرسية والرقابة والمتابعة على أعمال المدارس في ظل التطورات المتلاحقة في عالم المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا وضرورة تطوير قطاع التعليم على الصعيد العربي والمحلي .(النهدي وياغي،٢٠١٦م: ص١٠٣)

وتُعَدّ وزارة التعليم من المؤسسات الهامة في ضرورة توفير نظام معالجة للمعلومات بداية من القيادات إلى مدراء المدارس؛ لذلك دعت الحاجة إلى ضرورة توفير نظام معلوماتي يتسم بالدقة في عملية اتخاذ القرارات التربوية والتعليمية بطريقة تعتمد على البيانات والمعلومات (بني أحمد،٢٠٠٩ م: ص٧٢٣).

وتمثل وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان حجر الأساس في متابعة وتطوير العملية التعليمية والتي تظهر نتائجها في أداء إدارات المدارس المتمثلة في المديرين والمعلمين والطلبة، حيث تشرف تلك الإدارات بشكل كامل على العمل الميداني التربوي ومتابعتها المستمرة والمكثّفة، وملامستها للواقع التربوي من خلالِ الإشراف الميداني من جهة، واتصالها بالقيادات التربوية العليا من جهة

أخرى، وبها يظهر بوضوح مدى تماسك النظام التعليمي لأي بلد، ويحمل مدراء المدارس على عواتقهم تطوير أداء العملية التعليمية، ونقل الخبرات المختلفة والمساهمة في تذليل الصعوبات التي تواجه المدارس لذلك من الضروري أن تتسم بيئة العمل بالدقة في قراءات المعلومات المتدفقة. ومواكبةً مع التوجه الحكومي في سلطنة عمان نحو تطوير عملية اتخاذ القرار لما له من دور مهم في نجاح المؤسسات التعليمية، وحيث إن الدور الذي تقوم به إدارات المدارس حيوي ومهم جداً وخاصة في ضوء الصلاحيات والمسؤوليات التي منحت لها في الآونة الأخيرة فأصبحت تعتبر مؤثرة في العملية التعليمية، وأيضاً للكم الكبير من المهام والأدوار التي تقوم بها (وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان،٢٠١٣ م: ص٢٨-١٧). فقد جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن قدرة قادة المدارس في معالجة المعلومات وعلاقتها باتخاذ القرار.

لذلك مما سبق نستنتج أن معالجة المعلومات ترتبط باتخاذ القرار ويشكلان عملية معقدة جداً لدى مديري المدارس، إلا أن الواقع يشير إلى أن هناك الكثير من مديري المدارس تضعف لديهم أنماط معالجة المعلومات مما يؤثر على القرارات المدرسية المتخذة بالطريقة الكمية والكيفية، لذلك فنحن في حاجة ماسة إلى دراسة علاقة معالجة المعلومات باتخاذ القرار لدى مدراء المدارس بالمديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان لما له تأثير على تحقيق أهداف المدرسة والعملية التعليمية وتحقيق أعلى النتائج التربوية.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أن مختلف البحوث والدراسات الإدارية والتربوية مثل دراسة (امين، ٢٠١٧)؛ (العتيبي والزكي، ٢٠١٥)، و(الساعد، ٢٠٠٣) والأدبيات مثل (جرجس، ٢٠٠٩) أثبتت ضعف في معالجة المعلومات لدى كثير من القادة وخاصة القادة التربويين بسبب قلة الخبرة وضعف استخدام المهارات الإدراكية وعمليات التفسير والتحليل للبيانات والذي أثر بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة التربوية بشقيه الكمي والكيفي والذي يرجع إلى عدم وجود دورات تدريبية متخصصة في دور معالجة المعلومات في اتخاذ القرار وكيفية استخدام لغة الأرقام في الحصول

على القرار المثالي. كما ان الإبقاء على الشكل الروتيني في اتخاذ القرار يؤدي أحياناً إلى كثير من الأضرار الجسيمة بنواتج الأداء في المنظمات التربوية.

وتأكيداً لما سبق تشير نتائج دراسة دفاتير (DAVITER, ٢٠١٤) في أن هناك ضعف في معالجة المديرين للمعلومات من خلال الأساليب الكمية والذي يؤدي إلى انحراف المسار الإداري للمؤسسة وفشلها في العديد من الوصول إلى العديد من نواتج الأداء القياسي المتوقعة وكان أهم مجالاتها اتخاذ القرارات التي تخدم المؤسسة.

وفي ظل غياب البيانات المعلومات عن واقع الإدارة المدرسية يستصعب تطوير العملية التعليمية وذلك بسبب عدم الاعتماد على نظم المعلومات التربوية المعتمدة على البرمجيات المترابطة حيث القصور في استخدام لغات برمجة عالية المستوى لدى القادة وعدم قدرتهم على التعامل مع قواعد البيانات بشكل صحيح وذلك يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات في وضع الخطط المدرسية وتحليل البدائل المطروحة أمام القيادات المدرسية واستخدام الموارد التعليمية المتاحة. (زيان،٢٠٠٨ م: ص٢٣٦).

كما أشارت نتائج دراسة (إبراهيم،٢٠١٣م) إن عدم الاعتماد على البيانات الإحصائية الكمية الواردة من مخرجات تكنولوجيا المعلومات والتحول نحو القرار الروتيني الناتج عن الخبرة أدى إلى انخفاض عوائد الكثير من المنظمات الإدارية وبشكل واضح. أما نتائج دراسة (Broca's ٢٠١٢) أشارت أن الكثير من المنظمات يعتمدون على التحليل الوصفي النوعي عند مواجهتهم لأي مشكلة تستدعي اتخاذ قرار بشأنها دون محاولة لإجراء تحليل كمي رغم الحاجة لذلك، إذ أن التحليل الكمي يعطي إجابات أكثر دقة ومصداقة وفاعلية لأي مشكلة؛ وهذا التحليل يتطلب معالجة للمعلومات من خلال استخدام التغذية المرتدة ومهارات الإدراك العقلي والتفسير للمعطيات الكمية.

كما إن الافتقار إلى استخدام معايير قياس فاعلية نظم معالجة المعلومات المحوسبة في مؤسسات التعليم العام لدى القادة التربويين يرجع إلى عدم ملائمة مؤهلات القادة لتلك النظم وعدم امتلاكهم للخبرات وعدم وجود دقة في المعلومات المقدمة من أفراد الإدارة المدرسية للقيادة

المدرسية والتي تتمثل في شكل تقارير وقد تتفاقم المشكلة في عدم سرية بعض المعلومات وإمكانية التلاعب بها وسرقتها وعدم دخول غير المفوض لهم باستخدامها وضعف التدريب المقدم للقيادات المدرسية على استخدام تلك البرمجيات لإدخال المعلومات بشكل دقيق ومعالجتها للتوصل إلى قرارات تربوية مناسبة للإدارة المدرسية .(الجرايدة،٢٠٠٨ م: ص٣٨)

حيث أشارت نتائج دراسة شاهين (٢٠١٩م) أن هناك معوقات تواجه تفعيل استخدام نظم المعلومات في مدارس التعليم العام والتي كان أهمها :نقص خبرات القادة المدرسيين في استخدام البرمجيات الخاصة في معالجة المعلومات وعدم وجود معايير مهنية خاصة باستخدام البرمجيات مع ضعف الدورات التدريبية المقدمة لتلك الفئة.

أما نتائج دراسة الشحات (٢٠١٢م) أشارت إلى ضعف الافتقار إلى وجود فلسفة واضحة وصادقة تعبر عن رؤية النظام التعليمي لاستحداث استخدام نظم معالجة المعلومات التربوية في عملية صنع القرارات، كما أشارت الكتاب السنوي لوزارة التربية والتعليم (٢٠٠٩م) أن هناك ضعف في توظيف التكنولوجيا في النظام التعليمي في سلطنة عمان وضعف إدخال نظم معالجة المعلومات في المشاريع التربوية.

وأشارت نتائج بعض الدراسات العمانية التي تناولت اتخاذ القرار لدى المدراء منها دراسة الحارثي والعبري (٢٠١٢) والتي هدفت إلى معرفة فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عمليات اتخاذ القرار بالمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان، وأكدت نتائج الدراسة فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية اتخاذ القرار بالمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان بدرجة عالية، وفي ضوء هذه النتائج، يوصي الباحثان بضرورة التأكد من ملاءمة البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل، ووضوح إجراءات عملية تشغيل البرامج، وزيادة كفاءة البرامج في استرجاع المعلومات وفي عملية تخزينها، وسهولة تحديث البرامج، والتأكد من مناسبة مؤهلات العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم، وزيادة كفاءة الأجهزة الحاسوبية وتحديثها باستمرار لتناسب متطلبات العمل، وليتناسب عددها مع عدد مستخدميها.