

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Business & Administration



الجامعة الإسلامية – غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة
والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة

**The Impact of Education Management Information
System (EMIS) Quality on Schools Principals Initiative
& Administrative Creativity at UNRWA Gaza Schools**

إعدادُ الباحثِ

صلاح علي محمد حبش

إشراف

الأستاذ الدكتور

يوسف حسين عاشور

الدكتور

خالد عبد دهليز

قُدِّمَ هَذَا البَحْثُ إِسْتِكْمَالاً لِمَتَطَلِبَاتِ الحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ المَاجِسْتِيرِ
فِي إِدَارَةِ الأَعْمَالِ بِكَلِيَةِ التِجَارَةِ فِي الأَجَامِعَةِ الإِسْلَامِيَةِ بِغَزَّةِ

أبريل/2017م – رجب/1438هـ

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري
لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة

The Impact of Education Management Information System (EMIS) Quality on Schools Principals Initiative & Administrative Creativity at Gaza UNRWA Schools

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

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

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

Student's name:

صلاح علي محمد حبش

اسم الطالب:

Signature:

التوقيع:

:Date

:التاريخ:



هاتف داخلي 1150

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الرقم: ج س غ /35/ Ref:

التاريخ: 2017/04/29 Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

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

أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأحد 03 شعبان 1438 هـ، الموافق 2017/04/30م الساعة العاشرة والنصف صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً و رئيساً	د. خالد عبد دهليز
.....	مشرفاً	أ.د. يوسف حسين عاشور
.....	مناقشاً داخلياً	د. وسيم اسماعيل الهابيل
.....	مناقشاً خارجياً	د. خليل اسماعيل ماضي

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 ،،،

الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤف علي المناعمة



ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) متمثلاً بأبعاده (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة الظروف الميسرة) على المبادرة والإبداع الإداري، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وعددهم (267) مديراً، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع (267) استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد (250) منها بنسبة استرداد (93.6%). وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، كما وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل جودة نظام إدارة المعلومات EMIS بشكل عام كان مرتفعاً وبلغت نسبته (77.39%)، واحتلت جودة الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين لها بنسبة (80.08%) فيما احتلت جودة المعلومات المرتبة الثانية بنسبة (79.08%) واحتلت جودة الخدمة المرتبة الثالثة بنسبة (76.92%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت جودة النظام بنسبة (75.35%). كما أظهرت الدراسة وجود درجة موافقة عالية لديهم على واقع المبادرة والإبداع الإداري حيث بلغت نسبته (83.36%). وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة والإبداع الإداري، كما أظهرت الدراسة أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "المبادرة" هي جودة الظروف الميسرة، جودة المعلومات، جودة النظام، بينما تبين ضعف تأثير جودة الخدمة. وكانت المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "الإبداع الإداري" هي: جودة الظروف الميسرة، بينما تبين ضعف تأثير جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع دائرة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع. وكذلك دعم كل المديرين المبادرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية، بالإضافة إلى نشر قصص النجاح التي حققوها ليستفيد منها الآخرون ويحذوا حذوهم. كما أوصت بضرورة أخذ آراء وملاحظات مديري المدارس فيما يتعلق بالنظام على محمل الأهمية وإجراء التعديلات اللازمة، كما يجب توفير التدريب اللازم على كيفية توظيف النظام في تنمية الإبداع الإداري والمبادرة لدى مديري المدارس.

Abstract

The aim of this study was to identify the impact of the quality of Education Management Information System (EMIS) considering its dimensions of system quality, information quality, service quality, and facilitative conditions quality on initiative and administrative creativity. The study used the descriptive analytical approach in this regard, where the study population included all the managers of UNRWA schools in the Gaza Strip, who are 267 principals. The comprehensive survey method was used to approach them, where 250 responses were retrieved, i.e. 93.6% of the sample. The questionnaire was used as the main data collection tool, and SPSS program as a data analysis tool.

The results of the study showed that the degree of awareness among the school principals to the quality factors of the education management information system EMIS was high in general, i.e. 77.93%. The facilitative conditions quality was ranked first in the principals' awareness, with a percentage of 80.08%, the information quality was ranked second with a percentage of 79.08%, and the service quality was ranked third with a percentage of 76.92%. The last rank was for the system quality with a percentage of 75.35%. The study also showed a high degree of agreement for the reality of initiative and administrative creativity, which counted for 83.36%. The results showed that there is a statistically significant relationship between EMIS quality factors and management initiative and creativity. The study also showed that the variables that affect the dependent variable of "initiative" are the system quality, information quality and facilitative conditions quality and service quality were found to have insignificant impact. Also the study showed that the variables that affect the dependent variable of "administrative creativity" is the facilitative conditions quality, Other variables, i.e. system quality, information quality and service quality were found to have insignificant impact.

The study recommended that the establishment of the mutual program and full integration with the Department of Health and Engineering should be completed as soon as possible to produce accurate and comprehensive information. This is expected to increase the initiative and creativity of school principals. The study also recommended that the views and observations of school principals should be taken into account in terms of the necessary adjustment. Training should also be provided on how to use the system in developing managerial creativity and initiative among school principals.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

(بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ
لَهُ كُنْ فَيَكُونُ)

[البقرة: 117]

الإهداء

إلى كل من كان له فضل عليّ في هذه الحياة
إلى كل من علمني حرفاً منذ ولدت إلى يومنا هذا
إلى كل من ساعدني وسانديني في إتمام هذه الرسالة
إلى نبراس حياتي ومعلمي .. والدي حفظه الله
إلى روح المغفور لها بإذن الله .. والدتي الغالية
إلى من سكنوا حشايا القلب .. إخوتي وأخواتي الأعزاء
إلى رفيقة دربي وشريكة نجاحي .. زوجتي العزيزة
إلى بسمّة الحاضر وأمل المستقبل .. أبنائي الأحباء
إلى شهداء وجرحى الوطن الحبيب
لكم جميعاً، أهدي ثمرة جهدي المتواضع

صلاح علي حبش

شكرٌ وتقديرٌ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد،

أشكر الله العليّ القدير أن وفقني لإتمام هذه الدراسة، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء، وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" فإنني أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من دعمني وساندني حتى إتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر:

- مُشرفيَّ الأفاضل: د. خالد دهليز ، و أ. د. يوسف عاشور على ما قدموه لي من دعم ومساندة ونصح وإرشاد، والذي كان له الأثر الكبير في إخراج هذه الدراسة إلى النور بهذا الشكل.
- السادة أعضاء لجنة المناقشة د. وسيم الهابيل و د. خليل ماضي لقبولهما مناقشة هذه الرسالة.
- السادة المحكمين الذين تفضلوا بتحكيم استبانتي وأفادوني بتوجيهاتهم وآرائهم.
- السادة في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية على ما قدموه لي من تسهيلات لتطبيق هذه الدراسة.
- والدي العزيز الذي ألهمني الروح والعزيمة لاستكمال دراستي وكان لي دوماً الناصح الأمين.
- إخوتي وأخواتي على ما أمدوني به من دعم معنوي ودعوات صادقة من القلب.
- زوجتي الغالية، التي تحملت وتكبدت الكثير من المشقة والعناء بسبب انشغالي بالدراسة وكانت لي خير سند وعون في كل الأوقات.
- أصدقائي الأعزاء وزملاء الدراسة الذين لم يألوا جهداً في تقديم الدعم والمساندة، وكانوا لي خير سند وعون على إنهاء دراستي هذه وأخص بالذكر: أ. حاتم اسماعيل، د. حسام السيد، أ. رسلان صيام، أ. سامر الشريف، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

الباحث

صلاح علي حبش

فهرس المحتويات

ب.....	إقرار
د.....	ملخص الدراسة
ه.....	Abstract
ز.....	الإهداء
ح.....	شكر وتقدير
ط.....	فهرس المحتويات
م.....	فهرس الجداول
ع.....	فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية
ع.....	فهرس الملاحق
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2.....	1.1 المقدمة
4.....	1.2 مشكلة الدراسة
6.....	1.3 أسئلة الدراسة
6.....	1.4 أهمية الدراسة
7.....	1.5 أهداف الدراسة
8.....	1.6 متغيرات وأنموذج الدراسة
9.....	1.7 فرضيات الدراسة
10.....	1.8 حدود الدراسة
10.....	1.9 مصطلحات الدراسة
11.....	1.10 هيكلية الدراسة وملخص الفصل الأول

12	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
13	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية
13	2.1.1 المقدمة
13	2.1.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية
14	2.1.3 وظائف نظام المعلومات الإدارية
14	2.1.4 أنواع نظم المعلومات الإدارية
16	2.1.5 عناصر نظم المعلومات الإدارية
17	2.1.6 خصائص نظم المعلومات الإدارية
18	2.1.7 جودة نظم المعلومات الإدارية
22	المبحث الثاني: نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
22	2.2.1 مقدمة
22	2.2.2 سياسة إصلاح التعليم بالأونروا
23	2.2.3 مبررات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
23	2.2.4 نشأة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
24	2.2.5 أهداف نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
25	2.2.6 مزايا نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
26	2.2.7 ميزات نظام إدارة معلومات التعليم بوكالة الغوث الدولية
27	2.2.8 متطلبات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS
27	2.2.9 خدمات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS بوكالة الغوث الدولية
32	2.2.10 معوقات تطبيق نظام EMIS
33	المبحث الثالث: المبادرة والإبداع الإداري
33	2.3.1 المبادرة Initiative
35	2.3.2 مفهوم الإبداع
38	2.3.3 أنواع الإبداع

40	2.3.4 الإبداع الإداري
42	2.3.5 أهمية الإبداع الإداري
43	2.3.6 خصائص وعناصر الإبداع
44	2.3.7 معوقات الإبداع
46	2.3.8 الإبداع في مجال نظم المعلومات
48	2.3.9 ملخص الفصل الثاني
49	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
50	3.1 المحور الأول: الدراسات المحلية
55	3.2 المحور الثاني: الدراسات العربية
60	3.3 المحور الثالث: الدراسات الأجنبية
68	3.4 التعقيب على الدراسات السابقة
70	3.5 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
70	3.6 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
71	3.7 ملخص الفصل الثالث
72	الفصل الرابع الطريقة والإجراءات
73	4.1 المقدمة
73	4.2 منهج الدراسة
74	4.3 مجتمع وعينة الدراسة
74	4.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
77	4.5 أداة الدراسة
78	4.6 خطوات بناء الاستبانة
79	4.7 التطبيق الاستطلاعي
85	4.8 الأساليب الإحصائية المستخدمة
86	4.9 ملخص الفصل الرابع

87	الفصل الخامس تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
88	5.1 المقدمة
88	5.2 اختبار التوزيع الطبيعي
89	5.3 المحك المعتمد في الدراسة
89	5.4 الإجابة على أسئلة الدراسة
89	5.4.1 نتائج السؤال الأول ومناقشتها:
97	5.4.2 نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
101	5.5 اختبار فرضيات الدراسة
115	الفصل السادس النتائج والتوصيات
116	6.1 المقدمة
116	6.2 نتائج الدراسة
118	6.3 التوصيات
119	6.4 الدراسات المستقبلية
119	6.5 ملخص الفصل السادس:
120	المصادر والمراجع
129	الملاحق

فهرس الجداول

- جدول (4.1): مجتمع الدراسة حسب المحافظة 74
- جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس 74
- جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر 75
- جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 75
- جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة 76
- جدول (4.6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير منطقة العمل 77
- جدول (4.7): مقياس ليكرت الخماسي 78
- جدول (4.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة النظام " والدرجة الكلية للمجال 80
- جدول (4.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للمجال 81
- جدول (4.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة " والدرجة الكلية للمجال . 81
- جدول (4.11): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الظروف الميسرة " والدرجة الكلية للمجال 82
- جدول (4.12): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المبادرة " والدرجة الكلية للمجال 82
- جدول (4.13): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإبداع الإداري " والدرجة الكلية للمجال 83
- جدول (4.14): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة ... 83
- جدول (4.15): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة 84
- جدول (5.1) : يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي 88
- جدول (5.2): يوضح المحك المعتمد في الدراسة 89

- جدول (5.3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة النظام " 90
- جدول (5.4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة المعلومات " 92
- جدول (5.5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "جودة الخدمة" 93
- جدول (5.6) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة الظروف الميسرة " 95
- جدول (5.7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) 96
- جدول (5.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "المبادرة" 98
- جدول (5.9) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "الإبداع الإداري" 99
- جدول (5.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس 100
- جدول (5.11) : معامل الارتباط بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة 101
- جدول (5.12): معامل الارتباط بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة 102
- جدول(5.13): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار 103
- جدول(5.14): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار 104

- جدول (5.15) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس 105
- جدول (5.16) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر 106
- جدول (5.17) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي 106
- جدول (5.18) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة 107
- جدول (5.19) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - منطقة العمل 108
- جدول (5.20) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس 109
- جدول (5.21) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر 109
- جدول (5.22) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي 110
- جدول (5.23) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة 110
- جدول (5.24) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - منطقة العمل 111
- جدول (5.25) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس 112
- جدول (5.26) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر 112
- جدول (5.27) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي 113
- جدول (5.28) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة 113
- جدول (5.29) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - منطقة العمل 114

فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية

- شكل (1.1): نموذج متغيرات الدراسة 8
- شكل (2.1): شاشة الدخول لنظام إدارة معلومات التعليم EMIS 24
- شكل (2.2): أنظمة المعلومات بدوائر وكالة الغوث الدولية 26
- شكل (2.3): الواجهة الرئيسية لنظام إدارة معلومات التعليم EMIS 28
- شكل (2.4): مهام الطلاب في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS 28
- شكل (2.5): مهام الموظفين في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS 30
- شكل (2.6): مهام المبنى المدرسي في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS 31
- شكل (2.7): معوقات الإبداع الإداري 45

فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1): قائمة المحكمين 130
- ملحق رقم (2) : الاستبانة 131

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات واحدة من أهم المفاصل التي تلعب دوراً هاماً في حياة المجتمعات هذه الأيام، ولقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً واضحاً في مجال التكنولوجيا التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول مما خلق منافسة شديدة، وأصبح لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية الوعي الكافي بالدور الذي تلعبه التكنولوجيا في جودة الخدمات وأثرها في الأداء الإداري لتحقيق الميزة التنافسية المطلوبة .

وتعد التكنولوجيا أداة حيوية لإنشاء وحفظ ومشاركة المعلومات للاستخدام المستقبلي في مكان العمل، ولا يمكن للمنظمات في هذه الأيام أن تستمر وتتمو بدون دعم كبير من التكنولوجيا (Rosenberg,2006). وبات في ظل هذا التقدم العلمي والتكنولوجي الذي نعيشه اليوم ما يملئ على الشعوب استنقاد واستخدام تكنولوجيا المعلومات في مفاصل الحياة اليومية العملية منها، والعلمية والتعليمية على وجه الخصوص، وذلك للتخلص من نمط الأساليب والطرق التقليدية ومحاولة مواكبة التقدم والتطور الذي تزخر به دول العالم المتقدم (علوان، 2005م).

وقد تأثر النظام التعليمي بالتقدم التكنولوجي مما ساهم في إدخال التكنولوجيا إلى داخل غرفة الصف والاستفادة منها في عمليتي التعليم والتعلم، وقد تطورت الإدارة المدرسية كجزء من هذا النظام لتنتقل من عملية روتينية خاصة بتسيير شؤون المدرسة حسب تعليمات معينة، إلى عملية شاملة تُعنى بكل ما يتصل بالعملية التعليمية التعلمية 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.

ولقد أوصت عدة دراسات على الصعيد العالمي والعربي والمحلي بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المؤسسات منها دراسة (الخوالدة والحنيطي، 2008م) التي أوصت بالعمل على توفير تكنولوجيا المعلومات لمختلف المؤسسات والوحدات الإدارية، ودراسة (البيحيصي، 2006م) التي أوصت بعمل دورات توعوية للمديرين بمزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة عملية التعليم داخل المؤسسات التعليمية.

وباعتبار مدير المدرسة قائداً لمنظومة الإدارة المدرسية، والعقل المدبر الذي يتحمل مسؤولية تخطيطها وتوجيهها وقيادتها وتقييمها، فلم يعد دوره منحصراً في إدارة الشؤون الإدارية للتعليم، بل أصبح له دور حيوي وهام تجاه كل عناصر المنظومة المدرسية سواء كانت معلمين أو طلبة أو مناهج دراسية أو بيئة مدرسية وحتى المجتمع المحلي المحيط بها. ومع الارتقاء بأداء مدير المدرسة وتحسينه فإن الأداء المدرسي سينتقل ليصبح أكثر إيجابية وفاعلية، بحيث تكون الأجواء التي يتواجد بها الطلبة والمعلمون تشعرهم بالطمأنينة والدافعية نحو العمل، من أجل ضمان تحقيق الأهداف على الوجه الأمثل (إدريس، 2005م).

ولم يعد الحديث اليوم قاصراً على قائد المدرسة التقليدي، ولكن على القائد العصري الذي لديه القدرة على الابتكار والإبداع داخل مؤسسته، وقيادتها نحو الاختلاف والتميز، وإيجاد ميزة تنافسية لهذه المؤسسة، ولديه قدرة على بناء رؤية مستقبلية لمؤسسته وحشد كافة الإمكانيات المادية والبشرية بهذه المنظمة نحو تحقيق هذه الرؤية في ظل العديد من المتغيرات العالمية والمحلية المحيطة بالمؤسسات التعليمية (عبد المنعم ومصطفى، 2012م).

وتعتبر المبادرة في إنجاز العمل من المواضيع الهامة في العمل الإداري نظراً لتأثيرها الإيجابي الذي يعود بالنفع على المؤسسات والعاملين فيها، ففي بيئة تتسم بتغير تقني وتكنولوجي متسارع، وفي ظل توافر مناهج حديثة ومتطورة، زادت مسؤولية الإدارة المدرسية تجاه البحث عن إنجاز وتحقيق المهام بإنتاجية أكبر وبطرق إبداعية أكثر، مما استدعى وجود نظام معلومات حديث يراعي تلك الجوانب ويهتم بها.

وينظر إلى الإبداع الإداري على أنه القدرة على خلق وإيجاد الأفكار الجديدة القابلة للتطبيق التي يمكن أن تسهم في تطوير العمليات الإدارية المختلفة، وبالتالي فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يلعب دوراً مهماً في إبراز الميزات الإبداعية لدى الأفراد لا بل ويعمل على تعزيزها، على اعتبار أن هذه التكنولوجيا ستوفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والإمكانات اللازمة لتجربة وتطبيق أفكارهم على أرض الواقع.

وتكمن أهمية المبادرة والإبداع الإداري لدى مدير المدرسة في كونه يجعل المديرين أكثر إحساساً بالمشكلات التي تقابلهم، وأكثر استفادة من المعلومات المتاحة للتوصل لحلول مبتكرة لهذه المشكلات، بالإضافة لكونه يجعلهم أكثر تبصراً بالمستقبل، أما بالنسبة للمعلمين فإن توفر قائد مبدع داخل المدرسة يجعلهم أكثر استقلالية، مما يمكنهم من تطبيق استراتيجيات تعلم وتدرّيس جديدة ومتداخلة تحقق الهدف المنشود، بالإضافة إلى أنه يفتح الباب أمام الطلاب

للإدلاء بآرائهم ومقترحاتهم، وهو ما يجعلهم أكثر تمسكاً بالمدرسة وانجذاباً لبيئة التعلم التي تُضحي شيقة وجذابة (نصر، 2008م).

وبناء على ما سبق، تسعى الدراسة للبحث عن أثر نظم إدارة المعلومات على أداء الإدارة المدرسية، وفيما إذا كانت تقود مدير المدرسة بدرجة أو بأخرى نحو المزيد من المبادرة والإبداع الإداري في إنجاز العمل.

1.2 مشكلة الدراسة

تُعدُّ الإدارة المدرسية هي الإدارة التنفيذية لبرامج التربية والتعليم، وهي المسؤولة عن قيادة التغيير من أجل تحسين نوعية التعليم لمواكبة التغيير المستمر نحو تحقيق الأهداف التربوية. ومدير المدرسة هو القائد التربوي لجميع العاملين في المدرسة، والذي يخطط وينظم ويتابع ويقوم من خلال العمل الفريقي، الذي يوظف كل الطاقات البشرية والمادية من أجل المصلحة العامة وتحقيق الأهداف المنشودة (الصالح، 2011م).

ولقد أصبح الإبداع في المنظمات المعاصرة، على اختلاف أنواعها ليس مسألة ترف أو شيئاً كمالياً، وإنما بات أمراً ضرورياً وملحاً، ولا غنى لها عنه إذا ما أرادت البقاء والازدهار، وعليها أن تجعل الإبداع أسلوب عملها وممارساتها اليومية، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تنمية المهارات الإبداعية لاكتشاف المشكلات والتعود على التفكير الناقد والمطلق والشامل، وتقصي أبعاد أية مشكلة مما هو غير مباشر وفيما هو غير مألوف، لأن الإبداع على هذا المستوى سيقود المنظمات والجماعات والمجتمعات إلى تجارب ريادية لم يسبق لها مثيل.

ولعل المطلع على الأدوار الإدارية والفنية المرتبطة بالأداء المدرسي أو بمدير المدرسة تحديداً يجد من الضروري أن يمتلك المدير زمام المبادرة في تنفيذ وأداء العديد من المهام، لأنه في ظل الصعوبات التي تواجه الإدارة المدرسية تجد أن العديد من المشاكل اليومية التي تواجه المدرسة يمكن حلها بمبادرة المدير وقدرته على التنبؤ بالمشكلات واتخاذ الإجراءات والتدابير لمواجهة المشاكل قبل وقوعها.

ومع انتشار البرامج التكنولوجية المتعددة، واعتماد المؤسسات التعليمية على هذه البرامج اعتماداً كبيراً في كافة القطاعات، وفي كافة المجالات ولكافة المستويات الدنيا منها والعليا، وتسابق المؤسسات في تقديم خدمات تعليمية أفضل، ومع تبني الأونروا لسياسة إصلاح التعليم، كان لزاماً عليها الاهتمام بتبني المفاهيم التسويقية، وخاصة مفهوم الجودة، عندما تخطط من أجل التميز، أو حتى من أجل البقاء في المستوى الذي تبحث عنه.

ولعل نظام إدارة المعلومات السابق الذي كانت تستخدمه الأونروا (نظام إدارة الاختبارات الموحدة) كان نظاماً يفتقر للعديد من النقاط، من أهمها تقديم بيانات دقيقة وإحصائيات شاملة حول طبيعة الأداء المدرسي، كذلك فإن مشاكل تقنية مثل عدم عمله عبر الإنترنت وإنما عبر الشبكة الداخلية (الإنترنت) كان يمثل عائقاً أمام مديري المدارس في الحصول على البيانات التي يبحثون عنها في الوقت والمكان الذي يريدونه. كما أن تطبيق هذا النظام في قطاع غزة فقط دون باقي المناطق الخمسة التي تعمل بها الأونروا يشكل عائقاً أمام توفير بيانات شاملة ودقيقة لمتخذي القرار للتخطيط الاستراتيجي، كما أن التكرار في البيانات نتيجة حركة الطلبة من وإلى مدارس الأونروا أو المدارس الحكومية كان يشكل عائقاً أمام توفير بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها إحصائياً.

وجاء نظام إدارة معلومات التعليم EMIS ليحل العديد من المشاكل التي كانت تواجه المديرين، وتعوق عملهم الإداري وتخطيطهم المسبق ورؤيتهم المستقبلية.

ومن خلال عمل الباحث كمدير مدرسة في مدارس وكالة الغوث الدولية، وشعوره بأهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في إدارة شئون المدرسة وتسهيل إجراء كافة العمليات والمهام المنوطة بعمله، كذلك شعوره الملح بأهمية توافر المبادرة والإبداع الإداري كمطلب أساسي للإدارة المتميزة، تأتي هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس العاملين بوكالة الغوث الدولية بقطاع غزة. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

" ما أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟ "

1.3 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تصورات المديرين حول (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة الظروف الميسرة) لنظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟
2. ما مستوى تصورات المديرين حول مستويات المبادرة والإبداع الإداري لديهم؟
3. ما مدى مساهمة عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) المدركة في المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟
4. ما مدى مساهمة عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) المدركة في الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة المستطلعة آرائهم حول محاور الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل)؟

1.4 أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية :

1. تقدم الدراسة إطاراً نظرياً وتطبيقياً حول نظام إدارة معلومات التعليم EMIS بوكالة الغوث وهي الدراسة الأولى التي تتناول النظام بشكله الجديد -في حدود علم الباحث- بشكل جدي ودقيق.
2. تبين الدراسة أثر نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
3. تعتبر الدراسة من المراجع المفيدة والحيوية للمكتبات في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

من المتوقع أن يستفيد من نتائج الدراسة مجموعة من الفئات:

- **الباحث نفسه:** ستفيد نتائج الدراسة الحالية الباحث كونه يعمل مديراً لإحدى مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، وتقدم له تصورات حول العوامل المؤثرة في المبادرة والإبداع الإداري، وسبل تقديم الأداء الأفضل لمساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها.

- إدارة برنامج التربية والتعليم: تقدم هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التي تسهم بزيادة المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس وتفيدهم أيضاً في كشف علاقة الارتباط بين نظام إدارة معلومات التعليم والمبادرة والإبداع الإداري لديهم.
- القائمون على إدارة برنامج نظام إدارة معلومات التعليم EMIS: حيث تكشف الدراسة مدى تقدير مديري المدارس لعوامل جودة النظام، ودور النظام في رفع مستوى المبادرة والإبداع الإداري لديهم. كما وتقدم توصيات حول أفضل السبل للارتقاء بهذين المجالين من خلال العمل على رفع جودة الخدمات التي يقدمها النظام للمديرين.
- 2. الباحثون والمهتمون: تُعدُّ الدراسة بالغة الأهمية كونها تتعلق بالمؤسسات التعليمية، ولا يخفى على أحد دور هذه المؤسسات في بناء قدرات المجتمع ونموه.
- حيث تقدم الدراسة إطاراً نظرياً جيداً حول عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم، كما وتبين أثر النظام على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس وتشكل نواة لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

1.5 أهداف الدراسة

انسجاماً مع أسئلة الدراسة فإن الدراسة الحالية تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة الظروف الميسرة) المدركة لنظام إدارة معلومات التعليم لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
2. التعرف إلى مستوى المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
3. اختبار العلاقة بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
4. اختبار العلاقة بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
5. اختبار مدى تأثير العوامل الديموغرافية على العلاقة ما بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS وما بين المبادرة والإبداع الإداري لدى الفئة المستهدفة.

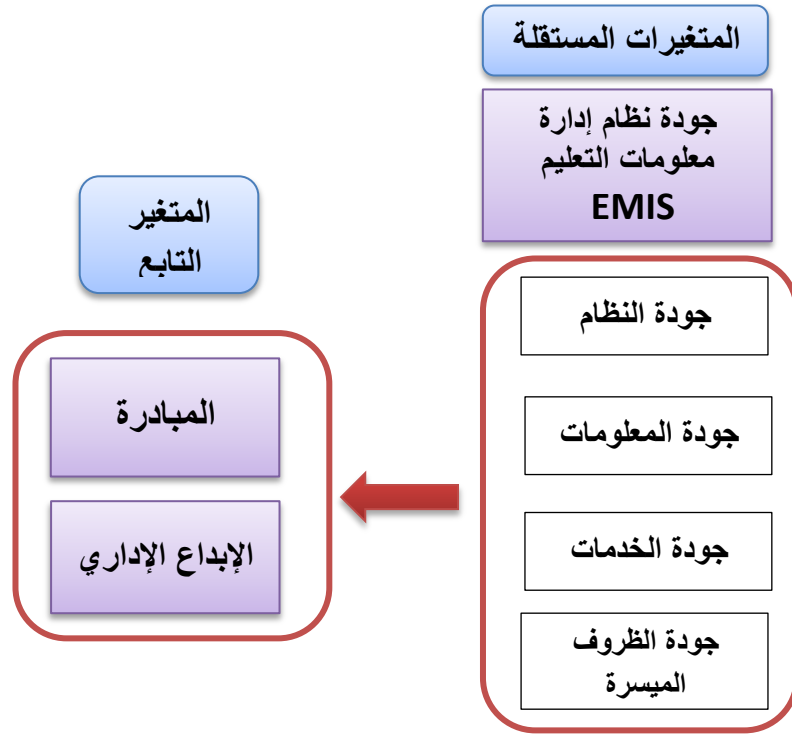
1.6 متغيرات وأنموذج الدراسة

المتغيرات التابعة: المبادرة والإبداع الإداري

المتغير المستقل: جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

وسيتم قياسه من خلال الأبعاد التالية:

(جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، جودة الظروف الميسرة)



شكل (1.1): نموذج متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بناء على الدراسات السابقة

- (Princely Ifinedo, Birger Rapp, Airi Ifinedo, Klas Sundberg, 2010)
- (Sun Joo Yoo, Seung-hyun Han, Wenhao Huang, 2012)
- (Zhou, J., & George, J. M., 2001).
- (Groen, Marc J.F. Wouters a,1, Celeste P.M., 2012)

1.7 فرضيات الدراسة

تأتي هذه الدراسة لتعالج قضية أثر جودة عوامل نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، وعليه فقد تم تحديد الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة. انبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الظروف الميسرة والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

انبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الظروف الميسرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تؤثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: تؤثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

الفرضية الرئيسية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

الفرضية الرئيسية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

1.8 حدود الدراسة

حدد الباحث رسالته بالتالي:

- الحدود المكانية: وتمثلت في مدارس وكالة الغوث الدولية (الأونروا) بقطاع غزة.
- الحدود البشرية: جميع مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة وعددهم (267).
- الحدود الزمانية: العام الدراسي 2016-2017م

1.9 مصطلحات الدراسة

نظام إدارة معلومات التعليم بالأونروا (EMIS):

هو مجموعة من العمليات التشغيلية الرسمية والإجراءات 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 لغرض الرصد والتحليل واتخاذ القرارات. ويغطي عمل نظام EMIS مناطق عمليات الأونروا الخمس، ويربط ما بين

بيانات الطلاب والمدارس في دائرة التعليم ودوائر الصحة والهندسة والخدمات الاجتماعية وغيرها (دليل مدير المدرسة لاستخدام نظام EMIS، 2015م).

المبادرة (Initiative):

هي مقدار ما يبديه الشخص من ابتداء ذاتي وتفاعل مع المهام والأعمال التي يقوم بها. (Groen et. al., 2012)

الإبداع الإداري Administrative Creativity:

قدرة مديري مدارس وكالة الغوث على تقديم أفكار وممارسات جديدة في ضوء الإمكانيات والموارد المتوفرة لاستنباط أساليب إدارية جديدة أكثر فاعلية في إنجاز أهداف مدارسهم (الزامل، 2013)

1.10 هيكلية الدراسة وملخص الفصل الأول

1.10.1 هيكلية الدراسة:

سيتناول الفصل الثاني من الدراسة الإطار النظري، وسيتم تقسيمه لثلاثة مباحث، المبحث الأول يتناول نظم المعلومات الإدارية، والمبحث الثاني يتناول نظام إدارة معلومات التعليم، والمبحث الثالث يتناول المبادرة والإبداع الإداري. كما سيتناول الفصل الثالث الدراسات السابقة (المحلية، العربية، الأجنبية) بالإضافة للتعقيب على هذه الدراسات وأوجه الاستفادة منها، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى. ويتناول الفصل الرابع منهجية وإجراءات الدراسة، والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة، وصدق وثبات أداة الدراسة، وكذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة. وسيتناول الفصل الخامس نتائج الدراسة، حيث سيتطرق لاختبار التوزيع الطبيعي والإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها والتعليق عليها وربطها بالدراسات السابقة. وأخيراً يتناول الفصل السادس نتائج وتوصيات الدراسة.

1.10.2 ملخص الفصل الأول:

تناولت الدراسة في الفصل الأول مقدمة عن أهمية نظام إدارة معلومات التعليم، وكذلك عن أهمية دور المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس، ومن ثم تم استعراض مشكلة الدراسة من خلال صياغتها في سؤال رئيس وانبثق عنه (5) أسئلة فرعية، وكذلك استعرضت الدراسة الأهداف والتساؤلات المستخدمة في الدراسة، ثم عرضت فرضيات الدراسة المكونة من (7) فرضيات رئيسية و(8) فرضيات فرعية، وبعد ذلك تم استعراض أهمية الدراسة وحدود الدراسة، وأخيراً في نهاية الفصل الأول تم التعرف على متغيرات ومصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

نظم المعلومات الإدارية

2.1.1 المقدمة

تلعب المعلومات دوراً هاماً في حياة المجتمعات كافة على اختلافها، وفي كافة مجالات استخداماتها، وتحقق دوراً هاماً في تحقيق التقدم الإنساني والتكنولوجي، ومن هنا نبعت الحاجة لوجود أنظمة للمعلومات تعمل على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة، تلبي الاحتياجات بالشكل الأمثل، وتسهل عملية تحديث وتغيير البيانات بشكل مستمر.

وتدعم نظم المعلومات عمليات التخطيط والإدارة وكافة أنشطة المؤسسة بحيث توفر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب مما يسهم بشكل إيجابي باتخاذ القرار المناسب، ويعتبر وجود نظام معلومات ذو فاعلية من الميزات التنافسية بالنسبة للمؤسسة، بحيث يمكنها من وضع الخطط والاستراتيجيات التي تساعد على أن تكون في الريادة. (Stair & Renolds,2012) ويتطرق هذا المبحث لعدة مفاهيم وتعريفات متعلقة بنظم المعلومات الإدارية ومكوناتها، كما سيناقتش مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأنواعها وأهم العوامل المؤثرة فيها.

2.1.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية

منذ السنوات القليلة الأخيرة من القرن الماضي ونحن نعيش ثورة معلوماتية هائلة أحدثت تغييراً جذرياً في هياكل المنظمات وطبيعة وممارسة الأعمال والتجارة. وقد تناول تعريف نظم المعلومات العديد من الباحثين، فقد عرفها (لطفى،2005م) بأنها تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات معلومات البيئة، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات والثاني لتوفير خدمات المعلومات. وقد عرّفها (البكري،2000م) بأنها عبارة عن مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر أو الموارد التي تجمع وتحول البيانات وتثبت المعلومات في المنظمة، ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة رئيسة هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات، وتعتبر معلومات التغذية الراجعة المرتدة مخرجات ترتد إلى الأفراد المسؤولين عن الأنشطة في المنظمة لتقييم وتحسين المدخلات. أما (Laudon K. C. & Laudon J. P.,2015) فقد عرّفها نظم المعلومات بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة، وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصوير والرقابة داخل المنظمة.

ويمكن القول بأنه من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه عبارة عن مجموعة العناصر التي يمكن مزجها لتتفاعل في إطار تعاوني بهدف معالجة البيانات وتحويلها لمعلومات ذات قيمة يمكن استخدامها والاستفادة منها لتحقيق أهداف محددة.

2.1.3 وظائف نظام المعلومات الإدارية

يعتبر تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها لمعلومات الوظيفة الأساسية الأولى لنظام المعلومات الإدارية المحوسب، بحيث يتم استرجاعها عند الحاجة لها، وقد بيّن همشري (2001م) مجموعة من وظائف نظم المعلومات كالتالي:

1. الحصول على البيانات من المصادر المختلفة.
2. التأكد من دقة البيانات وصحتها.
3. تنظيم البيانات من خلال عمليات الفرز والتبويب والترميز.
4. تخزين البيانات من خلال وسائط التخزين المختلفة.
5. إجراء العمليات الحسابية والمنطقية.
6. استعادة المعلومات وإعادة عرضها من خلال تقارير مطبوعة أو جداول أو رسومات بيانية وغيرها بحيث يمكن الاستفادة منها.
7. إنتاج المعلومات من خلال تقارير مطبوعة أو معروضة على الشاشة حسب صلاحيات المستخدم بهدف الاستفادة منها في اتخاذ القرار.

2.1.4 أنواع نظم المعلومات الإدارية

تشابه نظم المعلومات الإدارية من حيث عناصرها ومكوناتها، إلا أن هناك أنواعاً متعددة منها، وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة، ويلاحظ أن تصنيف المعلومات إلى عدة أنواع يعتمد على أنواع القرارات المطلوب اتخاذها على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية (إدريس، 2007م). ومن أنواعها ما يلي:

1- نظم المعلومات المحاسبية: Accounting Information Systems

هو أحد نظم المعلومات الفرعية في الوحدة الاقتصادية، ومن الممكن أن تشمل كلاً من: الأفراد، الإنتاج، التخزين والمبيعات المالية، المشتريات، والتي تهدف بشكل إجمالي لخدمة الوحدة الاقتصادية ضمن الهدف الشامل باعتبارها النظام الكلي لكل النظم العاملة في نفس النطاق. ويتكون نظام المعلومات المحاسبية من نظم فرعية تشمل نظام محاسبة التكاليف، نظام المحاسبة المالية، نظام الرقابة الداخلية، وتعمل تلك الأنظمة معاً بصورة مترابطة ومتناسقة

بهدف توفير المعلومات لجميع الجهات التي يهملها أمر الوحدة الاقتصادية لمساعدتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة وحل المشكلات التي تواجهها الوحدة الاقتصادية، وذلك من خلال عمليات التجهيز والقياس التي تقوم بها تلك النظم الفرعية (الحنطاوي، 2004م).

2- نظم إدارة معلومات التعليم: Education Information Systems

هي أنظمة محوسبة ذات قاعدة بيانات ضخمة تحوي بيانات الطلبة والموظفين والمباني المدرسية، وتستخدم لتوحيد بيانات كافة المؤسسات التعليمية معاً رغم اختلاف وتباعد الأقاليم، وذلك بهدف الاستفادة من المعلومات في التخطيط واتخاذ القرارات وتقييم الأداء.

3- نظم المعلومات التسويقية: Marketing Information Systems

تعتمد إدارات المؤسسات على نظم المعلومات التسويقية في تسيير الأعمال واتخاذ القرارات وخاصة القرارات ذات الصلة بالتسويق، حيث تحتاج المؤسسة الاقتصادية لمعلومات في مختلف مراحل المشروعات، سواء كان ذلك مع بداية المشروع أو أثناء تنفيذه أو عند مواجهة أية مشكلة تسويقية. ولكي تتقادي المؤسسة أية أخطاء في استغلال المعلومات فعليها تجميع كم هائل من المعلومات وفق نظام المعلومات التسويقية، ومن خلاله يقوم مدير التسويق باتخاذ قرارات كثيرة متعلقة بالأسعار أو الإعلان أو الترويج أو التوزيع أو البيع أو المنتج، وكذلك يمكن وضع خطة تسويقية وتقييم القرارات والنتائج التي توصل إليها (Quaddus, 2013).

4- نظم المعلومات الجغرافية: Geographic Information Systems GIS

هو نظام قائم على الحاسوب، ويهدف لجمع وتخزين وصيانة وتحليل وتوزيع وإخراج البيانات والمعلومات المكانية لأهداف معينة، مما يساعد على التخطيط واتخاذ القرار فيما يتعلق بالزراعة وتخطيط المدن والتوسع في السكن، بالإضافة لقراءة البنية التحتية لأي مدينة (تعلم، 2011م).

5- نظم إدارة المكتبات: Library Management Systems

وتهدف هذه الأنظمة المحوسبة لإدارة موجودات المكتبة ومقتنياتها من حيث جرد الموجودات أو الطلبات أو المواد المستعارة وأسماء الأشخاص الذين استعاروها. ويتضمن نظام إدارة المكتبات عادة قاعدة بيانات شاملة ومتراصة وبرمجية للتفاعل مع قاعدة البيانات، وكذلك يتوفر بالنظام واجهتي استخدام إحداهما للمستخدم والأخرى لطاقم عمل المكتبة (Ken, 2015).

2.1.5 عناصر نظم المعلومات الإدارية

تنوعت المراجع التي تحدثت عن عناصر نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها، وقد وجد الباحث بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة أهمها (البكري، 2000م)، (تعلب، 2011م) وكذلك (Stair&Reynolds, 2012) أن معظم العلماء اتفقوا على أن عناصر نظام المعلومات تركز على التالي:

- **المكونات المادية Hardware** : وتشمل كافة التجهيزات المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات ومعالجتها كمعلومات، ومنها أجهزة الحاسوب وملحقاتها وأجهزة الوسائط والأقراص الممغنطة أو المدمجة.
- **البرمجيات Software** : وتشمل كافة البرمجيات المطلوبة لمعالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعة نظم التشغيل المستخدمة في تشغيل المكونات المادية مثل أجهزة الحاسوب، ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، والبرامج التطبيقية مثل برنامج أتمتة المكاتب وبرامج السجلات.
- **المستخدمون Users** : يعتبر المستخدمون العنصر الرئيس لكافة العمليات في نظم المعلومات، فهم معيار النجاح الأول للنظام، ومن خلالهم يمكن الحكم على نجاح أو فشل النظام، وتشمل كلمة مستخدم النظام كافة الفئات مثل المستخدمين النهائيين (End Users) وهم فئة الكتبية والسكرتارية أو معلمين أو مديرين، وتشمل فئة المستخدمين أيضاً الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وتطوير النظام الذي بدوره يشمل مختلف أنواع الموارد والوسائط.
- **البيانات Data** : تعتبر البيانات المواد الخام التي يقوم عليها نظام المعلومات، فالبيانات هي موارد ذات قيمة عالية في المؤسسة، لذا ينبغي استثمارها بالشكل الأمثل كي تتحقق منها الفائدة العظمى للمستخدم النهائي للنظام، وتتعدد أشكال وأنواع البيانات حسب استخدامها في النظام وطبيعة المعلومات المطلوبة من نظام المعلومات.
- **الشبكات Networks**: وتشمل كافة أنواع الشبكات التي تربط عناصر النظام ببعضها البعض، ومنها شبكة الإنترنت، أو شبكات الإنترنت الداخلية التي أصبحت عنصراً هاماً في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة.

2.1.6 خصائص نظم المعلومات الإدارية

تعددت خصائص نظم المعلومات حسب ما أورده الباحثون، وقد حددها (بسيوني، 2010م) في أربع خصائص رئيسة هي:

- **الشمولية Extensively** : ويقصد بخاصية الشمولية أن يشمل النظام جميع الجوانب التي تم جمع المعلومات من أجلها بغض النظر عن كم المعلومات إن كانت قليلة أو كثيرة بشرط أن تحقق المعلومات الهدف الذي تم جمعها لأجله، وقد تكون تلك المعلومات مختصرة ولكنها شاملة تلبي حاجة المستفيدين سواء كانوا في الإدارة الدنيا أو الإدارة العليا تبعاً لطبيعة المشكلات التي تتعامل معها.
- **الاعتمادية Reliance**: ويقصد بخاصية الاعتمادية أن يلبي النظام حاجات المستفيدين بصورة كاملة، كما تشمل أيضاً عوامل أخرى مثل مدى إمكانية التحقق من المعلومات أو البحث عن مصادرها، أو طريقة عرضها بصورة متناسقة ومنظمة، وكذلك مدى استفادة المستخدمين من مخرجات النظام في إكمال الأعمال المطلوبة منهم من أجل اتخاذ القرارات الفاعلة بشأنها.
- **التوقيت Timing**: وتعتبر خاصية التوقيت من الخصائص الهامة لنظام المعلومات نظراً لأن توقيت الحصول على المعلومات يمثل أهمية كبرى بالنسبة للمستخدمين، ونظراً لأن المعلومات هي أساس اتخاذ القرارات فلا بد من أن تتوفر هذه المعلومات في الوقت المناسب لكي يتم اتخاذ القرار في الوقت المناسب وإلا سيحكم على قراراتها بالفشل، كما يعتبر التوقيت من الميزات التنافسية للمؤسسات والتي تمنحها تفوقاً على المنافسين أو درجة أعلى من الرضا لدى المنتفعين.
- **الدقة Precision**: ويقصد به مدى خلو المعلومات المقدمة من الأخطاء أو الانحياز نظراً لأن عدم الدقة ينتج عنه خلل في اتخاذ القرار الصحيح، كما أشارت الأبحاث السابقة أن القرارات الإدارية السليمة هي نتاج معلومات سليمة، ونتيجة لذلك فقد تزايد الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا في مجال المعلومات لإنتاج معلومات أكثر دقة وخالية من الأخطاء.

2.1.7 جودة نظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية بشكل أساسي الداعم الأساسي لمعظم العمليات التي تتم داخل المؤسسات بكافة أشكالها، ويتعلق عمل نظم المعلومات الإدارية بشكل أساسي بعمليات جمع البيانات وتخزينها وتجهيزها ونشرها واستخدامها، وبالتالي تستفيد المؤسسة من المعلومات التي تخرجها نظم المعلومات في الارتقاء بالأداء المؤسسي بشكل عام (Kader,2009). ونظراً لتلك الأهمية فقد كان من الضروري معرفة مدى ملائمة هذه النظم لتوقعات المستخدمين، والتأكد من كفاءة نظم المعلومات والفائدة العائدة من استخدامها، لذلك تتفق المؤسسات عادةً مبالغ كبيرة على تقييم مدى كفاءة نظم المعلومات التي تستخدمها لأنها تدرك مدى النفع الذي سيعود على المؤسسة من خلالها (Delon&Mclean,2003)، وقد لقي موضوع قياس فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات بشكل إلكتروني على اهتمام العديد من الباحثين، وتعددت وجهات النظر مما لم يساعد على ظهور طريقة محددة لاختبار فعاليتها، ولضمان نجاح عملية التقييم فقد بينت عدة دراسات أن نظام التقييم لا بد أن يكون واضحاً ومفهوماً وسهل التطبيق (رومي وصلاح،2012م). ولتقييم فعالية الخدمات الإلكترونية، اقترح مجموعة من الباحثين عدة نماذج لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها نظم المعلومات سواء كانت عبر مواقع الإنترنت أو من خلال الأنظمة الحاسوبية، ومن أهم هذه النماذج نموذج نجاح نظم المعلومات والذي أعده الباحثان Delon & Mclean .

• نموذج نجاح نظم المعلومات (Delon & Mclean IS Success Factors Model)

يعد نموذج عوامل نجاح نظم المعلومات الذي توصل له الباحثان Delon & Mclean عام 1992م من أكثر النماذج المستخدمة شهرة ونجاحاً، والغرض الرئيس من هذا النموذج هو إنشاء تصنيف شامل لتقييم العوامل المؤثرة على نجاح نظم المعلومات، وقد عرض هذا النموذج المتغيرات الرئيسية الستة لنجاح نظم المعلومات وهي جودة النظام، جودة المعلومات، استخدام نظم المعلومات، رضا وارتياح المستخدم، الأثر الفردي، والأثر التنظيمي (Delon&Mclean,1992) ، وقد عرض النموذج العلاقة بين المتغيرات وتأثير كل منها على الآخر بصورة منفردة ومشاركة على رضا المستخدم وعلى استخدام النظام، وفي هذا النموذج تقيس جودة النظام النجاح الفني، وجودة المعلومات تقيس مدى نجاح المعلومات في تقديم المعاني والمفاهيم المطلوبة، وتقيس باقي العوامل فعالية النظام وتأثيره على المؤسسة ككل (Saha,2008). وفي عام 2003، أجرى الباحثان Delon & Mclean تطويراً على هذا

النموذج بعد الأخذ بالاعتبار الانتقادات التي وجهت له، حيث تم دمج كل من الأثر على الفرد والمنظمة في متغير واحد وهو الفائدة الكلية، وإضافة متغير جديد وهو نية الاستخدام لما له من أهمية في بيئة الأعمال والتي يفرض فيها استخدام النظام عليهم.

وقد تعددت أبعاد جودة نظم المعلومات، وذكر الباحثون عدة تصنيفات لأبعاد جودة نظم المعلومات، فعلى سبيل المثال حصر (Ifinedo et. Al.,2010) العوامل في جودة النظام وجودة الخدمة، فيما عدد (Delone&McIlean,2003) عدة عوامل تسهم في نجاح نظم المعلومات سيتم التطرق لثلاثة منها لأهميتها وهي جودة النظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات، في حين أضاف (Sun Joo Yoo et. Al.,2012) عاملاً آخر وهو جودة الظروف الميسرة، وفيما يلي استعراضاً لها:

1- جودة النظام System Quality

ويتم التركيز في هذا المحور على خصائص أداء النظام والتي يمكن قياسها من خلال سهولة استخدام النظام، مرونة النظام، الثقة بالنظام، سهولة التعلم، تكامل النظام، زمن الاستجابة، جودة البيانات، سهولة نقل البيانات، تكامل البيانات وأهميتها. (Delone&McIlean,2003).

وقد عرّفها (Ifinedo et. Al.,2010) بأنها سمات أداء النظام تبعاً لسهولة استخدامه، الواقعية، الفاعلية، وكذلك سمات مخرجات النظام تبعاً للتوقيت الزمني، التابعة، المفهومية. كما وتهتم جودة النظام فيما إذا كان هناك أخطاء في النظام، وتصميم واجهة المستخدم، ومعدل الاستجابة عند التفاعل مع النظام، وتوفير دليل استخدام للنظام، بالإضافة إلى ذلك وفيما يتعلق بالأنظمة المبنية على الإنترنت يضاف أيضاً الموثوقية، وتوفر الاتصال بالشبكة باستمرار، والتكيف وزمن الاستجابة وتحمل الضغط (Kader,2009). وأضاف (Aasheim,2007) لجودة النظام أشياء متعلقة بالميزات التقنية لشبكة الاتصالات ومعدات تكنولوجيا المعلومات نفسها.

2- جودة الخدمة Service Quality

وترتبط جودة الخدمة حسب ما عرفها (Ifinedo et. Al.,2010) بما يتلقاه المستفيدون من مزود الخدمة، وغالباً ما تكون مرتبطة بالواقعية، الاعتمادية، جودة الخبرة المقدمة. وبكل الأحوال فإن جودة الخدمة تتعلق تحديداً بإدارة نظم المعلومات في المؤسسة، كما تتعلق أيضاً بجودة خدمة الإنترنت في حال كان النظام مبنياً على الإنترنت. ولقياس جودة

الخدمة استخدم (Delone&Mclean,2003) نموذج الفجوات ما بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL الذي وضعه (Parasuraman et. al.,2003) لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، ويشمل هذا النموذج خمسة أبعاد هي: الجوانب الملموسة والتي تضم كلاً من التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة، وأدوات الاتصال والتواصل، والمظهر الخارجي للعاملين والثقة والاعتمادية على تقديم الخدمة بشكل صحيح وبدون أخطاء وبشكل سريع، وهذا يعكس مدى استعداد العاملين بالمؤسسة للتعاون مع الجمهور وتقديم الخدمة بسرعة، وكذلك الضمان الذي يعكس خبرة ومعرفة العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور والعملاء، وأخيراً التعاطف الذي يعكس درجة العناية بالجمهور والاهتمام الفردي بكل شخص من الأشخاص.

وبينت دراسة (Swaid&Wigan,2007) أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، الاستجابة السريعة، أمن المعلومات، الثقة في النظام، وتخصيص النظام بحيث يوفر للمستخدم المعلومات التي يحتاجها، وتبين من الدراسة أن سهولة الاستخدام تعني مدى سهولة استخدام النظام من جانب المستخدمين، أما فيما يتعلق بالثقة بالنظام فهذا يعني إمكانية عرض المعلومات المطلوبة بشكل صحيح وبدقة عالية مع وجود خصوصية للمستخدم، أما الاستجابة فتتعلق بقدرة النظام على توفير الخدمات المطلوبة بكفاءة عالية في الوقت المحدد، وأمن المعلومات يقصد به حماية المستخدم من اختراق بياناته أو العبث بها، وأخيراً يقصد بالتخصيص أن يعرض النظام للمستخدم ما يحتاجه فقط ويتعامل معه بشكل مريح (رومي وصلاح، 2012م).

3- جودة المعلومات Information Quality

وتتعلق نوعية المعلومات بما يحويه النظام من بيانات ومعلومات، وكذلك ما تتميز به من خصائص مثل الدقة والإيجاز والاكتمالية والصلة بالموضوع وأن تكون واضحة ومفهومة وذات معنى، كما يجب أن تكون قابلة للمقارنة وذات شكل مناسب (رومي وصلاح، 2012م)، كما وتهتم جودة المعلومات بتخصيص عرض المعلومات بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين، لأنه لا يتم عرض كافة البيانات التي تم تخزينها ولا المعلومات التي تمت معالجتها إلا وفق احتياج المستخدم والصلاحيات التي يمتلكها من أجل الاطلاع على المعلومات، كما ينبغي للنظام أن يوفر المعلومة الصحيحة لاتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب، كما ينبغي أن يوفر النظام نظام بحث عن المعلومات بحيث يسهل الوصول إليها متى احتاجها المستخدم (Kader,2009).

4- جودة الظروف الميسرة Facilitating Conditions :

ويقصد بها أن تتوفر كافة الظروف لنظام إدارة المعلومات ليعمل بالسرعة الكافية والطريقة المناسبة، ولكي يكون النظام ناجحاً ويحقق أهدافه بدقة لا بد أن تتوفر له مجموعة الظروف التي تجعله ملبياً لكافة احتياجاته ومنها أن تتوفر لدى مستخدمي النظام الموارد المادية اللازمة لاستخدامه، وكذلك أن يمتلك المستخدمون مستوىً ملائماً من المعرفة لاستخدام النظام، كذلك لا بد من أن يكون النظام متوافقاً مع الأنظمة الأخرى المستخدمة في مكان العمل بحيث لا تكون هناك أية تعارضات بين تلك الأنظمة، وأخيراً الدعم الفني الذي يعتبر الحصن الحامي لمستخدمي النظام والذي بدوره يقدم كل الدعم الفني اللازم للمستخدمين ويساعدهم في التغلب على أية مشاكل قد تواجههم أثناء استخدامهم للنظام.

كما أن الظروف الميسرة تعتبر أحد العوامل التي تواجه المؤسسة والتي تعوق نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية فيها بشكل صحيح (Sun Joo Yoo et. Al. ,2012).

المبحث الثاني

نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

2.2.1 مقدمة

تعتبر وكالة الغوث الدولية (الأونروا) أكبر المؤسسات الدولية التي خدماتها للاجئين الفلسطينيين ، حيث توفر التعليم والرعاية الصحية الأولية الشاملة والإغاثة في حالات الطوارئ، والتدخلات الاجتماعية، وكذلك برامج التمويل الأصغر والإسكان ودعم البنية التحتية. وتقدم الأونروا خدماتها في خمس مناطق هي قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان وسوريا. ويعد برنامج التعليم هو أكبر برامج الأونروا، وتستهلك ميزانية برنامج التعليم أكثر من نصف الميزانية التشغيلية للأونروا. (موقع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في الشرق الأدنى)

2.2.2 سياسة إصلاح التعليم بالأونروا

قادت دائرة التعليم خلال الفترة بين فبراير وسبتمبر من العام 2010م عملية إعداد استراتيجية إصلاح للتعليم على نطاق الوكالة. وتم عقد عدد من ورش العمل والجلسات الداخلية لتحديد استراتيجية الإصلاح وإعدادها ووضعها، بحيث تساهم في تعزيز الفعالية والكفاءة والجودة في التعليم المقدم لنصف مليون من الطلبة اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في 691 مدرسة وعشر مراكز للتدريب المهني وثلاث كليات للعلوم التربوية عبر الأقاليم الخمسة لعمل الأونروا. (موقع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين في الشرق الأدنى - Education Reform Strategy)

وقد حددت دائرة التعليم محور تحسين تقديم الخدمات كمحور أساسي في استراتيجية إصلاح التعليم، وتضم هذه الاستراتيجية ثمانية أهداف منهم أربعة أهداف رئيسية وهي: التطوير المهني للمعلم وتمكين المدارس، تقييم المنهاج والجودة، التعليم والتدريب التقني والمهني، والتعليم الجامع. بالإضافة إلى أربعة جوانب داعمة لها وهي: البحث والتطوير، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، وتكنولوجيا التواصل والمعلومات المتمثلة في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS. (دليل مدير المدرسة لاستخدام نظام EMIS، 2015م)

2.2.3 مبررات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

تماشياً مع رؤية وكالة الغوث الدولية بضمان جودة التعليم في مدارسها؛ كان من الضروري العمل على ضمان سير برامج التعليم ضمن السياسة القائمة على الأدلة، حيث تواجه الوكالة في أعمال البحث القائمة في برنامج التعليم والمكاتب الإقليمية تحدياً يتمثل في كيفية جمع البيانات، وعلى الرغم من كثرتها فإن عملية التحليل لها تعتبر محدودة ولا تخدم سياسة التطوير أو الرقابة والتقييم، لذا كان الهدف الرئيس هو الانتفاع بالبيانات وتحليلها بشكل يتعدى عملية التجميع لأكثر كم من البيانات، لذلك كانت الحاجة لوجود نظام واحد يدير معلومات برامج التعليم. (دليل مدير المدرسة لاستخدام نظام EMIS، 2015م)

ومع وجود نظام موحد لكافة مناطق عمليات الأونروا الخمس، يصبح من الأسهل جمع وتحليل البيانات بتقنيات أكثر دقة وسرعة وتتسم بالسهولة لإعطاء مخرجات تساهم في التطوير والتخطيط والتقييم، وهذا بدوره يساهم في قياس الكفاءة التعليمية وفعالية البرامج التي تنفذها دائرة التربية والتعليم، لذا تم تطبيق نظام إدارة معلومات التعليم EMIS كنظام موحد لكافة الأقاليم. (EMIS Conceptual Framework, 2011)

2.2.4 نشأة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

انسجماً مع سياسة إصلاح التعليم بالأونروا، ونظراً لأهمية البيانات ومعالجتها بشكل يمكن أن يستفيد منه إدارة التعليم في التخطيط والتقييم والمتابعة، خاصة مع اعتماد سياسة إصلاح التعليم على البحث والتطوير كبرنامج داعم ضمن سياستها، كانت نشأة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS وجاء هذا النظام بديلاً عن النظام القديم الذي يعتمد في تطبيقه على الإقليم فقط، وقد لا يعطي نتائج دقيقة في بعض الأحيان.

ولو تطرقنا لواقع نظم إدارة معلومات التعليم بمناطق عمليات وكالة الغوث سنجد أن إقليم غزة كان هو الأكثر تقدماً في هذا المجال حيث يوجد نظام إدارة الاختبارات الموحدة (UEMIS)، وكذلك كان هناك نظام آخر في إقليم لبنان (FMIS)، وفيما عدا ذلك كانت المناطق الأخرى (الضفة الغربية، الأردن، سوريا) لا تستخدم أي نظام معلومات لإدارة معلومات التعليم.

وتتكون هيكلية النظام بشكل رئيس من ثلاثة أقسام (modules) هي: الطلاب، والموظفين، والمباني المدرسية، وينبثق من كل قسم عدة أقسام فرعية تغطي كافة جوانب العملية التعليمية.

ومرت عملية إنشاء النظام بعدة مراحل:

- 1- تحليل كافة عمليات التعليم والمتعلقة بـ (الطالب، المعلم، المبنى المدرسي،...).
- 2- لقاءات مع كافة الفئات (إدارة التعليم، مديري مدارس، دائرة الصحة، دائرة الخدمات الاجتماعية، دائرة الموارد البشرية، دائرة الهندسة، قسم ذوي الاحتياجات الخاصة).
- 3- برمجة النظام (باستخدام لغة asp.net-mvc).
- 4- تدريب كافة مديري المدارس ومساعدتهم ومعلمي الحاسوب على استخدام النظام.
- 5- تطبيق النظام على عدد من المدارس في كل منطقة من مناطق العمليات، فعلى سبيل المثال فقد تم تطبيقه في قطاع غزة على (11 مدرسة) كعينة تجريبية في العام 2014 م .
- 6- تطبيق وتعميم النظام على كافة مناطق عمليات الأونروا والبدء باستخدامه بشكل فعلي في العام 2016.

(مقابلة مع القائمين على نظام إدارة معلومات التعليم EMIS – مكتب غزة الرئيسي)



شكل (2.1): شاشة الدخول لنظام إدارة معلومات التعليم EMIS

المصدر: موقع نظام إدارة معلومات التعليم-EMIS

2.2.5 أهداف نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

يهدف نظام إدارة معلومات التعليم إلى تحقيق عدة جوانب من شأنها خدمة مصالح المؤسسة التعليمية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات، بالإضافة للمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها، ولعل أحد أهم أهدافها هو الارتقاء بمستوى الجودة والفعالية من خلال الاستخدام الملائم للتقنية والاتصال (Crouch et. Al., 2001).

ولعل أهم أهداف نظام إدارة معلومات التعليم EMIS بالأونروا تتمثل فيما يلي:

- رصد وتقييم نظام التعليم على جميع المستويات (المدرسة أو المنطقة أو الإقليم).
- المساعدة في دعم اتخاذ القرار من خلال المعلومات التي يقدمها (مثلاً: رصد حضور الطلبة على أساس يومي، وتقديم تقارير سنوية لرصد إنجازات الطلاب والمعلمين التطوير المهني والأداء المدرسي فيما يتعلق المعايير الموضوعية من قبل برنامج التعليم).
- مساعدة مديري المدارس وغيرهم من أصحاب المصلحة في تعزيز جميع أبعاد برنامج تعليمهم.
- استرجاع العمليات ونشر البيانات وذلك لتخطيط وإدارة التعليم للبرامج بطريقة فعالة ومستدامة.
- متابعة مخرجات عملية التعليم وليس مدخلاتها فقط وذلك من خلال مركزية النظام.
- تعظيم قدرات التحليل على جميع المستويات من خلال توفير إمكانية الوصول إلى مجموعات البيانات المصنفة على جميع المستويات (المدرسة، المنطقة، الإقليم، كافة الأقاليم). (EMIS Conceptual Framework, 2011)

2.2.6 مزايا نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

يُعدُّ استخدام نظم المعلومات في إدارة عملية التعليم داخل المؤسسة من الأشياء التي توفر العديد من المزايا والخصائص التي من شأنها أن تعمل على تحسين عمليتي الإدارة والرقابة داخل هذه المؤسسة، وكذلك فإن وجود مثل هذا النظام يزيد من فعالية عمليتي البحث والتخطيط، والذي يؤدي بدوره لتحسين السياسات والخطط التي تهدف لتطوير التعليم (Sultana, 2010)، ويعد (العجمي، 2003م) مجموعة من الميزات التي يوفرها استخدام نظم المعلومات ومنها:

- تخزين البيانات وسرعة معالجتها واستردادها عند الحاجة.
- تحسين وسائل الرقابة على رصد درجات الطلبة.
- تحسين جودة القرارات المتخذة من خلال اختيار البديل الأفضل من بدائل النظام.
- الاستغلال الأمثل لكافة الطاقات البشرية في مجالات ذات فائدة أكبر للتعليم، حيث يوفر النظام على الإدارة والعاملين الكثير من الوقت والجهد في تنظيم وجمع البيانات.

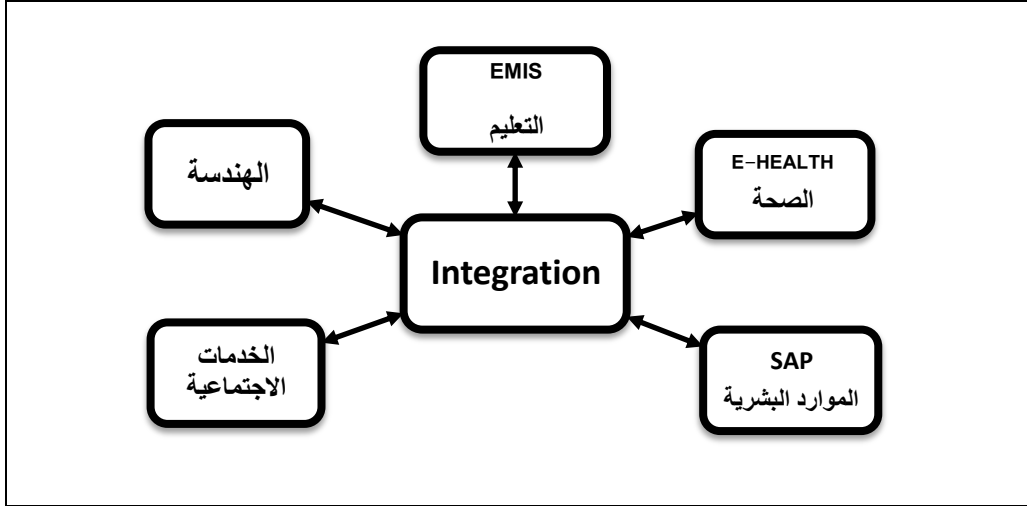
وتتميز نظم المعلومات كذلك بالسرعة والدقة وتقليل الأخطاء كتكرار البيانات وغيرها، وكذلك تتميز بتوفير كم كبير من التقارير التي يمكن استخلاصها والاستفادة منها مباشرة في إدارة عمليتي التعليم والتعلم داخل المدرسة مما يوفر الوقت والجهد والمال.

2.2.7 ميزات نظام إدارة معلومات التعليم بوكالة الغوث الدولية

يتميز نظام إدارة معلومات التعليم بوكالة الغوث الدولية EMIS بمجموعة من الميزات التي تجعله مختلفاً عن الأنظمة السابقة ومنها:

1- العمل في بيئة الإنترنت، حيث أن النظام يمكن أن يعمل في أي مكان يتوافر به شبكة انترنت بعكس الأنظمة الأخرى التي لا تعمل إلا عبر الشبكات الداخلية (الانترنت) ولا يمكن تشغيلها من خارج المؤسسة.

2- الربط مع الأنظمة الأخرى المستخدمة في الدوائر الأخرى وتبادل البيانات وتكاملها، حيث يرتبط نظام إدارة معلومات التعليم EMIS بنظام دائرة الصحة E-HEALTH ، وكذلك بنظام دائرة الموارد البشرية SAP، ونظام دائرة الخدمات الاجتماعية، ونظام دائرة الهندسة. وبالتالي فإن عملية الربط (Integration) تتيح قاعدة بيانات ضخمة ومفيدة لكافة الأطراف المعنية مما يعني قدرة أكبر على التخطيط والرقابة والإدارة.



شكل (2.2): أنظمة المعلومات بدوائر وكالة الغوث الدولية
المصدر: مقابلة مع القائمين على نظام EMIS بمكتب غزة الرئيس

3- يعمل النظام في مناطق عمليات الأونروا الخمس بنفس الكفاءة والمعلومات، مما يتيح لأصحاب القرار الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تساعد في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات والارتقاء بعملية التعليم والتعلم.

4- يتيح النظام لكل إقليم من الأقاليم الخمسة التحكم في بعض الميزات بالبرنامج لموائمة لنظام العمل القائم في المنطقة، فعلى سبيل المثال: تختلف أنظمة التقييم في كل منطقة عن الأخرى وكذلك ملكية المباني وغير ذلك، مما يعني وجود بعض الأشياء التي تخص منطقة بعينها دون الأخرى، ورغم ذلك فإن النظام يقدم بيانات نهائية موحدة لكافة الأقاليم تخدم أصحاب المصالح ومنتخذي القرار في إدارة التعليم.

5- يُمكن النظام الإدارة من الاطلاع على سجل الطالب السلوكي والصحي والاجتماعي والتحصيلي على مدار السنوات التي التحق بها في مدارس وكالة الغوث الدولية، مما يساعد إدارات المدارس على اتخاذ إجراءات دقيقة وصحيحة في الوقت المناسب متى احتاجت إليها.

6- يوفر نظام EMIS للمستخدمين واجهة تطبيقية باللغتين العربية والإنجليزية مما يسهل على كافة المستخدمين الاستفادة الكاملة من النظام والمعلومات التي يقدمها.

2.2.8 متطلبات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

ينبغي على مستخدمي نظام EMIS أن يكونوا على إلمام بالمتطلبات الأساسية لاستخدام النظام، سواء كانت هذه المتطلبات متطلبات لوجستية أو متطلبات فنية، وذلك من أجل الوصول لتعظيم المنفعة من النظام والاستفادة منه بأفضل صورة ممكنة. وفيما يلي بعض المتطلبات الأساسية للنظام:

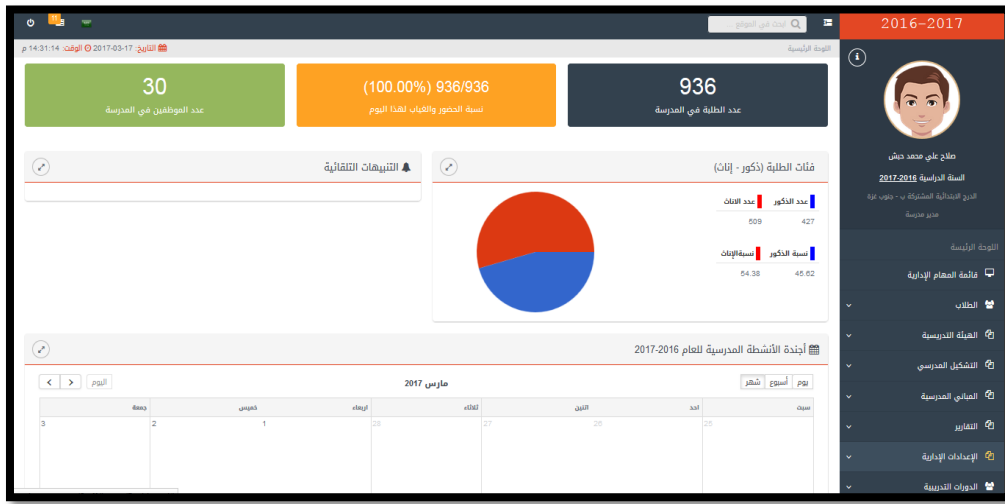
- ضرورة توفر الاتصال بالإنترنت وبسرعة مناسبة لا تقل عن (2 ميجابايت) ، حيث أن النظام مبني على العمل في بيئة الانترنت (Web Based Information System – WBIS).
- توفر أجهزة حاسوب ذات مواصفات مناسبة تلبي احتياجات النظام.
- المعرفة والإلمام باستخدام تطبيقات مايكروسوفت أوفيس وخاصة برنامج إكسل MS-EXCEL للاستفادة من التقارير التي يصدرها النظام بالشكل الأمثل.
- الإلمام بالمعارف الرئيسة لاستخدام جهاز الحاسوب.

2.2.9 خدمات نظام إدارة معلومات التعليم EMIS بوكالة الغوث الدولية

يتم بناء أي نظام وتطويره بناءً على حاجة الجهات المستفيدة، ويتم تخصيص المعلومات وإتاحتها للمستخدمين تبعاً لطبيعة الدور الذي يقوم به كل مستخدم في النظام، ويتم عرض المعلومات بطريقة تتناسب احتياجات هذا المستخدم للنظام. وقد تم بناء نظام إدارة

معلومات التعليم بوكالة الغوث الدولية (الأونروا) على شكل عدة تطبيقات رئيسة يتفرع منها عدد من المهام الفرعية المصممة لتسهيل استخدام النظام والاستفادة القصوى منه. ويتكون النظام من ثلاث أقسام رئيسة (Modules) يشمل كل منها مجموعة من العمليات وهي:

1. إدارة مهام الطلاب Students Management Process
2. إدارة مهام الموظفين Staff Management Process
3. إدارة المباني المدرسية Premises and Administration Mangement Process

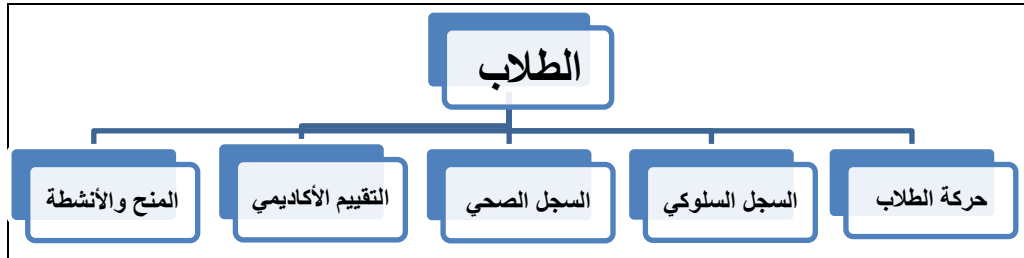


شكل (2.3): الواجهة الرئيسية لنظام إدارة معلومات التعليم EMIS

المصدر: موقع نظام إدارة معلومات التعليم-EMIS

أولاً: إدارة مهام الطلاب:

ويشمل هذا القسم إدارة كافة المهام المتعلقة بشؤون الطلاب، حيث تتيح للمستخدم الكثير من الخدمات المتعلقة بالطلبة الملحقين بمدارس وكالة الغوث الدولية، وفيما يلي شرح موجز لأهم المهام التي يتم تنفيذها في هذا القسم.



شكل (2.4): مهام الطلاب في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

المصدر: موقع نظام إدارة معلومات التعليم-EMIS

- حركة الطلاب:

ويتيح النظام إجراء عدة مهام متعلقة بتسجيل الطلاب سواء الجدد منهم في الصف الأول أو المنقولين للمدرسة من مكان آخر، كما يتيح النظام نقل الطلاب من مدرسة لأخرى وشطب الطلاب المنقطعين عن الدراسة، كما يمكن توزيع الطلاب بين الشعب ونقلهم كذلك، ويتيح أيضاً تعديل بيانات الطلاب المسجلين بالمدرسة.

- السجل السلوكي للطلاب:

ويوفر النظام للمستخدم عدة ميزات تتمثل في متابعة سلوك الطالب على مدار العام الحالي أو استعراض سجله السلوكي للسنوات السابقة، ويشمل السجل السلوكي للطلاب متابعة حركة الحضور والغياب، وكذلك إمكانية إضافة سلوك للطلاب مع بيان درجة خطورته وتفصيله، وكذلك طلب إجراء تأديبي (فصل كلي- فصل جزئي) في حال ارتكاب مخالفات جسيمة.

- السجل الصحي للطلاب:

ويوفر النظام إمكانية تحويل الطلاب للعيادات الطبية في الأونروا لإجراء فحص طبي، كما يمكن استعراض أرشيف التحويلات لكل الطلاب.

- التقييم الأكاديمي:

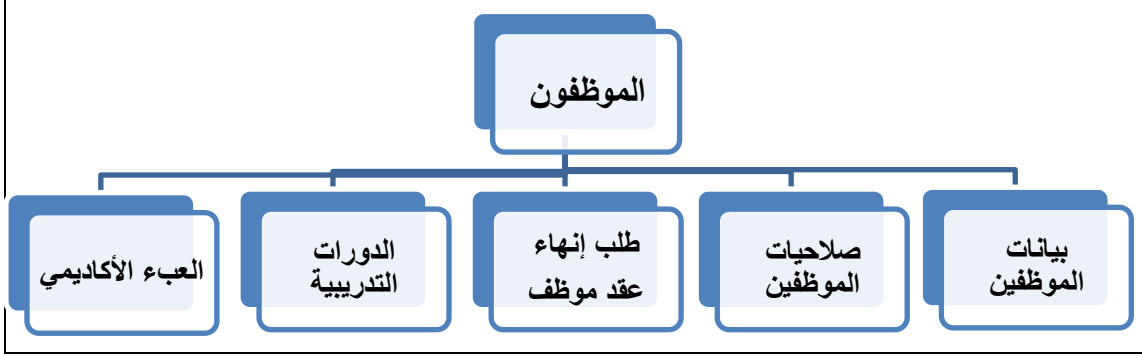
ويتيح النظام للمستخدم إدخال درجات الطلبة سواء الشهرية أو الفصلية أو النهائية، كما يوفر تقارير عن سير عملية إدخال الدرجات ونسبها التفصيلية، كما يمكن من خلال هذا القسم التقدم بطلبات تعديل درجات الطلاب في المدرسة أو ترفيع الطلبة الراسبين وفق معايير دائرة التربية والتعليم.

- المنح والأنشطة:

ويتيح النظام إمكانية تسجيل واستعراض كافة المنح والهبات التي حصل عليها الطالب من المدرسة خلال سنوات دراسته بمدارس الأونروا، وكذلك يمكن للمدرسة تسجيل الأنشطة التي نفذتها خلال العام الدراسي وكذلك استعراض كافة الأنشطة المدرسية.

ثانياً: إدارة مهام الموظفين:

ويشمل هذا القسم إدارة كافة المهام المتعلقة بشؤون الموظفين، حيث تتيح للمستخدم عدة خيارات متعلقة بالموظفين، وفيما يلي شرح موجز لأهم المهام التي يتم تنفيذها في هذا القسم.



شكل (2.5): مهام الموظفين في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

المصدر: موقع نظام إدارة معلومات التعليم-EMIS

- بيانات الموظفين:

حيث يمكن للمستخدم استعراض كافة بيانات الموظفين داخل المؤسسة وكذلك يمكن تعديل بعض تلك البيانات وليس جميعها لأن معظم تلك البيانات يتم تلقياً من نظام إدارة المعلومات SAP الذي تستخدمه دائرة الموارد البشرية.

- صلاحيات الموظفين:

يمكن التحكم في الصلاحيات الممنوحة للموظفين العاملين في المؤسسة، حيث يتم بشكل افتراضي منح المعلم مثلاً صلاحية إدخال درجات طلابه فقط وتسجيل الحضور والغياب لهم، في حين يمكن للمرشد النفسي التحكم بالسجل السلوكي للطلاب ولا يمكنه التحكم بالتقييم الأكاديمي وهكذا...، ويمكن للمدير منح بعض الموظفين صلاحيات إضافية في مجال الطلاب أو الإرشاد النفسي أو الشهادات وطباعتها أو التقارير والإحصائيات أو الدورات التدريبية وفق ما يراه مناسباً.

- طلب إنهاء عقد موظف:

يمكن لمدير المؤسسة التقدم بطلب لإنهاء عقد عمل موظف من موظفيه إما بسبب الوفاة أو لأي سبب آخر يتم توضيح حيثياته ضمن هذا الطلب، وتتعامل الجهات المختصة بعد ذلك مع الطلب.

- الدورات التدريبية:

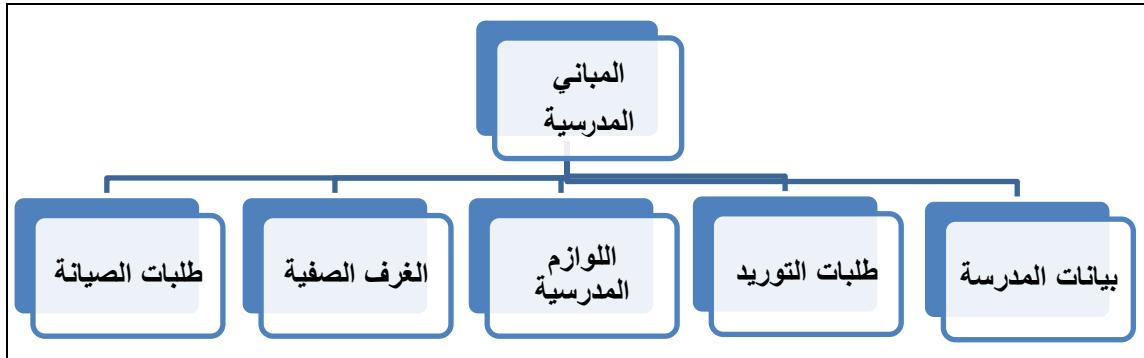
يُمكن النظام مدير المدرسة من إحقاق الموظف بالدورة التي تناسبه من قائمة الدورات المتاحة في النظام سواء كانت دورات محلية أو على مستوى الإقليم وفق احتياجاته والتعليمات التي تصل له.

- العبء الأكاديمي:

يسمح النظام بإدخال العبء الدراسي للمعلمين، وكذلك تعديله أو حذفه، كما يتيح إدخال الجدول المدرسي للمعلم حسب ما هو معمول به داخل المدرسة.

ثالثاً: إدارة مهام المباني المدرسية

ويشمل هذا القسم إدارة كافة المهام المتعلقة بالمباني المدرسية، حيث تتيح للمستخدم عدة خيارات متعلقة بهذا الأمر، وفيما يلي شرح موجز لأهم المهام التي يتم تنفيذها في هذا القسم.



شكل (2.6): مهام المبنى المدرسي في نظام إدارة معلومات التعليم EMIS

- المصدر: موقع نظام إدارة معلومات التعليم-EMIS

- بيانات المدرسة:

حيث يتم عرض اسم المدرسة وعنوانها ورقمها وبيانات التواصل الخاصة بها، ثم يتم عرض بيانات المرفق والكود الخاص به، وكذلك بيانات المجمع، وأخيراً يعرض خريطة من Google تحدد موقع المدرسة على الخريطة.

- طلبات التوريد:

حيث يتم إضافة طلب التوريد المطلوب (أثاث، قرطاسية، معدات، أدوات، أدوات رياضية) وتحديد الكمية المطلوبة للنظام، وتقوم الجهات المختصة بالتعامل مع الطلب. كما يمكن استعراض كافة الطلبات المقدمة من المدرسة.

- اللوازم المدرسية:

يمكن من خلاله طلب اللوازم المدرسية اللازمة، كما يمكن التعرف لإجمالي رصيد اللوازم المدرسية للمدرسة، بالإضافة لتعيين منسقي أقسام اللوازم المدرسية، وكذلك يمكن إدارة اللوازم المدرسية أو إدارة سندات إتلاف اللوازم المدرسية.

- الغرف الصفية:

ويمكن من خلاله تنسيب الغرف الصفية على الفصول، أو تنسيب الغرف على المرافق، ويوضح تفاصيل كل غرفة بالمدرسة ومساحتها ونوع الجدران والأسطح.

- طلبات الصيانة:

ويتم من خلاله التقدم بطلب للصيانة، ويتم تحديد تصنيف الصيانة ونوعها والمكان المطلوب صيانتها وتاريخ العطل ووصفه.

2.2.10 معوقات تطبيق نظام EMIS

- واجه نظام إدارة معلومات التعليم EMIS العديد من المعوقات أثناء تطبيقه، مما تسبب في تأخير إطلاقه للتطبيق الميداني بشكل شامل، ومن أهم هذه المعوقات:
1. عدم إلمام مديري المدارس بالمتطلبات الضرورية والتدريبية الكافية لاستخدام النظام بشكل سليم وشامل.
 2. عدم تلقي المعلمين التدريب الكافي لاستخدام النظام بشكل سلس وصحيح.
 3. عدم استكمال عملية الربط مع باقي الأنظمة في الدوائر الأخرى مثل الصحة والهندسة.
 4. التحديث المستمر للسيرفرات نتيجة ضخامة البيانات يؤدي لتعطل النظام لفترات متباعدة.
 5. عدم تفعيل بعض الأجزاء الموجودة بشكل فعلي داخل النظام، مثل بيانات المبنى وبيانات السنوات السابقة لفترة طويلة.

المبحث الثالث

المبادرة والإبداع الإداري

يعتبر الأصل في طبيعة البشر الفعل لا رد الفعل، وبدلاً من ان تكون الحياة مجرد ردود أفعال لأشياء وأحداث تحدث فيها، ينبغي التحكم في الأشياء والأحداث التي تدور في هذه الحياة، ولتحقيق ذلك لا بد من الأخذ بزمام المبادرة لكي يدرك الأفراد المسؤولية الملقاة على عاتقهم ويتحلوا بالشجاعة اللازمة للإتيان بالفعل للوصول لتحقيق الأهداف.

وتساهم المبادرة بالتقدم في كافة المجالات المختلفة وبالتالي تساهم في خلق تلك الميزة التنافسية لدى الأفراد والمؤسسات، كما أن المبادرة تزيد من الإبداع لدى المؤسسة وتزيد مستوى التفكير الإبداعي لدى موظفيها. كما تكمن أهمية المبادرة بأننا نطبق أوامر الله تعالى وأوامر رسوله بالمبادرة، فالله تعالى يأمرنا في كتابه بالمسارعة والمسابقة "وسارعوا"، "سابقوا" وهذه الكلمات كلها تدل على المبادرة، وجاء أيضاً في حديث صريح للنبي صلى الله عليه وسلم "بادروا بالأعمال" رواه مسلم. (رسالة التميز -برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، 2014م)

وسيتناول هذا المبحث المبادرة والإبداع الإداري بمزيد من التفصيل لبناء إطار نظري متكامل حول الموضوع بما يخدم البحث ويوضح المفهوم للقارئ، وليسهل بعد ذلك عملية اختبار أثر نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع لدى مديري المدارس.

2.3.1 المبادرة Initiative

تعتبر المبادرة أحد الدوافع الداخلية للأشخاص وتتأثر بالعديد من العوامل، وتلعب المبادرة دوراً هاماً في فاعلية المؤسسة وأدائها، فهي مفهوم مهم سواء من الناحية التطبيقية أو من الناحية النظرية، فعلي سبيل المثال يتم تطبيق المبادرة بشكل بارز في مراكز التقييم. وكذلك تعتبر هامة عند البحث عن وظيفة من جانب الأشخاص العاطلين عن العمل، فالشركات تهتم غالباً بالأشخاص المبادرين لأنهم يزيدون من فاعلية المؤسسة (Motowidlo & Scotter,1994)، ونظراً لعدم وجود منتج كامل أو نظام خدمي متكامل فلا بد من الحاجة للمبادرة من أجل تطوير الإنتاج أو الخدمة (Organ,1988).

• مفهوم المبادرة

المبادرة في اللغة هي المسارعة إلى الشيء، قال في لسان العرب: "المسارعة إلى الشيء المبادرة إليه" (ابن منظور، 2003م)، وقال بعض أهل العلم: المبادرة التقدم فيما يجوز أن يتقدم فيه وهي محمودة، وضدها الإبطاء وهو مذموم. أما بالنسبة للتعريف الاصطلاحي فقد تعددت التعريفات وتتنوعت حسب المنظور الذي تبناه العلماء، ويمكن اعتبار المبادرة الشخصية متلازمة سلوكية لدى الأفراد، وتظهر على شكل بداية فاعلة وذاتية الدوافع للعمل، وتمتد لتتجاوز ما هو مطلوب بشكل رسمي في العمل. وقد عدد (Frese et. al., 1996) خمسة ميزات للمبادرة الشخصية وهي:

1. تتسق مع رؤية المؤسسة.

2. تمتد لفترات طويلة.

3. لها هدف محدد وتطبيق ممتد.

4. تقاوم العوائق والمثبطات.

5. نابعة من داخل الأشخاص.

أي أن المبادرة الشخصية هي الدافع الداخلي المبني على تطوير مجموعة من الأهداف التي تتجاوز مهام العمل المطلوبة بشكل رسمي في الوظيفة، ويكون الموظف متفاعلاً بشكل مبكر مع الأحداث.

وقد ذكر (Hackman and Oldham's, 1976) في نموذج السمات الوظيفية أن الاتجاه نحو اتخاذ المبادرة يعتمد على ثلاث خصائص فسيولوجية وهي:

1. الفهم ذو المعنى لطبيعة العمل.

2. المسؤولية عن نتائج العمل.

3. المعرفة بنواتج أنشطة العمل.

وقد توصل (Groen et. al., 2012) إلى أن هناك عوامل تؤثر على المبادرة الشخصية وهي الاتجاه، والضغوط الاجتماعية، والمقدرة، حيث أن اتجاهات الموظفين تجاه العمل تؤثر على انطلاقهم نحو المبادرة في إنجاز الأعمال وتوقعهم عنها، كما أن الضغوط الاجتماعية التي تمارس على الموظفين تعد عاملاً هاماً من عوامل المبادرة الشخصية، فالموظفون يحتاجون لتوفير جو من الدعم والثقة والمشاركة لكي يساهموا بشكل جدي في نجاح المؤسسة من خلال مبادراتهم الإبداعية، وأخيراً فإن المقدرة تمثل عنصراً هاماً من عناصر المبادرة الشخصية، حيث أنه من غير الممكن أن يقوم الموظف بالمبادرة لأي أعمال في حال

عدم مقدرته على أدائها أصلاً، وإلا فلن يكتب لمبادرته النجاح ولربما تكون معيقاً للعمل بدلاً من تقوده نحو الإبداع.

وقد أوصى (Groen et. al.,2012) بضرورة مشاركة الموظفين في وضع أنظمة لتقييم العمل داخل المؤسسة، وبيان المعايير الشخصية والمهنية التي يمكن على أساسها تقييم إنجازات الموظفين داخل المؤسسة، وبذلك يكون معيار المبادرة الشخصية هو تجاوز تلك الأهداف التي شارك الجميع في وضعها داخل المؤسسة وتنفيذها بشكل إبداعي.

ويعتبر تفعيل المبادرة والقيادة لدى الأفراد وإيجاد بيئة للإبداع تجعلهم قادرين على اتخاذ القرار الصحيح ضماناً للاستقرار والنجاح في العمل. كذلك فامتناع الكثير من الناس عن اتخاذ المبادرات ليس مرده لإمكانياتهم المحدودة وإنما لاعتبارات اجتماعية وتكوين نفسي خاص.

وقد عدد (نشابة، 2010م) بعض الأسباب التي تمنع الكثير من الناس من المبادرة في

العمل وهي:

1. الخوف والخجل من الخطأ هو العامل الأساسي الذي يمنع معظم الناس من المبادرة.
2. تحمّل مسؤولية المبادرة له دور كبير في الابتعاد عنها.
3. العمل تحت إشراف رئيس غير منفتح يسد كل امكانيات المبادرة.
4. العمل في مجال لا يحبه الإنسان يجعله غير قادر على المبادرة.

2.3.2 مفهوم الإبداع

تعددت وتنوعت أنواع التحديات التي تواجه مديري المؤسسات خاصة مع التسارع التكنولوجي والعلمي، لذا كان من الضروري أن يقود تلك المؤسسات قائد مبادر ومبدع يستطيع أن يواجه تلك التحديات بنجاح، خاصة أن هذه التحديات زادت في ظل اتجاه المؤسسات التربوية نحو تطبيق الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي حولت دور مديري المؤسسات التعليمية ليصبح من واجبهم الوفاء بالكثير من المتطلبات اللازمة لمواكبة تلك التغيرات. ومما لاشك فيه أن المدارس في مقدمة المؤسسات التي تأثرت بهذه التغيرات، خاصة وأن أنظمة المعلومات أصبحت جزءاً رئيساً من العمل الذي يقوم به مديرو هذه المدارس، لذا أصبح لزاماً أن يتمتع هؤلاء المديرون بسمات خاصة تحفز العاملين والطلاب على توليد الأفكار والأساليب الإبداعية التي تتصف بالأصالة والطلاقة والمرونة والمخاطرة والحساسية للمشكلات والخروج عن المألوف، والتي تؤدي إلى جودة العمل والإبداع.

ويعتبر تعريف الإبداع من التعريفات المعقدة نظراً لاختلاف الجوانب والمداخل التي يتناول العلماء الإبداع منها، ونظراً لتعدد ظاهرة الإبداع ذاتها كموضوع للبحث، فإن أي محاولة للوصول لتعريف محدد للإبداع يتعارض مع فكرة الإبداع نفسه. (الهوري، 2007م)
وقد عرّف (ابن منظور، 2003م) الإبداع لغةً: جاء في لسان العرب أن كلمة إبداع من بدع يبدعه بدعاً، وابتدعه: أي أنشأه وبدأه، والبديع والبدع: الشيء الذي يكون أولاً، والبدع الأمر الذي يفعل لأول مرة.

أما تعريف الإبداع اصطلاحاً فقد ورد عدة تعريفات للإبداع منها ما يلي:
(عبد العزيز، 2006م)

- 1- تعريف Guilford: الإبداع هو استعداد الفرد لإنتاج أفكار أو نواتج سيكولوجية جديدة، ويتضمن ذلك إنتاج الأفكار القديمة في ارتباطات جديدة.
- 2- تعريف Stein: الإبداع ينتج عنه عمل جديد يُرضي جماعة معينة، وتقبله على أنه مفيد.
- 3- تعريف Anon: الإبداع هو عملية ربط الأفكار أو الأشياء بعلاقات لم تكن موجودة.
- 4- تعريف Torrance: الإبداع تحسس للمشكلات وإدراك لمواطن الضعف والقوة وصياغة فرضيات واختبارها وتعديلها للوصول إلى حلول باستخدام المعطيات المتوفرة.
- 5- تعريف غسان عبد الحي: الإبداع هو إيجاد حلول جديدة للأفكار والمشكلات.

ويتضح مما سبق أنه لا يوجد تعريف جامع للإبداع فمفهومه يختلف من باحث إلى آخر، وذلك بالتأكيد يعود للزاوية التي يُنظر للإبداع من خلالها، غير أن هناك قاسماً مشتركاً لكل هذه التعريفات وهو كون الإبداع يتعلق بإنتاج أفكار جديدة هادفة تقع خارج نطاق المؤلف وتكون مفيدة ومقبولة على المستوى المنشود عند التنفيذ.

وقد تناول العديد من الباحثين مفهوم الإبداع من زوايا مختلفة، فصنّفوه إلى خمسة محاور وهي:

المحور الأول: التعريفات التي تناولت الإبداع كونه عملية.

وقد عرّفه Stein بأنه "عملية ينتج عنها عمل جديد يُرضي الجماعة وتقبله على أنه مفيد"، كما عرّفه Havel بأنه "العملية التي تؤدي لتكوينات أو تركيبات أو تنظيمات جديدة.

المحور الثاني: التعاريف التي تركز على الإبداع وحل المشكلات.

وقد عرّف Mackinnan الإبداع على أنه التصرف بهدف تحقيق إنتاج يتميز بخصائص الجِدَّة والملائمة وإمكانية التطوير. كما عرّف Rohka الإبداع بأنه الوحدة المتكاملة لمجموعة العوامل الذاتية التي تقود لتحقيق إنتاج أصيل ذي قيمة من قبل الفرد والجماعة".

المحور الثالث: التعريفات التي تركز على السمات الشخصية للمبدعين.

وذكر عساف بأن بعض الباحثين ركزوا على سمات المخاطرة والمثابرة والاستقلال والانفتاح، فيمركز آخرون على الطلاقة الفكرية والمرونة والأصالة.

المحور الرابع: التعريفات التي تركز على الإمكانيات الإبداعية والاستعدادات الكامنة للإبداع

ويتم تعريف الإبداع من هذه الزاوية على أنه "الاستعداد الكامل للتفوق والتميز".

المحور الخامس: التعريفات التي تركز على مراحل عملية الإبداع

وصنّف Wallace مراحل الإبداع لأربعة مراحل وهي مرحلة الإعداد، ومرحلة

الاختبار، مرحلة الإشراف، مرحلة التعبير (رضا، 2003م)

وقد صنف Anderson & King الإبداع وفقاً لمحورين رئيسيين هما النظر للإبداع

باعتباره عملية وباعتباره نتاجاً. أما فيما يتعلق باعتبار الإبداع عملية، فقد تم الاستشهاد

بالتعريف الذي قدمه Denckan & Zaltman والذي عرّف الإبداع بأنه "أي فكرة أو ممارسة

أشياء مادية يتم إدراكها من قبل الأشخاص الذين سوف يقبلونها على أنها جديدة"، وأما بالنسبة

لاعتبار الإبداع نتاجاً فقد تم تعريف الإبداع بأنه "يمثل ظهور أو استجلاب أو عرض أفكار

جديدة يمكن تطبيقها في الواقع وذلك من خلال المناقشات الشخصية أو إعادة تشكيل المقترحات

الأصلية مع مرور الوقت" (Anderson & King, 2004). وقد صنّف خبراء مركز بيمك

تعريف الإبداع لثلاث مجموعات وهي: (بميك، 2004م)

1. اعتبار الإبداع أسلوب من أساليب الحياة: حيث يشمل الإبداع جوانب الحياة المختلفة للفرد،

ويدل على أسلوب خاص في الحياة، كما يمكن اعتباره بأنه القوة التي تحرك الأفراد وتدفعهم

نحو الاكتمال، فهو تلك العملية التي يمر بها الإنسان حين يواجه مواقف يتفاعل معها

ويعيشها ثم تحدث له استجابة بما يتوافق مع ذاته وتحسين تلك الذات، وبالتالي تختلف

الاستجابات من فرد لآخر، وبالتالي تسمى هذه الاستجابات استجابات إبداعية.

2. اعتبار الإبداع كنتاج جديد: حيث يتم اعتبار عملية الإبداع بأنها تلك التي ينشأ عنها ناتج

جديد لما يحدث من تفاعل بين الفرد المتميز والظروف البيئية المحيطة به، فأينما وجد نتاج

جديد كان هناك إبداع، كما لا يشترط للإبداع بأن يكون الناتج وليداً أي ناتجاً لأول مرة ولم

يسبق أن وُجد من قبل، فقد يكون جديداً كونه تم تطبيقه في مجتمع جديد أو مع جماعة

معينة في حقبة زمنية معينة.

3. اعتبار الإبداع كعملية عقلية: تعددت التعاريف التي حددت معنى الإبداع وذلك بالنظر

للعمل الذي يتم من خلاله وينتج عنه ناتج إبداعي، ويتم من خلاله وصف نوع العملية

ومراحلها المختلفة. وقد عرّف Torrance الإبداع بأنه العملية التي تتضمن الإحساس بالمشكلات، ثم تحديد أفكار وفروض تعالج هذه المشكلات، واختبار مدى صحة هذه الفروض، وأخيراً توصيل النتائج للآخرين. وقد عرّف Guilford الإبداع على أنه تنظيم للقدرات العقلية البسيطة المختلفة فيما بينها باختلاف مجال الإبداع، وتتمثل بالإحساس بالمشكلات والطاقة والمرونة والأصالة.

2.3.3 أنواع الإبداع

تتنوع مجالات الإبداع ويمكن تمييزها وفقاً لعدة معايير، فقد يكون إدارياً أو علمياً أو أدبياً أو من خلال طرح أفكار جديدة أو إنتاج سلعة جديدة تشبع حاجات الأفراد (جبر، 2010م)، وهناك مجالات وأنواع عديدة من الإبداع يمكن تمييزها وفقاً لمعايير عديدة، فلإبداع مجالات مختلفة، فقد يكون إدارياً أو علمياً أو أدبياً، وقد يكون متمثلاً بطرح أفكار جديدة ومفيدة، أو في إنتاج سلعة جديدة تشبع حاجات الأفراد (رضا، 2003م). وقد تم جمع معظم التصنيفات وإعادة ترتيبها وفقاً لثلاثة مداخل وهي: (Anderson & King, 2004)

1. **مدخل الأنظمة الاجتماعية الفنية:** ويتم فيه تقسيم الإبداع بناء على هذا المدخل إلى نوعين هما: الإبداع الفني والإبداع الإداري، ويحدث الإبداع الفني في مجال النشاط الأساسي للمنظمة، بينما الإبداع الإداري يحدث داخل النظام الاجتماعي للمنظمة والتي تهتم بتنظيم العمل والعلاقات بين أعضاء المنظمة، وقد وجد الباحثان Damanpour & Evan أن إقرار وتبني الإبداع الإداري غالباً ما يستحث الإبداع الفني، لذا فقد قام Damanpour بإضافة مستوى ثالث من الإبداع وهو الإبداع المساند، ويختص بعلاقة المنظمة بالبيئة التي تعمل بها حيث يتجاوز الأنشطة الرئيسية للمنظمة. وقد وجد Damanpour أيضاً أن البعض ينظر للإبداع الفني بأنه أكثر فاعلية من الإبداع الإداري والمساند، ولاحظ Nelkin أن المنظمات غالباً ما تكون مبهورة ومثلهفة إلى تحقيق الإبداع الفني، حيث تعتقد بشكل خاطئ بأن التغيرات التكنولوجية ستقود إلى حل مشكلاتها التنظيمية (Anderson & King, 2004).

2. **مدخل خصائص الإبداع:** حيث يعتمد هذا المدخل في تصنيف الإبداع التنظيمي على خصائص الإبداع نفسها. وقد قدّم هذا المدخل Holbik , Duncan & Zaltman حيث اقترحوا أنه يمكن تصنيف الإبداع وفقاً لمحاور ثلاثة وهي:

أ. **الإبداع المبرمج والإبداع غير المبرمج:** ويشير الإبداع المبرمج للإبداعات التي تم التخطيط لها مسبقاً، أما الإبداع غير المبرمج فيتعلق بالإبداعات التي لم يتم التخطيط لها مسبقاً،

ويرتبط حدوث مثل هذا النوع من الإبداع بتوفر المصادر التي تستحث الإبداع لدى المنظمة، أو من الممكن حدوثه نتيجة لحدوث مشكلة معينة فيكون استجابة وحلاً لهذه المشكلة.

ب. **الإبداع القائم على أساس الوسائل والغايات:** يشير الإبداع القائم على الوسائل إلى الإبداعات التي تتم من أجل تسهيل وتيسير الوصول إلى الإبداع المرغوب، بينما الإبداع القائم على الغايات يشير إلى الإبداع النهائي الذي يعتبر هدفاً في حد ذاته، أي يشير إلى الهدف بحد ذاته، ولا يمكن تحقيق أية أهداف إبداعية دون توفر الوسائل الملائمة لتحقيق ذلك، ومن هذه الوسائل على سبيل المثال قدرات وإمكانات الأشخاص المبدعين، وكذلك توفر الدعم الاجتماعي والتنظيمي، بالإضافة للوسائل التقنية التي تسهل عملية الإبداع.

ج. **الإبداع المتعلق بدرجة الجدة أو التطرف في الإبداع:** ويسمى أيضاً بالإبداع الجذري، حيث أنه يشير للإبداعات التي تتسم بالجدة والخطورة، ويواجه هذا النوع من الإبداع مقاومة شديدة من عدة أطراف بالمجتمع أو المنظمة إذا ما قورن بالإبداع الأقل جدة وأصالة، وقد ذكر Kelly أنه لكي نقلل من خطورة مقاومة مثل هذا النوع من الإبداع فيجب على أصحاب القرار مناقشته وعرضه على أصحاب القرار في المنظمة باعتباره نوعاً من التغيير الاعتيادي، وبحيث تكون طريقة العرض أيضاً متنسقة مع تفكيرهم ودرجة استيعابهم للأمر. (الداهري، 2008م)

3. مدخل مصادر الإبداع

قام كلاً من (Anderson & King, 2004) بتصنيف الإبداع وفقاً لمصادره، وقسماه لثلاثة أنواع وهي: الإبداعات الطارئة، والإبداعات المتنبئة، والإبداعات المفروضة، فالإبداعات الطارئة هي الإبداعات التي تنشأ من داخل المنظمة أو إحدى الإدارات أو الفروع التابعة لها، وهي إبداعات فريدة في نوعها، كما وتمثل نوعاً من الاستجابة التي لم يتم التحقق من نجاحها أو ملائمتها بالسابق لمواجهة بعض المشكلات الخاصة التي تواجه المنظمة، فعلى سبيل المثال يعتبر إنشاء وحدة خاصة في إدارة معينة لتلبية احتياجات وطلبات المواطنين في حال حدوث كارثة أو أزمة معينة يمكن اعتباره نوعاً من الإبداع الطارئ.

أما فيما يتعلق بالإبداعات المتنبئة فقد ذكر Anderson & King أنه غالباً ما يتم إحضارها من خارج المنظمة، سواء كانت من منظمات مشابهة في النشاط أو مختلفة عنها أو من مراكز أبحاث متخصصة في مجال نشاط المنظمة. وفيما يتعلق بالإبداعات المفروضة فهي إبداعات يتم فرضها على المنظمة من جانب جهات خارجية مثل استخدام نظم معلومات إدارية

محدد في أعمال المؤسسة إذا تبين لها جدوى وفاعلية استخدام هذه النظم في تسيير أعمال تلك المنظمة.

ويمكن القول بأن تصنيف الإبداع وفق منهج واحد يجمع كافة آراء الباحثين هو أمر صعب نظراً المناهج التي يتبعها الباحثون خاصة إذا ما اقترن الإبداع بموضوع يحمل في طياته التغير والتعدد، وعليه فيمكن للباحث في هذا المجال أن يختار المنهج الذي يراه مناسباً في تصنيف أنواع الإبداع وذلك بما يلي أهدافه في عملية البحث (العساف، 2004م). وقد قام Staw بتصنيف الإبداع وفقاً لمحاور ثلاثة هي : (جبر، 2010م)

1. **الإبداع على مستوى الأفراد:** وهو الإبداع الذي يقوم به الأفراد ويتضمن طرح فكرة جديدة تسهم في حل مشكلة أو تطوير عمل قائم بطريقة جديدة وغير تقليدية، ويعتمد ذلك على سمات الأفراد والعوامل المحيطة بهم ودوافع الإبداع لدى الأفراد.
2. **الإبداع على مستوى الجماعة:** وهو عبارة عن الإبداع الذي تقوم به الجماعات، حيث أن الإبداع لا يقتصر على الأفراد فحسب، بل من الممكن أن يكون الإبداع الجماعي أكثر إنتاجاً في حال تضافر الجهود والعمل بروح الفريق، ويعرّف Anderson الإبداع الجماعي بأنه العمل الذي يؤدي لابتكار أو تبني أو فرض أفكار جديدة في محيط الجماعة، بحيث تعمل تلك الجماعة على وضع هذه الأفكار موضع التنفيذ من خلال المناقشات ومحاولة إعادة بناء وصياغة الأفكار والمقترحات الأصلية مع مرور الوقت.
3. **الإبداع على مستوى المنظمة:** وقد عرّفه Nystrom بأنه المخرجات الناتجة عما يحدث بين الخطة الاستراتيجية والبناء التنظيمي من جهة، والثقافة والمناخ التنظيمي من جهة أخرى باعتبارهما عوامل وسيطة أو مؤثرة في العملية الإبداعية. ويعد البناء التنظيمي مهماً في استقرار المنظمة ومواصلة العمل، في حين تعتبر الخطة الاستراتيجية ضرورية للتغيير الجذري، أما بخصوص الثقافة والمناخ التنظيمي فمن المحتمل أن يعمل على تعزيز استقرار المنظمة بالإضافة لكونهما مهمين في تسهيل وتيسير عملية الإبداع (هيجان، 2006م).

2.3.4 الإبداع الإداري

لقد أصبح الإبداع الإداري حاجة ملحة لكل مؤسسة تسعى للتميز، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي يجد القائد فيها نفسه مضطراً لابتكار حلول جديدة، لأنه لم يعد بالإمكان حل مشكلات الحاضر بحلول الماضي.

وكما أن تعريفات الإبداع متعددة فقد تعددت التعريفات التي تناولت الإبداع الإداري أيضاً، إلا أن معظم هذه التعريفات اتفقت على أهمية وجود فكرة أو ممارسة جديدة تنسم بالجدة والأصالة وتؤدي إلى تطوير وتقدم المؤسسة ومن هذه التعريفات: (عبد الرازق والذبياني، 2012م) • عرّفه (Thomas, 1995) بأنه "اكتشاف أو اختراع شيء مما يقع خارج نطاق قواعد النظام القائم، ولكنه ذو قيمة لأنه يسمح بتطوير نظام جديد ذي معايير جديدة تحكم ما يمكن التفكير به".

• ويرى (الحقباني، 2007م) الإبداع الإداري بأنه "جميع العمليات التي يمارسها الفرد داخل المنظمة، وتنسم بالأصالة والطلاقة والمرونة والمخاطرة، والقدرة على التحليل والخروج عن المألوف سواء للفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها والحساسية للمشكلات التي تنتج عن التفاعل مع البيئة المحيطة".

• أما (القاسمي، 2000م) فقد عرّفه بأنه "مجموعة من الأفكار والممارسات التي يقدمها المديرين والعاملون والتي تهدف إلى إيجاد عمليات إدارية وطرق وأساليب أكثر كفاءة وفعالية في إنجاز أهداف المؤسسات المختلفة، وأن تكون أكثر خدمة للمجتمع".

• في حين ذكر (القيروني، 1993م) بأن الإبداع الإداري هو "إبداع جماعي مؤسسي، ويعني القدرة على ابتكار أساليب وأفكار يمكن أن تلقى التجاوب المثل من العاملين وتحفزهم لاستثمار قدراتهم ومواهبهم لتحقيق الأهداف التنظيمية".

ويمكن النظر للإبداع الإداري من الناحية التعليمية بأنه القدرة على ابتكار أساليب جديدة ووسائل متنوعة يمكن لها أن تلقى التجاوب الأمثل من العاملين وتحفزهم لاستثمار قدراتهم ومواهبهم من أجل تحقيق أهداف المدرسة ولتطوير العمل نحو الأفضل، وكذلك اقتراح أفكار مفيدة للعمل: كتقديم حلول مثلى لمشكلات معينة، أو العمل على توليد طرق جديدة لإدارة المدرسة وإنجاز الأعمال، بحيث تحفز ما لدى العاملين من قدرات ومواهب لتحقيق الهدف بصورة أفضل (عبد الرازق والذبياني، 2012م).

كذلك فمن الممكن اعتبار قدرة مديري مدارس وكالة الغوث على تقديم أفكار وممارسات جديدة في ضوء الإمكانيات والموارد المتوفرة لاستنباط أساليب إدارية جديدة أكثر فاعلية في إنجاز أهداف مدارسهم (الزامل، 2013م)

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يتضح أن أهم سمات الإبداع الإداري:

- 1- البحث الدائم عن أفكار أو ممارسات جديدة تكون قابلة للتطبيق ووضعها موضع التنفيذ.
 - 2- اكتشاف طرق إبداعية ومداخل للتغيير نحو الأفضل.
 - 3- وجود الإداري المتميز المبدع الذي يتمتع بالقدرة على التفكير الإبداعي.
 - 4- العمل على إدارة الإبداع وتميته سواء كان ذلك من خلال التدريب أو من خلال توفير المناخ المناسب للإبداع.
 - 5- الارتقاء بالكفاءة الداخلية والخارجية للمنظمة، سعياً لزيادة قدرتها التنافسية.
 - 6- العمل على توفير بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة والاستقلالية، وكذلك السماح لهامش واسع من المعاملة الإنسانية.
 - 7- الإبداع الإداري عنصر هام في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن خلاله يمكن تحديد درجة رقي المنظمة والمجتمع.
- ومن خلال النظر لتلك التعريفات والسمات نجد أن الإبداع الإداري يعتبر ركيزة أساسية داخل المؤسسة، بل من أهم الوظائف التي يجب أن توليها المؤسسة أولوية كبرى ، وأن تهئ الجو المناسب لتتميته، حتى تكون إدارة فاعلة قادرة على الأخذ بزمام الأمور إلى المراتب الأعلى والأفضل.

2.3.5 أهمية الإبداع الإداري

يعتبر الإبداع الإداري عنصراً رئيساً في عملية الارتقاء بالعمل المؤسسي على كافة الصعد، بل إن تقدم وتميز ورفي أي مؤسسة يرتبط ارتباطاً مباشراً بمدى حرصها على الإبداع، والعمل الذي تقوم به من أجل الارتقاء به داخل المؤسسة، سعياً منها للنجاح وتحقيق الأهداف.

ولعل الإدارة الإبداعية أصبحت من المطالب الملحة والضرورية في الميدان التربوي، شأنها شأن كافة الميادين الأخرى، وذلك بسبب تراكم العلوم وظهور المستجدات والتقنيات المتلاحقة، والثورة المعلوماتية والاتصالية، والظروف المتغيرة بشكل مستمر، إضافة إلى أهمية اللحاق بركب التطور الحضاري والتقني الذي ما كان له أن ينجز بهذه الصورة إلا عن طريق اتباع الأفكار الجديدة الإبداعية (الزامل، 2013م)

ولعل هناك عدة أسباب تقف وراء أهمية الإبداع الإداري في توفير البيئة المناسبة لإحداث العملية التعليمية، فهو يعود على الإدارة بعدة فوائد، فعلى صعيد القيادة المدرسية فإن الإبداع الإداري يجعل المدير والإدارة أكثر إحساساً بالمشكلات التي تقابلهم وأكثر استفادة من المعلومات المتاحة للتوصل إلى حلول مبتكرة لهذه المشكلات، كما أنه يجعلهم أكثر تبصر بالمستقبل، أما بالنسبة للمعلمين فإن توفر قائد مبدع داخل المدرسة يجعلهم أكثر استقلالية، مما يمكنهم من تطبيق استراتيجيات تعلم وتدرّيس جديدة ومتداخلة تحقق الاهداف المنشودة، بالإضافة إلى ان توفر مثل هذه القيادة داخل المدرسة يفتح الباب أمام الطلاب للأدلاء بأرائهم ومقترحاتهم وهو يجعلهم أكثر تمسكاً بالمدرسة وانجذاباً لها، ويجعل في نفس الوقت بيئة التعلم شيقة بالمدرسة وجذابة ويعيد حب المدرسة مرة أخرى في نفوس الطلاب (نصر، 2008م).

لذا كان من المهم لكافة الهيئات والمؤسسات والأطر التعليمية التي تسعى للتطور والتقدم أن تتبنى سياسة تشجيع الإبداع وتهتم بالمبدعين ورعايتهم سعياً منها للحاق بركب الحضارة والتقدم الذي يشهده العالم اليوم.

2.3.6 خصائص وعناصر الإبداع

تعددت وجهات النظر في تعريف الإبداع والزاوية التي ينظر له منها، وانعكس ذلك الاختلاف على تحديد عناصر الإبداع بدقة أو الاتفاق عليها بشكل شامل، وقد أجمَلَ عساف خصائص الإبداع في ثلاث خصائص رئيسية: (الخطيب ومعاينة، 2006م)

1. الإبداع ظاهرة فردية وجماعية: فالإبداع ليس حكراً على الأفراد، وقد تقوم به الجماعات.
2. الإبداع ظاهرة عامة: فهو ليس حكراً على الخبراء، فالإنسان مبدع بطبعه سواء أدرك ذلك أم لا.
3. الإبداع كالشخصية، يرتبط بالعوامل الموروثة ويمكن تطويره.

كما حدد Drucker خمس خصائص للإبداع: (الخطيب ومعاينة، 2006م)

1. الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي، ويتطلب من الفرد قدرات خاصة في البحث والملاحظة.
2. لكي يكون الإبداع فعالاً لا بد أن يكون موجهاً لإشباع رغبات معينة.
3. يبدأ الإبداع بالتحليل النظامي للفرص واستغلالها وتحويلها لإمكانات إبداعية.

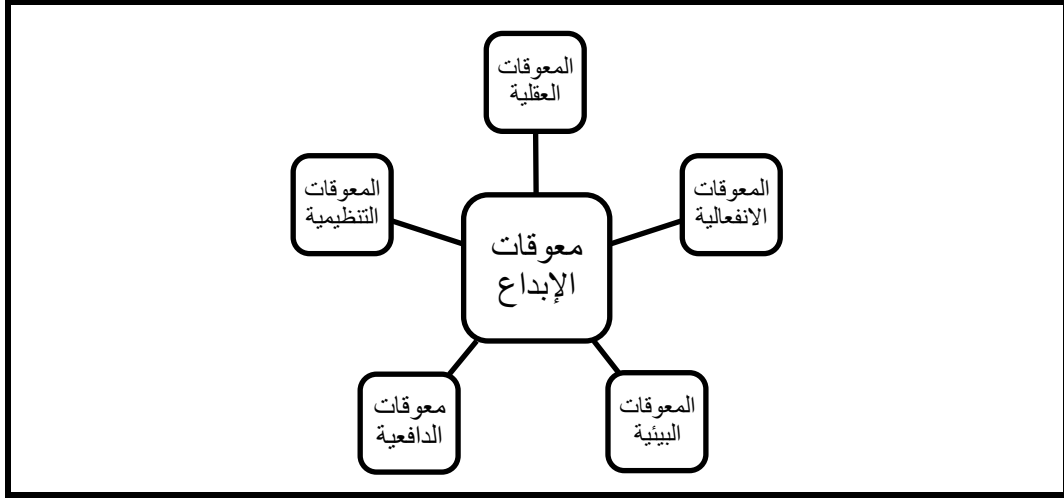
4. يبدأ الإبداع الفاعل صغيراً دوماً، ولكنه يتطور مرحلياً تبعاً للنتائج.
 5. تنتقل العمليات الإبداعية الفعالة للصدارة والتميز والريادة ولتحقيق نتيجة إبداعية.
- ويرى الباحثان (Peter&Walterman) أن المؤسسات المبدعة تتجه لتبني مجموعة من الخصائص والقيم تقودها نحو درجة عالية من الإبداع وهي: (الخطيب ومعاينة، 2006م)
1. الرغبة بالإنجاز وإعطاء أسبقية للعمل والشروع في الأداء.
 2. تنمية العلاقات مع العملاء.
 3. تبسيط الإجراءات الإدارية.
 4. خلق بيئة تنظيمية مرنة.
 5. معاملة العاملين بكرامة.
 6. تشجيع روح الإبداع لدى العاملين.

ويتكون الإبداع من عدة عناصر أساسية، وتتمثل أهميتها في قدرتها على قياس مستوى الإبداع سواء للأفراد أو الجماعات أو المنظمات، وقد اتفق معظم العلماء على أن عناصر الإبداع تتلخص فيما يلي: (عوض، 2013م)

1. الحساسية للمشكلات: ويقصد بها قدرة الفرد على اكتشاف المشكلات التي تحيط به.
2. الطلاقة: وتشير للقدرة على توليد عدد كبير من الأفكار خلال فترة زمنية محددة.
3. الأصالة: وهي القدرة على إنتاج حلول جديدة واستجابات أصيلة.
4. المرونة: وهي النظر للأشياء من زاوية جديدة وتغير الحالة الذهنية بتغير الموقف.
5. المخاطرة والتحدي: وهي الاستعداد لتحمل كافة المخاطر الناتجة عن تبني تلك الأفكار الجديدة.
6. القدرة على التحليل: وهي إنتاج إبداعي يتضمن عملية الاختيار بهدف إعادة التنظيم.

2.3.7 معوقات الإبداع

يواجه الإبداع الإداري أثناء ممارسته للعمليات المختلفة العديد من المعوقات التي تقلل من قدرة الفرد على استثمار قدراته وتنمية ذاته وتقديم الجديد، وقد صنف كثير من الباحثين معوقات الإبداع الإداري في خمس مجموعات، هي معوقات عقلية، ومعوقات اجتماعية، ومعوقات انفعالية، ومعوقات تنظيمية، ومعوقات دافعية يوضحها الشكل التالي:



شكل (2.7): معوقات الإبداع الإداري
المصدر: (عبد الرازق والذبياني، 2012م)

1. **المعوقات العقلية:** حيث أن إدراك الشخص للناس والأشياء من حوله قد يتعرض لبعض المشكلات مثل ضيق الإدراك، أو خطأ الإدراك، أو خداع الإدراك، أو ضعف التذكر.
2. **المعوقات الانفعالية:** حيث يحتاج الإنتاج الإبداعي بجانب القدرات العقلية لتوفر عدة عوامل انفعالية لكي يحقق أهدافه مثل: الثقة بالنفس، والمخاطرة، والاكتفاء الذاتي، واستقلالية التفكير، ومن المعوقات الانفعالية على سبيل المثال الخوف من ارتكاب الأخطاء وعدم القدرة على تحمل الغموض والميل لتقييم الأفكار بدل توليدها.
3. **معوقات الدافعية:** يكون هناك غالباً عوامل تدفع المبدع للتفكير واكتشاف ما يحتويه مجال معين من قصور في بعض الجوانب، وكذلك تدفعه للتفكير في الجديد والتعبير عنه بشكل فعال، وهذا يتطلب رغبة حقيقية من جانبه تدفعه للتوصل إليه، ولا بد أن يكون مدفوعاً لبذل الجهد الإيجابي المحقق للإبداع.
4. **المعوقات التنظيمية:** تعتبر المعوقات التنظيمية من أهم المعوقات التي تواجه الإبداع بصورة عامة، ومن هذه المعوقات :
 - أ. سيادة نمط إداري تقليدي: حيث تتركز السلطة بيد الرؤساء ولا يسمح للعاملين مناقشة أوضاع العمل وخطئه، ويتهرب العاملون من المسؤولية خوفاً من العقاب والفسل.
 - ب. سوء الصحة التنظيمية: وتنتج من عدم الاستقرار التنظيمي والازدواجية، وبسبب تضخم الهيكل التنظيمي وعدم إعداد دليل تنظيمي للوحدات الإدارية.
 - ج. إضعاف القوى الحافزة للإبداع: ويؤدي لذلك عدم إحساس الفرد بأهميته وقصر التفكير في المشاكل المعقدة والتخوف من تحمل المسؤولية.

د. سوء نظام الاتصالات: وتعتبر من أبرز المشكلات التي تعوق المنظمة عن تنمية قدراتها الإبداعية والتي تتمثل بصعوبة نقل الأفكار والمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، فالهدف الأساسي من الاتصالات أن تصبح الفروق على مستوى السلوك أقل ما يمكن، وذلك عن طريق تسوية تلك الفروقات الموجودة بتفعيل الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات (بميك، 2004م).

5. المعوقات البيئية: حيث تلعب دوراً هاماً في تشجيع الإبداع أو الحد منه، فلو كانت البيئة تحترم حرية الفرد في التفكير، وتعطي الفرصة لتجريب الأفكار، ففي تلك الحالة يمكن اعتبارها بيئة تساعد على الإبداع. أما إذا كانت تضغط على المفكرين، فإن الفرد سيميل للتصرف وفق الطريقة التي يتوقعها منه الآخرون، وبالتالي تجنب التفكير الإبداعي.

2.3.8 الإبداع في مجال نظم المعلومات

تزايد دور نظم المعلومات في كافة مفاصل المؤسسات، وأصبح مقترناً بشكل رئيس بالأداء في المؤسسة، لذا كان الإبداع من عوامل النجاح الهامة في هذا المجال، وللوصول لدرجة الإبداع في مجال نظم المعلومات لا بد من توفر عدة أمور هامة مثل تحسين سير العمل، وتصميم العمليات الإدارية، والحصول على دعم الإدارة العليا للإبداع التكنولوجي، كما يجب أن يتم تضمين هذا الإبداع ضمن خطط المؤسسة الاستراتيجية والتشغيلية، كما ينبغي أن تقوم المؤسسات بتحديث وتطوير عملياتها وخدماتها لتصل للتميز، وكذلك توفير الدعم لأفكار العاملين الإبداعية، لتتكون لديهم الرغبة في تطوير المؤسسة، ويجب أن تتجاوز المؤسسة الأساليب التقليدية المتبعة في إدارة المؤسسة وتوجه لأساليب تكنولوجية حديثة توفر الوقت والجهد وتقوم نحو الإبداع (الموسوي، 2009م).

ويعتبر الإبداع والتجديد عاملاً مهماً ورئيسياً بل حاسماً في المنافسة للشركات وقدرتها على الاستمرار في السوق، بل ويعد الإبداع موهبة وقيمة وخصيصة إنسانية تعتمد على ذكاء ودافعية الأفراد ومواهبهم، وليس كل فرد معني بها، ولهذا يحتاج إلى اهتمام وعناية وإخلاص في المجالات كافة، والأعمال والتجارة أحدها.

وقد عرّف Griffin الإبداع في مجال تكنولوجيا المعلومات بأنه تغيير تكنولوجي يمكن ملاحظته من خلال سعي المنظمة إلى استبدال مكائن ومعدات قديمة بأخرى حديثة، مما يتطلب عاملين وأساليب وعمليات ومهارات جديدة، وقد عرّفه Robbins بأنه التغييرات التكنولوجية المتعلقة بالأجهزة والمعدات والأساليب وأتمتة الحاسوب، وعرّفه Jones بأنه العملية

التي تؤدي لانتقال المنظمة من حالتها الحالية إلى حالة مستقبلية جديدة من أجل زيادة فاعليتها (الموسوي، 2009م).

وتساهم نظم المعلومات بشكل فاعل في الإبداع من خلال: (Mekie, 2004):

1. إجراء المسح البيئي لفهم الفرص والتهديدات ومن ثم توجيه عملية الإبداع.
2. العمل على تحديث وبناء تصور لإبداع المنتجات (سلع وخدمات)، والعمليات والتغيير التنظيمي بالمنظمة من خلال ربط استراتيجية العمليات بالإبداع.
3. تشجيع عملية التفكير الخلاق، إذ تساعد في تعزيز عملية العصف الذهني وتحسينها من خلال إتاحة مشاركة المعلومات وتبادلها.
4. العمل على تأمين الأفكار لتطوير منتجات وعمليات جديدة.

وقد حدد (الموسوي، 2009م) أهمية الإبداع في نظم المعلومات من خلال:

1. الحاجة إلى تحسين الجودة والخدمة المقدمة من حيث الحجم والتنوع.
2. الحفاظ على الموقع التنافسي.
3. تأثيره على الروح المعنوية للعاملين.
4. تحتاج عوامل المنافسة والإبداع في أي مؤسسة للتغيير لتقديم خدمات بطرق جديدة.

• أسباب ودوافع الإبداع في مجال نظم المعلومات:

هناك عدة أسباب ودوافع للإبداع في مجال نظم المعلومات وهي: (الموسوي، 2009م)

1. زيادة الطاقة المقررة لمقابلة الطلب.
2. تقليل التكلفة من خلال التكنولوجيا العالية في تقديم الخدمات بأقل وقت تشغيل ممكن.
3. تحسين جودة الخدمة المقدمة وزيادتها.
4. تمييز الخدمة عن الخدمات المنافسة.
5. تحقيق المرونة من خلال زيادة تنوع الخدمات وتقديم خدمات بدورة حياة إنتاجية قصيرة.

2.3.9 ملخص الفصل الثاني

تكوّن هذا الفصل من ثلاثة مباحث، وقد تناول الباحث في المبحث الأول نظم المعلومات الإدارية وأهم مكوناتها، وبيّن أهمية الدور الذي تلعبه داخل المؤسسات م خلال توفير معلومات تساعد في المبادرة والإبداع لديهم، وتسهل عملية اتخاذ القرارات، كذلك فقد تناول المبحث أهم مكونات نظم المعلومات الإدارية وأنواعها.

أما المبحث الثاني فقد تناول نظام إدارة معلومات التعليم EMIS، وقد سلط الباحث الضوء فيه على النظام ونشأته والأسس التي بناؤه عليها، وتطرق الباحث لأهم المهام والخدمات التي يقوم بها النظام، ومراحل تصميم النظام، وما يميزه عن الأنظمة السابقة.

وفي المبحث الثالث والأخير تطرق الباحث لاستعراض سريع لأهم ما تناولته المراجع والأدبيات حول المبادرة والإبداع، وكذلك العوامل المساعدة والعوامل المعيقة للإبداع، ودور الإبداع في نظم المعلومات.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تهدف هذه الدراسة للبحث في أثر نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، ولأجل تحقيق هدف الدراسة التي وضعت لأجله فقد تم البحث والاستقصاء حول أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع للوقوف على أهم النتائج والتوصيات التي توصلت لها، وكذلك دراسة أوجه الشبه والاختلاف بين تلك الدراسات والدراسة الحالية، وكذلك الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير هذه الدراسة وإنجازها بالشكل الأفضل. ومن أجل ذلك تم التقصي عن الدراسات السابقة سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية، وتم تصنيف هذه الدراسات لثلاثة محاور هي:

المحور الأول: الدراسات المحلية.

المحور الثاني: الدراسات العربية.

المحور الثالث: الدراسات الأجنبية.

وسيتم التعقيب على تلك الدراسات السابقة وأهم نقاط الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات الأخرى وكذلك ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات.

3.1 المحور الأول: الدراسات المحلية

1. دراسة (كرز، 2016م) بعنوان: (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).

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

وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج كان أهمها: وجود درجة موافقة عالية من قبل أفراد العينة المستطلعة آرائهم على أن هناك علاقة بين العوامل التنظيمية المتاحة لاستخدام النظام متمثلة (بالنمط الإداري المتبع ودعم الإدارة العليا وتدريب العاملين) وجودة المعلومات التي

ينتجها النظام لاتخاذ القرارات، وكذلك فيما يخص العوامل التقنية المتاحة المتمثلة (بالتجهيزات التكنولوجية وجودة النظام) فقد كانت النتائج إيجابية تشير إلى وجود علاقة بين العوامل التقنية المتاحة وجودة المعلومات التي ينتجها النظام من خلال تقديم النظام لمعلومات ملائمة ومعلومات بالتوقيت المناسب ومعلومات ذات دقة عالية يعتمد عليها في اتخاذ القرارات، وأيضاً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين في العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، منطقة العمل).

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

2. دراسة (أبو عيشة، 2015م) بعنوان: (أثر جودة واجهة المستخدم الرسومية لنظم المعلومات الإدارية على دافعية الموظفين - دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة واجهة المستخدم الرسومية لنظم المعلومات الإدارية على دافعية الموظفين لاستخدام نظام المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى معرفة طبيعة وقوة العلاقة بين جودة واجهة المستخدم الرسومية بجميع أبعادها ودافعية الموظفين لاستخدام نظام المعلومات الإدارية، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على الجامعة الإسلامية بغزة.

واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (275) موظفاً، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة موافقة عينة الدراسة على جودة سبعة أبعاد من ثمانية أبعاد للواجهة الرسومية وهي: صفحة عرض المعلومات، المكونات المرئية، الألوان، رسائل النظام، الإطار التفاعلي، بيئة العمل، والبيئة الجمالية. إلا أن البعد الثامن المتمثل في المساعدة قد حاز على موافقة محايدة.

وبشكل عام أوضحت النتائج وجود جودة لواجهة المستخدم الرسومية، كما أن الموظفين تتوفر لديهم الدافعية لاستخدام نظام المعلومات الإدارية.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: العمل على تزويد الموظف بالقدرة على خصخصة الواجهة الرسومية بما يلبي رغباته، وضرورة تعزيز جودة المساعدة التي تقدمها واجهة المستخدم الرسومية بما يلبي رغباته.

3. دراسة (الوادية، 2015م) بعنوان: (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 استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية المسحية، حيث تم توزيع (247) استبانة، تم استرداد (175) منها.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي، وبينت النتائج بأن نظم المعلومات الإدارية مطبقة بنسبة (67%) وأن المتطلبات المادية المتاحة لنظم المعلومات الإدارية متوفرة بنسبة (72%)، وأن المتطلبات البشرية لمتاحة لنظم المعلومات الإدارية متوفرة بنسبة (68%)، والمتطلبات التنظيمية متاحة بنسبة (64%).

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: حث الإدارة العليا على زيادة المستلزمات الخاصة بتشغيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارة، والحرص على إشراك العاملين في تقييم فاعلية البرامج بشكل مستمر، والعمل على زيادة التنسيق بين أقسام ودوائر الوزارة المختلفة لما له من أثر بالغ في نجاح الوزارة في تحقيق أهدافها.

4. دراسة (حماد، 2013م) بعنوان: (تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة من وجهة نظر العاملين).

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ومدى نجاح الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة، كأحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام) ومدى رضا المستخدمين عنها، وقد انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة لأهمية الخدمات الإلكترونية وأثرها الإيجابي على إنجاز الأعمال في وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة على توفير الوقت والكلفة، وتمتع موقع الخدمات الإلكترونية بجودة التصميم وسهولة التعلم، وتوافر متطلبات نجاح نظم المعلومات الإدارية من حيث جودة المعلومات وجودة الخدمة وجودة النظام في الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم، وأثارهم الإيجابية على رضا المستخدمين، والفائدة المدركة من استخدام النظام، كذلك زيادة رضا وقناعة الأفراد طردياً مع زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بضرورة الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع لدى موظفي وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة عن الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال العمل على المشكلات التي تواجههم مثل عدم توافر الدعم الفني، وصعوبة تصفح الموقع، والاستماع إلى آرائهم وأفكارهم، وكذلك ضرورة إجراء تقييم مستمر لجودة الخدمات الإلكترونية، وتغطية الخدمات الإلكترونية لجميع مناحي العمل، وإدارات وزارات التربية والتعليم، والاستغلال الأمثل لأجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت والاتصالات التي تمتلكها الوزارة، لتقديم خدمات إلكترونية متطورة وتحقيق الاستفادة القصوى من هذه المعدات من خلال التطبيقات والحلول البرمجية للأعمال، كذلك نشر ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الطلبة والعاملين.

5.5 دراسة (عطاونة، 2012م) بعنوان: (تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، والمعوقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرار، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدم الباحث أسلوب العينة الطبقية العشوائية المنتظمة بنسبة 50% من المجتمع الأصلي البالغ عدده 340 موظفاً وموظفة، وقام الباحث بتوزيع استبانة على عينة الدراسة ممن يحملون المسميات الإدارية،

وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية كانت مرتفعة بشكل عام، وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقاً هي توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية أهمها عدم وجود سياسة مشتركة بين الإدارات لتنفيذ تبادل المعلومات.

6. دراسة (مهنا، 2009م) بعنوان: (درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها).

وقد هدفت الدراسة 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 الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة والبالغ عددهم (191)، وبلغ حجم العينة (183) مديراً ومديرة، وقد كانت الاستبانة هي أداة الدراسة المستخدمة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن جاءت درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية متوسطة بنسبة (71%)، وجاءت بالمرتبة الأولى درجة توظيف الحاسوب في مجال الامتحانات، بينما كانت في الدرجة الثانية توظيف الحاسوب في مجال إدارة الأعمال الكتابية، ثم إدارة شؤون الطلبة ثم إدارة الاتصال والتواصل. وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير المنطقة التعليمية.

وكان من أهم توصيات الدراسة توفير نظام إدارة معلومات محوسب يشمل جميع مجالات الإدارة المدرسية وتصميم صفحة انترنت خاصة بكل مدرسة، يتم من خلالها نشر المعلومات التي تهتم الطلبة وأولياء الأمور، وتمكنهم من متابعة تقدم تحصيل أبنائهم وتوفير الصيانة اللازمة لأجهزة الحاسوب بسرعة وذلك من خلال تعيين عدد كاف من الفنيين، وتدريب معلمي الحاسوب على صيانة أجهزة الحاسوب وملحقاتها.

7. دراسة (بلوني، 2008م) بعنوان: (دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في محافظات شمال فلسطين ومعيفاتها من وجهة نظر مديريها).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في المدارس الحكومية في محافظات (نابلس، طولكرم، قلقيلة، جنين، طوباس، سلفيت)، كما سعت إلى معرفة دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع من وجهة نظر المديرين باختلاف متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص في البكالوريوس، مكان العمل)، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي.

وكان من أبرز نتائج الدراسة أن درجة الموافقة المتعلقة بدور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في المدارس الحكومية في محافظات الشمال كانت كبيرة، كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في المدارس الحكومية في محافظات الشمال ومعوقاتهما من وجهة نظر مديريها تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة، وتخصص المدير ، ومكان العمل).

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المناهج التعليمية، وتضمينها ما يدعو إلى تنمية الإبداع، وضرورة توفير مجموعة من التسهيلات المادية والمعنوية في البيئة المدرسية.

3.2 المحور الثاني: الدراسات العربية

1. دراسة (العضايلة و أبو سمهدانة، 2014م) بعنوان: (جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثان أسلوب العينة القصدية وتم تحليل (79) استبانة. وبينت الدراسة أن تصورات العاملين في البنك الإسلامي الأردني لأبعاد جودة المعلومات حصلت على تقدير مرتفع، وعلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات (دقة المعلومات، شمولية المعلومات، وتوقيت المعلومات) في القيادة الإبداعية. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على كل من شمولية المعلومات وتوفيرها بالوقت المناسب وبمستوى عال من الدقة، كما أوصت بضرورة حث العاملين على الإبداع وتبني سياسات قيادية تشجع العاملين على الممارسات القيادية الإبداعية.

2. دراسة (الزيود، 2012م) بعنوان: (درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مملكة البحرين).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في مملكة البحرين لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظرهم وعلاقتها بالإبداع الإداري لديهم من وجهة نظر معلمهم، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مديري

ومديرات المدارس الثانوية الحكومية، وتم استخدام العينة العشوائية، حيث تم توزيع الاستبانات البالغ عددها (209) على الفئة المستهدفة عشوائياً.

وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمين، ولوجود مستوى مرتفع لدرجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات لدى المديرين. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات تعزي لمتغير الجنس والخبرة.

وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل تكنولوجيا المعلومات في الإدارات المدرسية وتوظيفها بشكل أكبر في الأعمال الإدارية، وكذلك بتشجيع المبدعين من قبل الإدارات التعليمية الوسطى والعليا مادياً ومعنوياً وتوفير البيئة المناسبة لذلك. كما أوصت بإجراء دراسة مقارنة بين مدارس البحرين والمدارس الأخرى من ناحية تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في الإدارة والتعليم.

3. دراسة (أبو شكر، 2012م) بعنوان: (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات).

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان على جودة الخدمات بأبعاها الصحية والفندقية والإدارية. وقد تم جمع المعلومات من خلال الاستبانة التي طبقت على عينة مكونة من (310) مرضى.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات بشكل عام، وكذلك على جودة الخدمات بأبعاها الصحية والفندقية والإدارية. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أبرزها ضرورة تعزيز فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمة بكفاءة عالية.

4. دراسة (عبد الرسول، 2011م) بعنوان: (الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية بمصر - الواقع والمأمول).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإبداع الإداري ومعوقاته لدى مديري المدارس الابتدائية بمصر واقتصر البحث على تطبيق الاستبيان على مديري المدارس في ثلاث محافظات هي المنيا والقليوبية والإسكندرية. وتكون مجتمع الدراسة من (103) مدرسة. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

وكان من أبرز نتائج الدراسة أن المستوى الإجمالي لدرجة ممارسة الإبداع الإداري من قبل مديري المدارس كان بدرجة قليلة. وأشارت النتائج إلى عدم تشجيع مديري المدارس للأفكار الجديدة في كافة مجالات العمل المدرسي. كما أشارت النتائج إلى اتباع مديري المدارس العمل الروتيني في العمل .

وأوصت الدراسة بربط الترقى للوظائف الإدارية بالأعمال الإبداعية التي ينفذونها، و منح مديري المدارس صلاحيات تتيح لهم الفرصة لإظهار قدراتهم الإبداعية، وكذلك تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة لدى المديرين مثل تفعيل مبدأ المشاركة في صنع القرار وتشكيل فرق العمل والعمل الجماعي بما يشجع على الإبداع.

5. دراسة (إبراهيم، 2011م) بعنوان: (واقع الإبداع الإداري لدى مديري مدارس الثانوية في محافظة عدن وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المعلمين).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإبداع الإداري لدى مديري مدارس الثانوية في محافظة عدن وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المعلمين ، وتكونت عينة الدراسة من (40) مديراً ومديرة، و(200) معلم ومعلمة ،ولتحقيق ذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي.

وكان من أبرز نتائج الدراسة أن درجة ممارسة مهارات الإبداع الإداري لدى مديري مدارس الثانوية متوسطة. وكذلك فإن جميع أبعاد الإبداع الإداري (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الحساسية للمشكلات، الاحتفاظ بالاتجاه، التفاصيل) حصلت على درجات متوسطة باستثناء مهارات بعد المرونة جاء بدرجة ممارسة جيدة . أما تقديرات مديري المدارس والمعلمين لدرجة ممارسة مهارات الإبداع الإداري لدى مديري المدارس كلا على حدة، جاءت متشابهة تقريباً وبدرجة ممارسة متوسطة.

وتوصلت الدراسة لأن هناك معوقات تحد من قدرة مديري المدارس من ممارسة إبداعاتهم الإدارية بدرجة عالية، وجاءت أهم معوقات الإبداع عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية بدرجة عالية جداً. وأوصت الدراسة بإيلاء موضوع الإبداع ومجالاته المختلفة أهمية كبيرة في مجال التعليم الجامعي والتعليم المدرسي. وأن تعمل الإدارات العليا على تقديم الدعم المادي والحوافز المعنوية للأفكار الإبداعية المقترحة من قبل الإدارات المدرسية لما فيه من تعزيز التغييرات الإيجابية والتطوير المستمر للأنشطة الإدارية والتربوية في المدرسة و وضع نظام حوافز للمتفوقين والمبدعين في العمل الإداري.

6. دراسة (النجار & ملكاوي، 2010م) بعنوان: (نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع - دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية).

وهدفت الدراسة للتعرف إلى تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية المسجلة في بورصة عمان، حيث تمثلت نظم المعلومات في أنواع النظم المختلفة، في حين تمثلت مستويات الإبداع في الإبداع على المستوى الفردي، والإبداع على مستوى الجماعات، والإبداع على مستوى المنظمات.

وقد شكلت عينة الدراسة (14) شركة تأمين تمثل (50%) من مجتمع الدراسة البالغ (28) شركة تأمين مدرجة في بورصة عمان (سوق الأوراق المالية).

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستويات الإبداع جميعاً في شركات التأمين قد تأثرت بأنواع نظم المعلومات المختلفة، فقد فسرت أنواع نظم المعلومات (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي، و (65.4%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات، كما فسّر (54.8%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة، واعتماداً على نتائج البحث قدم الباحثان عدداً من التوصيات الخاصة بشركات التأمين الأردنية أهمها العمل على توفير موارد النظم المختلفة اللازمة لزيادة كفاءة نظم المعلومات المختلفة وفعاليتها، وكذلك ترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا بشركات التأمين بضرورة الاهتمام بالنظم التي تحقق الإبداع على مستوى المنظمة ولا سيما الاستراتيجية منها، وكذلك تقديم الحوافز المعنوية والمادية للعاملين لتشجيعهم على الإبداع في العمل.

7. دراسة (النوايسة، 2009م) بعنوان: (أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية).

واعتمدت الباحثة في دراستها في قياس جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة على (الأمر المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، في حين اعتمدت لقياس السلوك الإبداعي على (حل المشكلات، قابلية التغيير، روح المجازفة، وسعة الاتصال).

وتوصلت الباحثة إلى أن المتوسط الكلي لمستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع، كما توصلت إلى أن المتوسط الكلي لأبعاد السلوك الإبداعي لدى العاملين في كليات المجتمع

الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع. وأخيراً توصلت الباحثة إلى وجود أثر عام ذي دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في حل المشكلات وقابلية التغيير وروح المجازفة وسعة الاتصال في تشجيع الإبداع لدى مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

8. دراسة (الخوالدة & الحنيطي، 2008م) بعنوان: (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (289) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الأبعاد الثلاثة (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والإبداع الإداري. وكذلك توصلت الدراسة لعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني السياسات الملائمة، وإعداد البرامج اللازمة، وتقديم الحفز المناسب للإبداع والمبدعين. وكذلك أوصت الدراسة بضرورة إعداد برامج ودورات تدريبية وورش عمل لمختلف المستويات الإدارية حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على توفير هذه التكنولوجيا لمختلف المؤسسات والوحدات الإدارية، وأتمتة أعمالها وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.

9. دراسة (الشمري، 2008م) بعنوان: (تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديه ورؤساء 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، والاستبانة كأداة لهذه الدراسة، وقد بلغ حجم العينة 320 فرداً.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن رضا أفراد العينة كان كبيراً جداً عن المعلومات الإدارية التي يتحصلون عليها من حيث الدقة، التوقيت المناسبة، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية، وكان متوسطاً فيما يتعلق بشمولية ومرونة المعلومات واقتراح نموذج لهيكله قسم نظم المعلومات الإدارية بإدارات التربية والتعليم، بكافة مكوناته وأقسامه.

وكانت أهم التوصيات بناء نظام معلومات إدارية متكامل وعدم الاقتصار على تطوير الأنظمة القديمة وتدريب الموظفين في نظم المعلومات على جمع وحوسبة البيانات، وعقد دورات للمسؤولين في كيفية إدارة المعلومات بفاعلية وتزويد مكاتب المسؤولين بأجهزة حاسب ذكية، وتغذيتها بالمعلومات لاتخاذ القرارات، وتطوير طرق عقد الاجتماعات بينهم عبر الوسائل التقنية وتفعيل دور البريد الإلكتروني كوسيط مناسب لنقل البيانات.

3.3 المحور الثالث: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (AlHendawi & Baharudin,2014) بعنوان: (Influence of Quality Factors on the Effectiveness of Web-Based Management Information Systems: Scale Development and Model Validation)

(تأثير عوامل الجودة على فعالية نظم المعلومات الإدارية المستندة إلى الويب: تطوير المقاييس والتحقق من صحة النماذج)

وهدفنا الدراسة للتعرف على جدوى الاستثمار في نظم المعلومات كونه أكثر ما تصرف عليه الإدارة العليا من أجل التطوير، وعمدت الدراسة لتقييم فاعلية نظام المعلومات القائم على الانترنت WBIS في الأونروا. ولهذا الغرض فقد تم تصميم وتطبيق أداة متعددة الأبعاد لقياس ذلك، ويعتمد التقييم على أساس كفاءة الموظف، وكفاءة المهام وسياق الأداء، ومن أجل ذلك فقد تم جمع البيانات من (384) موظفاً بالأونروا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات، وجودة الخدمات، وجودة الاتصال ورضا المستخدمين والفاعلية.

وقد أظهرت الدراسة أن تصميم واجهة النظام وجودة النظام ليست ذات دلالة إحصائية مع الرضا. وأوصت الدراسة الباحثين بالاستفادة من النموذج الذي تم تطويره في الدراسات التطبيقية حول نظم المعلومات.

2. دراسة (John, Charles, & George, 2014) بعنوان:

(النمط المعرفي والابتكار في التنظيم) (Cognitive Style and Innovation in Organization)

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من صحة الأسلوب المعرفي في المنظمة والأسلوب الإبداعي، وتم تطبيق هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من طلاب الأعمال في أمريكا وفرنسا، وتم استخدام العينة العشوائية حيث تم اختيار (186) طالباً عشوائياً.

وتوصلت الدراسة إلى أن للتخطيط الاستراتيجي أثر كبير في اكتشاف المبدعين، وأن المعرفة لها علاقة مباشرة بأسلوب التفكير المتوازي ومقاييس الأداء الإبداعي، كما أن هناك توافقاً بين الأسلوب المعرفي في المنظمة والأسلوب الإبداعي لها.

وأوصت الدراسة باستخدام دعم الإدارة العليا كمتغير مستقل في الدراسات المستقبلية، كما أن التعليم المبادر من شأنه دفع الطلاب لإظهار إبداعاتهم وقدراتهم.

3. دراسة (AlHendawi & Baharudin, 2013) بعنوان:

(Evaluating the Effectiveness of Web-Based Management Information System from the Perception of Educationalists: An Exploratory Study)

(تقييم فعالية نظام المعلومات الإدارية المستندة إلى الويب من وجهة نظر العاملين التربويين: دراسة استكشافية)

وهدف هذه الدراسة إلى تقييم المنفعة الحقيقية لنظام إدارة المعلومات المرتكز على الويب WBMIS للعاملين في مجال التعليم كواحد من أهم القطاعات وأكثرها تطوراً. ولفعل ذلك فقد تم عقد لقاءات مع عينة أولية مكونة من (20) شخصاً من العاملين بمجال التعليم، وقد تم استخدام المنهج الموضوعي لأغراض التحليل. وكانت متغيرات الدراسة (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة، جودة التصميم التفاعلي، جودة اتخاذ القرار، رضا المستخدم).

وتوصلت الدراسة إلى وجود دليل قوي على وجود علاقة بين الفاعلية ومستوى رضا المستخدم حول نظام المعلومات المرتكز على الويب، كما بينت الدراسة أن رضا المستخدم يلعب دوراً وسيطاً بين عوامل الجودة والمنافع المتحققة من نظام المعلومات المرتكز على الويب. وقد تم وضع أداة تقييم من أجل ملء الفجوة الواقعة في أدبيات نظم المعلومات الإدارية، وللمساهمة في الدراسات التطبيقية في مجال تطوير نظم المعلومات وتقنيات التعليم.

4. دراسة (Groen & Wouters, 2012) بعنوان:

(Why Do Employee Take More Initiatives To Improve Their Performance After Co-Developing Performance Measures?: A Field Study)

(لماذا يتخذ الموظفون المزيد من المبادرات لتحسين أدائهم بعد المشاركة في تطوير مقاييس الأداء؟: دراسة ميدانية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأشياء التي تعمل على حفز العاملين على المبادرة وتحسين الأداء المهني في الأقسام، وللتأكد من ذلك فقد تم وضع مقاييس للأداء. وتم تطبيق هذه الدراسة في خط التعبئة في شركة صناعية للشرب، وقد اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من (156) لقاء، و (34) مقابلة شبه مخططة، وكذلك الإحصائيات الكمية من أنظمة معلومات الشركة والاستبيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة (الاتجاه لاتخاذ المبادرة، الضغوط الاجتماعية لاتخاذ المبادرة، المقدرة على المبادرة) على المبادرة لدى العاملين، حيث أن عملية التطوير التشاركية رفعت اتجاهات العاملين وكذلك زادت من الضغوطات الاجتماعية المدركة والقدرة المدركة على اتخاذ المبادرة، وعلاوة على ذلك فقد ارتفع الأداء على مستوى الأقسام حين تم وضع مقياس تشاركي للأداء قيد التنفيذ.

5. دراسة (Ainin & et. Al, 2012) بعنوان:

(Evaluating Portal Performance: A study of National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) Portal).

(تقييم أداء البوابة: دراسة لبوابة المؤسسة الوطنية للتعليم العالي)

وهدفت الدراسة للبحث في أداء البوابة الإلكترونية لمؤسسة صندوق تمويل التعليم العالي في ماليزيا والذي يقدم خدماته لأكثر من (1.2) مليون طالب، وينظر الباحثون لأداء البوابة من وجهة نظر الطلاب في ثلاثة محاور هي (جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات) والتي أدخلتها دراسة (Delone & Mclean)، بالإضافة إلى الفائدة المدركة والتي بينها نموذج قبول التقنية، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على الطلاب في جامعتين في ماليزيا، وبلغ حجم العينة (258) طالب.

وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع المتغيرات (جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة) تؤثر على رضا المستخدمين، كما أنه ليس من الممكن توقع رضا المستخدم من جودة النظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات نظراً لبساطة النظام وكونه لا يقدم

الكثير من المعلومات للطلبة. كما توصلت لأن الفائدة المدركة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على رضا الطلاب.

وقد أوصت الدراسة بأن تهتم إدارة البوابة بتعظيم المنفعة والفائدة من النظام، وكذلك إجراء المزيد من البحوث وتوسيع نطاق مجتمع الدراسة مع فحص العديد من المتغيرات التي تؤثر على رضا المستخدمين.

6. دراسة (Esther, 2011) بعنوان:

(An Investigation Into The Use Of The Education Management Information Systems- EMIS) (تحقيق في استخدام نظم معلومات إدارة التعليم - إيميس)

هدفت الدراسة إلى فحص مدى استخدام نظم إدارة معلومات التعليم وكيفية الاستفادة منها، وما هو المطلوب لتسهيل استخدام نظم المعلومات في المدارس، وتم إجراء البحث في المدارس الثانوية في سانت لوسيا (ST. Lucia). حيث استخدم الباحث المنهج الاستدلالي كإطار عمل لدراسته، حيث اعتمد على الملاحظة والمقابلات مع الموظفين الإداريين والمدرسين.

وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم إدارة معلومات التعليم غير مستغلة بالشكل المطلوب وهناك عدة عوامل تقنية واقتصادية وتقنية وتدريبية وسلوكية وعوامل تنظيمية ساهمت في الحد من استخدام النظام بكفاءة وفعالية عالية.

وأوصى الباحث بضرورة العمل على تدريب وتأهيل العاملين على نظم إدارة معلومات التعليم، وأن تنتهج الحكومات دوراً فعالاً في تسهيل ودعم تطبيق النظام بالمدارس في سانت لوسيا وتوفير المعدات والوسائل البرمجية لذلك.

7. دراسة (Gupta & Saxena,2011) بعنوان:

(Employee's Satisfaction towards E-HRM in Services Organizations)

(مدى رضا الموظفين عن نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني في المؤسسات الخدمائية)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى رضا الموظفين العاملين في قطاعي تكنولوجيا المعلومات والبنوك في الهند عن نظام (E-HRM) في المؤسسات الخدمائية، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 400 موظف من العاملين في هذين القطاعين بالهند.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك ستة عوامل تؤثر على رضا الموظفين عن النظام وهي: (تواصل أسرع - تحسين نظام العمل - الفوائد والمزايا من استخدام النظام - إدارة الموظفين - كفاءة استخدام الوقت - التركيز على إرضاء المراجعين).

وأوصت الدراسة بضرورة توجيه النظام نحو إرضاء المراجعين، فإذا رضي المراجعون تلقائياً سيرضى الموظف عن النظام، بالإضافة لزيادة فرص التواصل بين الموظفين لمناقشة مشاكلهم وحلهم من خلال النظام لرفع مستوى رضا الموظفين عن تطبيق النظام.

8. دراسة (Zhang & Batrol,2010) بعنوان:

(Linking Empowering Leadership and Employee Creativity: The Influence of Psychological Empowerment, Intrinsic Motivation, and Creative Process Engagement).

(الربط بين التمكين القيادي وإبداع العاملين: تأثير التمكين النفسي، والدافع الذاتي، والمشاركة العملية الإبداعية).

هدفت الدراسة إلى بناء واختبار نموذج يربط بين التمكين القيادي والإبداع وذلك من خلال مجموعة من المتغيرات، وطبقت هذه الدراسة على شركة تكنولوجيا معلومات كبيرة في الصين، وقد تم جمع المعلومات من الموظفين المحترفين ومشرفيهم بالشركة وبلغ عددهم (367) فرداً وذلك من خلال استبيان محوسب تم توزيعه عليهم.

وتوصلت الدراسة إلى أن التمكين القيادي يؤثر إيجاباً على التمكين النفسي والذي بدوره يتأثر بالدافعية الداخلية والإبداع في عملية الانخراط مما يؤثر بالنهاية على إبداع العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة تمكين العاملين ومنحهم أدواراً قيادية من أجل قيادتهم نحو الإبداع في العمل.

9. دراسة (Kader,2009) بعنوان:

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

(قياس أداء نظام المعلومات في القطاع العام: دراسة حالة في إدارة التعليم في ولاية باهانغ).

هدفت الدراسة إلى قياس أداء نظم المعلومات ومدى رضا المستخدمين عنها ومدى أهميتها للمستخدمين في القطاع العام، وتناولت الدراسة حالة إدارة التعليم في ولاية باهانج الماليزية، ولقد ركزت الدراسة بشكل خاص على العلاقة بين مستويات رضا المستخدم النهائي، كما وهدفت الدراسة لمعرفة أكثر عوامل نجاح نظم المعلومات (جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمات) تأثيراً على رضا المستخدم، وعملت الدراسة على تقييم نظم المعلومات بشكل عام من وجهة نظر المستخدمين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة وتمثلت عينة الدراسة في 142 فرداً.

وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر عوامل نظم المعلومات تأثيراً على الرضا لدى المستخدم هي جودة النظام، وبينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأهمية المدركة للنظام والأداء الفعلي لنظم المعلومات، كما وتبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموغرافية للمستخدمين وبين تقييمهم للنظام وأدائه، كما كانت نتائج الأداء لدى جميع وحدات نظام المعلومات ومهامه أقل من المتوقع من وجهة نظر المستخدمين، وكان أقلها ضعفاً من وجهة نظرهم القدرة على توفير معلومات دقيقة وحديثة في الوقت المناسب، وكذلك توفر أشخاص ذوي معرفة وخبرة بالنظام.

وقد أوصت الدراسة بأن إدارة قسم تكنولوجيا المعلومات تحتاج للعمل بجد لتحسين النظام من أجل أن يكون قادراً على توفير المعلومات بدقة وسرعة، كما أنها بحاجة لتحسين المستوى المعرفي لموظفي تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالنظام.

10. دراسة (Steven & Monideepa,2007) بعنوان:

(How Do a Company's Information Technology Competences Influence Its Ability to Innovates). (كيف تؤثر كفاءة تكنولوجيا المعلومات في الشركة على قدرتها على الابتكار).

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى شرح البحث في عرض كيف يمكن لكفاءات تكنولوجيا المعلومات في المنظمة تحفز قدراتها على الإبداع، وتم تطبيق هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الاختباري لمتغيرات الدراسة كمنهج للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن كفاءات تكنولوجيا المعلومات في مجال المعلومات والمعرفة الإدارية ومجال إدارة المشاريع والارتباطات والعلاقات وإبداع الأعمال على تحفيز قدرة المنظمة على الإبداع، وكذلك فقد توصلت الدراسة لأنه كلما زاد دعم الإدارة العليا لعملية الإبداع زادت قدرة المؤسسة على إيجاد الإبداع والاستفادة منه مما يؤدي إلى الارتقاء بأداء المنظمة.

وأوصت الدراسة بضرورة ربط مخرجات كفاءات تكنولوجيا المعلومات في الشركة بالإبداع في مجال المعلومات والمعرفة الإدارية ومجال المشاريع والارتباطات والعلاقات وإبداع الأعمال. وضرورة تطبيق الدراسة على قطاع التعليم لتطويره من خلال اكتشاف الإبداع في قطاع التعليم.

11. دراسة (Demir, 2006) بعنوان:
(School Management Information Systems In Primary Schools)

(نظم المعلومات الإدارية المدرسية في المدارس الابتدائية)

هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء ووجهات نظر الإداريين العاملين في المدارس حول أهمية نظم المعلومات واختبار مدى استخدام نظم المعلومات في الإدارة المدرسية، حيث تكونت عينة الدراسة من 170 مدير مدرسة في أدرنة (Edirne) التركية، وبلغت نسبة الاستجابة 98 مديراً من أفراد العينة، وتكونت الاستبانة من خمسة محاور تنوعت فيها الأسئلة بين استطلاع العوامل الديموغرافية، وأجزاء اشتملت على أسئلة تعنى ببحث نظم إدارة معلومات التعليم واستخدامها في المدارس.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه وعلى الرغم من نقص المعدات المادية والتكنولوجية في المدارس الابتدائية، إلا أن هناك إقبالاً على استخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات في العملية الإدارية في المدرسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تزويد المدارس بالتكنولوجيا الكافية واللازمة لنظم المعلومات الإدارية وتوفير 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.

12. دراسة (Felton, 2006) بعنوان:
(The Use of Computers by Elementary School Principals).

(استخدام الحاسوب من قبل مدراء المدارس الابتدائية).

هدفت الدراسة إلى: التعرف على استخدامات مديري المدارس الابتدائية للحاسوب، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطور استبانة ووزعها على عينة مكونة من (400) مدير مدرسة ابتدائية في مقاطعة كولومبيا بالولايات المتحدة الأمريكية،

وأظهرت نتائج الدراسة أن مديري المدارس يستخدمون 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 نتائج الطلبة، واستخدام مديري المدارس للحاسوب في عملهم ساعدهم في أداء مهامهم القيادية والإدارية بشكل أكثر فاعلية، وهناك علاقة دالة إحصائياً بين استخدام

مديري المدارس للحاسوب وخبرتهم في استخدامه لصالح الفئة الأكثر خبرة، وأنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً في استخدام مديري المدارس للحاسوب تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، سنوات الخبرة في مجال الإدارة المدرسية، المؤهل العلم، 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.

13. دراسة (Breiter & Light, 2006) بعنوان:

(Data for School Improvement : Factors for Designing Effective Information Systems to Support Decision Making in Schools)

(بيانات تحسين المدارس: عوامل تصميم نظم معلومات فعالة لدعم اتخاذ القرار في المدارس)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع الآليات التي ينتهجها العاملون في المدارس لتحليل البيانات ومدى استخدام 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 انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم عدة أساليب لجمع البيانات، حيث قام الباحث بإجراء 45 مقابلة تنوعت بين مقابلات مفتوحة ومقابلات شبه موجهة (مخططة) مع مديري المدارس والمدرسين في نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية. وقام الباحث أيضاً بتصميم استبانيتين واحدة موجهة للمديرين وأخرى للمدرسين لاستقصاء آرائهم 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 المدرسين والعاملين، وبما يتلاءم مع آلية عمل المدرسة، وأن تطوير نظام معلومات لدعم اتخاذ القرار يحتاج بشكل أساسي إلى مصدر البيانات الصحيح والمناسب 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.

3.4 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة للتعرف على الجوانب البحثية المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، استعرض الباحث (29) دراسة سابقة، منها (7) دراسات محلية، و(9) دراسات عربية، و(13) دراسة أجنبية. وقد عُرضت هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، واستفاد الباحث من تلك الدراسات في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وفي بناء أداة الدراسة، وكذلك في تفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة. ولاحظ الباحث تنوع واختلاف الدراسات إما بسبب اختلاف المتغيرات التي تناولتها أو القطاع الذي تناولته، أو البيئة التي تم تنفيذ الدراسة بها، وسنستعرض أهم أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

3.4.1 أوجه الاتفاق:

1. بالنسبة لبيئة الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في تناولها بيئة العمل الأكاديمي مثل دراسة (كرز، 2016م)، (أبو عيشة، 2015م)، (الوادية، 2015م)، (حماد، 2013م)، (عطاونة، 2012م)، (مهنا، 2009م)، (بلـوني، 2008م)، (الزيـود، 2012م)، (إبـراهيم، 2011م)، (AlHindawi&Baharudin, 2014)، (Demir, 2006)، (Esther, 2011)، (AlHindawi&Baharudin, 2013)، (Breiter&Light, 2006).

1. بالنسبة للمتغيرات:

اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لمتغير جودة نظام إدارة المعلومات أو أحد عوامله مثل دراسة (كرز، 2016م) التي تناولت نظام إدارة معلومات التعليم EMIS، ودراسة (الوادية، 2015م) التي تناولت نظم المعلومات الإدارية، وكذلك دراسة (حماد، 2013م) التي تناولت واقع ومدى نجاح الخدمات الإلكترونية، ودراسة (العضايلة وأبو سمهدانة، 2014م) التي تناولت مستوى جودة المعلومات، ودراسة (أبو شكر، 2012م) التي اهتمت بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات، ودراسة (الحوالدة والحنيطي، 2008م) التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكذلك دراسة (AlHindawi&Baharudin, 2014) التي تناولت عوامل جودة نظام إدارة المعلومات.

وقد اتفقت الدراسة أيضاً في تناولها لمتغير الإبداع الإداري مع دراسة كل من (بلوني،2008)، (الزيود،2012م)، (إبراهيم،2011م)، (النجار وملكاوي،2010م)، (الحوالدة والحنيطي،2008م)، (John, Charles, & George, 2014)، (Zhang&Batrol,2010)، (Steven & Monideepa,2007).

3. بالنسبة لمنهج الدراسة:

اتفقت الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسات (الشمري،2008)، (AlHindawi&Baharudin,2013)، (Steven & Monideepa,2007)، (Esther,2011).

3.4.2 أوجه الاختلاف:

1. بالنسبة لبيئة الدراسة:

تتوعدت بيئة الدراسة للدراسات السابقة، ومنها ما اختلف عن بيئة الدراسة كدراسة (العضايلة وأبو سمهدانة،2014م) التي تناولت البنك الإسلامي الأردني، ودراسة (أبو شكر،2012م) التي تناولت مستشفيات القطاع الخاص بعمان، ودراسة (النجار وملكاوي،2010م) التي تناولت شركات التأمين الأردنية، ودراسة (النوايسة،2009م) التي تناولت جامعة البلقاء، ودراسة (الحوالدة والحنيطي،2008م) التي تناولت المؤسسات العامة الأردنية.

2. بالنسبة للمتغيرات:

ذهب العديد من الباحثين لدراسة علاقة أثر جودة نظم المعلومات على متغيرات مختلفة وهذه المتغيرات هي جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار (كراز،2016م)، دافعية الموظفين (أبو عيشة،2015م)، جودة القرارات الإدارية (الوادية،2015م)، القيادة الإبداعية (العضايلة وأبو سمهدانة،2014م)، جودة الخدمات (أبو شكر،2012م)، حفز العاملين (Groen & Wouters, 2012)، رضا المستخدمين (Kader,2009).

3. بالنسبة لمنهج الدراسة:

اختلفت الدراسة مع دراسة (الشمري،2008م) ودراسة (AlHindawi&Baharudin,2013) اللتان اعتمدتا المنهج الوصفي المسحي، ودراسة

(Steven & Monideepa,2007) التي اعتمدت أيضاً على المنهج التحليلي الاختباري، واعتمدت دراسة (Esther,2011) على المنهج الاستدلالي.

3.5 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

1. تنظيم الدراسة وتحديد أهم المحاور المؤثرة في موضوع الدراسة.
2. إثراء الدراسة بالعديد من المراجع والكتب البحثية.
3. بناء الإطار النظري للدراسة.
4. بناء فقرات الاستبانة التي هي أداة الدراسة.
5. التعقيب على نتائج التحليل.
6. التأكد أن هذه الدراسة لا تمثل تكراراً للدراسات السابقة.

3.6 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بحداثة موضوعها من جهة، حيث لم يتم تناول نظام (EMIS) بنسخته الجديدة بأية أبحاث -على حد علم الباحث- كما أنه لا توجد دراسات ربطت ما بين أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية والمبادرة والإبداع الإداري في قطاع التعليم من جهة أخرى.

وكذلك فإن الدراسة تناولت متغيرات مختلفة لم تتناولها دراسات سابقة في مجال التعليم. وقد تم تطبيق الدراسة في مدارس الأونروا بقطاع غزة في حين طبقت معظم الدراسات الأخرى في الشركات الصناعية والتجارية أو المديرية، فأغلب الدراسات تناولت علاقة الإدارة الإلكترونية واستخدام الحاسوب بالمدارس دون التطرق لنظام معلومات موحد يربط كافة بيانات الطلبة والعاملين في مناطق عمل الأونروا الخمس، كما أن هذه الدراسة تبحث في أثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم بالأونروا على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس. وكذلك فإن اختيار مديري المدارس كمجتمع للدراسة قد تم بناء على الدور الكبير المنوط بمدير المدرسة كمستخدم أساسي للنظام، وكذلك كونه القائد بالمدرسة والقادر على قيادة الإبداع بها.

كما ستقدم هذه الدراسة توصيات ومقترحات حديثة وواقعية تساهم بالارتقاء بالمستوى الإداري في مدارس الأونروا بقطاع غزة.

ويمكن أن تشكل هذه الدراسة مرجعاً لكل الباحثين في مجال أبعاد جودة خدمات نظم المعلومات الإدارية.

3.7 ملخص الفصل الثالث

تناول هذا الفصل استعراضاً لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تم استعراض (29) دراسة سابقة سواء كانت محلية أو عربية أو أجنبية، واستعرضت الدراسات العديد من المتغيرات المرتبطة بشكل أو بآخر بمتغيرات الدراسة. كما تم عرض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وختاماً تم التطرق لأهم يميز هذه الرسالة عن غيرها من الرسائل السابقة في هذا المجال.

الفصل الرابع الطريقة والإجراءات

الفصل الرابع الطريقة والإجراءات

4.1 المقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصفاً لهذه الإجراءات.

4.2 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويُعرّف الحمداني (2006م) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

4.3 مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الدولية العاملين بقطاع غزة والبالغ عددهم في العام الدراسي 2016-2017م (267) مديراً. وقد قام الباحث باستخدام طريقة المسح الشامل ، حيث تم توزيع (267) استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد (250) استبانة بنسبة (93.6%). والجدول التالي يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستردة حسب متغير المحافظة :

جدول (4.1): مجتمع الدراسة حسب المحافظة

المحافظة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
الشمال	47	46	97.9%
غزة	70	65	92.9%
الوسطى	54	46	85.1%
خانيونس	55	55	100%
رفح	41	38	92.7%
الإجمالي	267	250	93.6%

المصدر: (دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث - شئون الموظفين)

4.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

توضح الجداول التالية وصفاً إحصائياً لعينة الدراسة باختلاف متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل.

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	133	53.2
أنثى	117	46.8
المجموع	250	100.0

يتضح من جدول (4.2) أن ما نسبته 53.2% من عينة الدراسة ذكور، بينما 46.8% إناث. ويلاحظ تقارب نسبة الذكور من الإناث لأن سياسة الأونروا في التوظيف تتبنى عدالة الفرص في التعيين بالنسبة للذكور والإناث (النوع الاجتماعي Gender)، ويبلغ عدد الذكور من المدراء (137) مديراً في حين يبلغ عدد الإناث من المدراء (130) مديرة.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 35 سنة	2	0.8
35 إلى أقل من 45 سنة	69	27.6
45 إلى أقل من 55 سنة	123	49.2
55 سنة فأكثر	56	22.4
المجموع	250	100.0

يتضح من جدول (4.3) أن ما نسبته 0.8% من عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 35 سنة، فيما 27.6% تتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة، وكذلك 49.2% تتراوح أعمارهم من 45 إلى أقل من 55 سنة، بينما 22.4% أعمارهم 55 سنة فأكثر.

ويُعزى ذلك إلى أن نظام تعيين مديري المدارس بوكالة الغوث كان يتطلب أن يكون المرشح قد عمل لمدة لا تقل عن عشر سنوات كمعلم، ثم عمل مديراً مساعداً لمدة ست سنوات أيضاً وبالتالي فإن هذا النظام عمل على إفراز عدد كبير من المديرين ممن تتراوح أعمارهم من 45 إلى أقل من 55 سنة وقد بلغت نسبته 49.2%، ونتيجة لتغير نظام التعيين في السنوات الأخيرة، أصبح المطلوب للترشح لوظيفة مدير مدرسة كحد أدنى ست سنوات كمعلم وسنة واحدة كنائب مدير، مما سمح بدخول مديريين ذوي أعمار أقل للمنظومة الإدارية للمدارس، ولكن العدد لا زال قليلاً جداً مقارنة بمن تم تعيينهم حسب النظام القديم وهذا يفسر وجود نسبة ضئيلة 0.8% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 35 سنة.

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
بكالوريوس	193	77.2
ماجستير	48	19.2
دكتوراة	9	3.6
المجموع	250	100.0

يتضح من جدول (4.4) أن ما نسبته 77.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وكذلك 19.2% مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما 3.6% مؤهلهم العلمي دكتوراة.

ويُعزى ذلك لأن الشرط الأساسي للتعين بدائرة التربية والتعليم كمعلم هو المؤهل العلمي بكالوريوس، كما أن العاملين بوكالة الغوث الدولية لا يتلقون أي حوافز إضافية معنوية أو أية عوائد مادية على درجاتهم العلمية المتقدمة، مما يؤدي لعزوف معظم العاملين عن استكمال دراستهم العليا، وكذلك فإن معظم الحاصلين على درجة الماجستير قد حصلوا عليها قبل تعيينهم كمديري مدارس.

4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة (كمدير مدرسة):

جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	54	21.6
5 إلى أقل من 10 سنوات	66	26.4
10 إلى أقل من 15 سنة	49	19.6
15 سنة فأكثر	81	32.4
المجموع	250	100.0

يتضح من جدول (4.5) أن ما نسبته 21.6% من عينة الدراسة عملوا كمديري مدارس لفترة أقل من 5 سنوات، 26.4% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 19.6% تتراوح سنوات خدمتهم 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما 32.4% سنوات خدمتهم 15 سنة فأكثر.

ويُعزى ذلك إلى أن عدد مديري المدارس كبار السن (فوق 55 سنة) يبلغ من عينة الدراسة 22.4%، وهي نسبة مرتفعة نظراً لنظام التعيين القديم والذي ترتب عليه كبر سن المتقدمين للوظيفة، كما أن التزايد المطرد في أعداد المدارس سمح لفئات جديدة وهي فئة المديرين الشباب بالدخول وتشكيل نسبة 21.6% من مجموع عينة الدراسة، فعلى سبيل المثال كان عدد المدارس في العام (2009) هو (221) مدرسة فقط وارتفع في العام (2016) إلى (267) بزيادة (46) مدرسة خلال السبع سنوات الأخيرة، لذا تمثل النسبة الأكبر وهي 32.4% مديري مدارس تم تأسيسها منذ سنوات طويلة، في حين أن النسب الأقل هي حسب تاريخ إنشاء المدارس الجديدة و تعيين المديرين الجدد.

5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير منطقة العمل (المحافظة):

جدول (4.6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير منطقة العمل

منطقة العمل	العدد	النسبة المئوية %
الشمال	46	18.4
غزة	65	26.0
الوسطى	46	18.4
خانيونس	55	22.0
رفح	38	15.2
المجموع	250	100.0

يتضح من جدول (4.6) أن ما نسبته 18.4% من عينة الدراسة يعملون في الشمال والوسطى، 26.0% يعملون في غزة، 22.0% يعملون في خانيونس، بينما 15.2% يعملون في رفح. ويعزى ذلك للتوزيع الجغرافي للمدارس في قطاع غزة، والكثافة السكانية التي تفرض إنشاء عدد أكبر من المدارس في تلك المناطق مثل منطقتي غزة وخانيونس.

4.5 أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول " أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة"، وتتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الأساسية عن المستجيبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

القسم الثاني: وهو عبارة عن عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS)، ويتكون من (32) فقرة، موزعة على (4) مجالات :

المجال الأول: جودة النظام، ويتكون من (11) فقرة. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Princely et. al,2010)

المجال الثاني: جودة المعلومات، ويتكون من (9) فقرات. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Princely et. al,2010)

المجال الثالث: جودة الخدمة، ويتكون من (8) فقرات. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Princely et. al,2010)

المجال الرابع: جودة الظروف الميسرة، ويتكون من (4) فقرات. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Sun Joo Yoo et. Al.,2012)

القسم الثالث: وهو عبارة عن واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس، ويتكون من (19) فقرة موزعة على مجالين:

المجال الأول: المبادرة، ويتكون من (7) فقرات. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Groen & Wouters,2012)

المجال الثاني: الإبداع الإداري، ويتكون من (12) فقرة. وقد تم استقاء هذه الفقرات من دراسة (Zhou & George,2001)

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (4.7):

جدول (4.7): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

4.6 خطوات بناء الاستبانة

- قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة :
- 1- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
 - 2- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات والمشرفين في تحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
 - 3- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
 - 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
 - 5- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
 - 6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
 - 7- تم عرض الاستبانة على (12) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية وجامعة القدس المفتوحة وكلية فلسطين التقنية والعاملون بالأونروا وديوان الموظفين العام.

8- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية، ملحق (2).

4.7 التطبيق الاستطلاعي

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من (40) استبانة؛ وكان الهدف الرئيس من التطبيق الاستطلاعي التأكيد من مناسبة الاستبانة، وصدقها، وثبت نتائجها، وقدرتها على قياس الظاهرة قيد الدراسة.

4.7.1 صدق الاستبانة

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء 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 تم التأكيد من صدق الاستبانة بالطرق التالية:

1- صدق المحتوى Content Validity

وهو صدق محتوى الاستبانة وشكلها، ومدى ملاءمة المحتوى وشموله للموضوع قيد الدراسة (الجرجاوي، 2010م). ويقصد بصدق المحتوى أن تكون الأداة قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه، وأن تشمل محاورها كافة عناصر الدرجة الكلية للظاهرة قيد الدراسة "أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة"

2- صدق آراء المحكمين Referees Validity

يقصد بصدق آراء المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010م) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (12) شخصاً متخصصين في مجال إدارة الأعمال والجودة والإحصاء ومن العاملين في دائرة التعليم بالأونروا، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

3- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

- الاتساق الداخلي لـ " عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) "

يوضح جدول (4.8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة النظام " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة النظام " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
1.	*0.001	.478	يعتبر النظام سهل الاستخدام.
2.	*0.000	.626	يعتبر النظام سهل التعلم.
3.	*0.000	.830	يتسم النظام بالمرونة.
4.	*0.000	.740	يعالج النظام البيانات بدقة.
5.	*0.000	.600	يربط النظام البيانات مع بعضها البعض.
6.	*0.000	.567	يعتبر محتوى قاعدة بيانات النظام كافياً.
7.	*0.016	.341	يسمح النظام بتغيير خصائص العرض حسب رغبة المستخدم.
8.	*0.000	.581	يسمح النظام بالتكامل مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى مثل أنظمة الموارد البشرية والدوائر الأخرى.
9.	*0.000	.832	يلبي النظام حاجات المستخدمين.
10.	*0.000	.761	يعتبر النظام موثوقاً به.
11.	*0.000	.750	يتميز النظام بالكفاءة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (4.9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\alpha \leq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
1.	*0.000	.845	يزود النظام المستخدمين بمعلومات فورية.
2.	*0.000	.743	معلومات النظام مفهومة وغير معقدة.
3.	*0.000	.886	المعلومات التي يقدمها النظام ذات قيمة عالية.
4.	*0.000	.899	معلومات النظام موجزة ومختصرة.
5.	*0.000	.768	معلومات النظام مناسبة لما صمم لأجله.
6.	*0.000	.696	يمكن الوصول للمعلومات في النظام بسهولة.
7.	*0.000	.865	يقدم النظام المعلومات في شكل يمكن الاستفادة منه بسهولة.
8.	*0.000	.774	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام في أي وقت وأي مكان.
9.	*0.000	.858	يتم تحديث المعلومات في النظام باستمرار.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول (4.10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمة " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
1.	*0.000	.650	تعتبر واجهات النظام واضحة ويسهل التعامل معها.
2.	*0.000	.690	يتمتع النظام في تصميمه بميزات جذابة بصرياً.
3.	*0.000	.641	يلبي النظام طلبات المستخدمين بشكل صحيح.
4.	*0.000	.705	يزود المشرفون على النظام المستخدمين بالخدمة في وقتها.
5.	*0.000	.731	يمكن الاعتماد على المشرفين على النظام.
6.	*0.000	.569	يمتلك المشرفون على النظام برامج وأجهزة حديثة.
7.	*0.000	.842	يهتم المشرفون على النظام بتقديم حلول لمشكلات عامة تواجه المستخدمين.
8.	*0.000	.660	أشعر بالأمان في معاملتي مع مشرفي النظام.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول (4.11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الظروف الميسرة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.11): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الظروف الميسرة " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	تتوفر لدي الموارد اللازمة لاستخدام النظام.	.779	*0.000
2.	تتوفر لدي المعرفة اللازمة لاستخدام النظام.	.808	*0.000
3.	يعتبر النظام متوافقاً مع الأنظمة الأخرى التي استخدمها.	.697	*0.000
4.	يوجد فريق يقدم خدمة الدعم الفني لمستخدمي النظام.	.768	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

- الاتساق الداخلي لـ " واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس " يوضح جدول (4.12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المبادرة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.12): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المبادرة " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	أواجه المشاكل بشكل فاعل.	.724	*0.000
2.	أبحث عن الحلول مباشرة في حال واجهت أي مشكلة.	.767	*0.000
3.	أنخرط مباشرة وبفاعلية بالعمل عندما نتاح لي أي فرصة لذلك.	.806	*0.000
4.	أبادر بالقيام بالأعمال حتى لو لم يقم الآخرون بذلك.	.837	*0.000
5.	أستغل الفرص بسرعة من أجل تحقيق أهدافي.	.766	*0.000
6.	أقوم بأعمال إضافية عادة أكثر مما هو مطلوب مني.	.578	*0.000
7.	أعتبر نفسي جيداً في تطبيق الأفكار.	.488	*0.001

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

يوضح جدول (4.13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإبداع الإداري" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.13): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإبداع الإداري " والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	أقترح طرقاً جديدة لتحقيق الأهداف والغايات.	.720	*0.000
2.	أبحث عن تقنيات وعمليات وأفكار جديدة للعمل.	.770	*0.000
3.	أقترح طرقاً جديدة لرفع جودة العمل.	.790	*0.000
4.	أقدم أفكاراً جديدة لتحسين الأداء.	.774	*0.000
5.	أقترح طرقاً جديدة لأداء العمل.	.863	*0.000
6.	أقوم بأعمال إبداعية في العمل عندما تتاح لي الفرصة لذلك.	.789	*0.000
7.	أطور خططاً وجداول عمل كافية لتنفيذ أفكار جديدة.	.704	*0.000
8.	أعتبر نفسي مصدراً جيداً لتوليد الأفكار الإبداعية.	.751	*0.000
9.	أحفز الآخرين وأمنحهم أفكاراً جديدة.	.791	*0.000
10.	أواجه المخاطر التي تعترضني بثقة.	.609	*0.000
11.	أقدم عادة حلولاً إبداعية للمشاكل.	.721	*0.000
12.	أتبع في كثير من الأحيان طرقاً جديدة للتعامل مع المشاكل.	.675	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، ويقاس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول (4.14): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (.Sig)
جودة النظام.	.896	*0.000
جودة المعلومات.	.872	*0.000
جودة الخدمة.	.794	*0.000
جودة الظروف الميسرة.	.589	*0.000
عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS).	.925	*0.000
المبادرة.	.789	*0.000
الإبداع الإداري.	.961	*0.000
واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس.	.650	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (4.14) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

4.7.2 ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010م).

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4.15).

جدول (4.15): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.923	0.851	11	جودة النظام.
0.966	0.933	9	جودة المعلومات.
0.910	0.829	8	جودة الخدمة.
0.863	0.745	4	جودة الظروف الميسرة.
0.968	0.937	32	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS).
0.919	0.845	7	المبادرة.
0.962	0.926	12	الإبداع الإداري.
0.967	0.935	19	واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس.

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

ويبدو واضحاً من النتائج الموضحة في جدول (4.15) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.745، 0.937)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.941). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح (0.863، 0.968)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.970) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

4.8 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
6. نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression- Model).
7. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
8. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

4.9 ملخص الفصل الرابع

تحقيقاً لأهداف الدراسة، واستعداداً للتطبيق الميداني للدراسة اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، قام الباحث في هذا الفصل بتحديد المنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي، ومصادر جمع البيانات الأولية والثانوية التي تم اعتمادها، وتم تحديد مجتمع الدراسة المكون من جميع مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، واستعرض الباحث الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية، وتناول الباحث الأداة الرئيسية للدراسة وهي الاستبانة، ووضح خطوات بنائها، ثم تناول بعد ذلك خطوات تطبيق العينة الاستطلاعية واختبارها، ثم تناول الباحث طرق اختبار صدق وثبات الاستبانة من خلال صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، الصدق البنائي، معامل ألفا كرونباخ، وفي النهاية استعرض الباحث المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس
تحليل البيانات واختبار فرضيات
الدراسة ومناقشتها

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

5.1 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

5.2 اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4.16).

جدول (5.1) : يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المجال
0.578	0.779	جودة النظام.
0.280	0.991	جودة المعلومات.
0.396	0.898	جودة الخدمة.
0.081	1.266	جودة الظروف الميسرة.
0.356	0.927	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS).
0.181	1.096	المبادرة.
0.503	0.826	الإبداع الإداري.
0.270	1.000	واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس.
0.618	0.755	جميع مجالات الاستبانة

وتُظهرُ النتائج الموضحة في جدول (5.1) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

5.3 المحك المعتمد في الدراسة (Ozen et al., 2012):

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5.2): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	غير موافق بشدة
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	غير موافق
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر من 52% - 68%	محايد
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر من 68% - 84%	موافق
أكبر من 4.20 - 5	أكبر من 84% - 100%	موافق بشدة

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

5.4 الإجابة على أسئلة الدراسة

قام الباحث بتحليل البيانات من خلال مجموعة من الاختبارات الوصفية المناسبة، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لكل محور وأبعاده وفقراته من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها.

5.4.1 نتائج السؤال الأول ومناقشتها:

سيتم التطرق للإجابات على هذا السؤال والمكون من أربع جزئيات هي (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة الظروف الميسرة) على صورة أسئلة فرعية كل على حدة.

أولاً: "ما مستوى تصورات المديرين حول (جودة نظام) إدارة معلومات التعليم (EMIS) في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة كما هو موضح في جدول (5.3).

جدول (5.3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة النظام "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يعتبر النظام سهل الاستخدام.	4.02	0.67	80.40	2	موافق
2.	يعتبر النظام سهل التعلم.	4.14	0.63	82.72	1	موافق
3.	يتسم النظام بالمرونة.	3.64	0.82	72.88	9	موافق
4.	يعالج النظام البيانات بدقة.	3.92	0.73	78.40	4	موافق
5.	يربط النظام البيانات مع بعضها البعض.	3.95	0.70	78.96	3	موافق
6.	يعتبر محتوى قاعدة بيانات النظام كافياً.	3.78	0.81	75.68	6	موافق
7.	يسمح النظام بتغيير خصائص العرض حسب رغبة المستخدم.	3.42	0.95	68.48	10	موافق
8.	يسمح النظام بالتكامل مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى مثل أنظمة الموارد البشرية والدوائر الأخرى.	3.31	1.02	66.16	11	محايد
9.	يلبي النظام حاجات المستخدمين.	3.77	0.77	75.44	7	موافق
10.	يعتبر النظام موثوقاً به.	3.82	0.82	76.40	5	موافق
11.	يتميز النظام بالكفاءة.	3.67	0.84	73.36	8	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.77	0.55	75.35		موافق

من جدول (5.3) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يعتبر النظام سهل التعلم " يساوي 4.14 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 82.72%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك لطبيعة النظام الذي يوفر واجهات للمستخدم سهلة التعامل وواضحة، وكذلك فإن كافة مديري المدارس قد تلقوا تدريباً مكثفاً لعدة أيام على استخدام النظام خلال الإجازة الصيفية أي قبل تطبيقه عملياً بداية العام، وتم توزيع دليل استخدام نظام EMIS عليهم مما يسهل عملية تعلمه واستخدامه.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " يسمح النظام بالتكامل مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى مثل أنظمة الموارد البشرية والدوائر الأخرى " يساوي 3.31 أي أن الوزن النسبي 66.16%، وهذا يعني أن هناك حياد من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم إلمام مديري المدارس بباقي الأنظمة التي تستخدم في الدوائر الأخرى مثل نظام الموارد البشرية (SAP) ونظام دائرة الصحة (E-HEALTH) ونظام دائرة الخدمات الاجتماعية وغيرها مما يجعلهم يتجهون بالتفكير لبعض التطبيقات مثل برنامج إدارة معلمي اليومى أو برنامج إدارة الوقت التي يستخدمونها ولا يجدون النظام مرتبطاً بها حالياً.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " جودة النظام " يساوي 3.77 أي أن الوزن النسبي 75.35%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن النظام الحالي هو نظام يوفر مجموعة كبيرة من التسهيلات مقارنة بالنظام السابق (نظام إدارة الاختبارات الموحدة)، وقد تم تدريب المديرين عليه مما سهل عليهم التعامل معه بفاعلية وسهولة، وذلك بدوره أفرز درجة موافقة عالية على جودة النظام من قبلهم.

وهذا يتفق مع دراسة (حماد، 2013م) بأن النظام سهل التعلم، ودراسة (Felton, 2006) بأن للتدريب دوراً هاماً في رضا المستخدمين عن نظم المعلومات.

ثانياً: "ما مستوى تصورات المديرين حول (جودة المعلومات) لنظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة ؟ "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. كما هو موضح في جدول (5.4).

و من جدول (5.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "معلومات النظام مفهومة وغير معقدة" يساوي 4.09 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 81.76%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن النظام يقدم معلومات واضحة مرتبطة بما يطلبه المستخدم، وطبيعة البيانات المتعلقة بالطلبة والمعلمين هي بيانات ذات دلالة واضحة بالنسبة لهم ويسهل فهمها.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " يمكن الوصول للمعلومات في النظام بسهولة " يساوي 3.82 أي أن الوزن النسبي 76.40%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه ورغم أن هذه الفقرة حازت على أقل وزن نسبي في المجال إلا أنها حققت موافقة جيدة من قبل أفراد العينة، ويعود السبب في ذلك للعدد الكبير من الخطوات والمحددات التي يجب على المستخدم وضعها لكي تخرج له البيانات التي يطلبها بدقة.

جدول (5.4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	يزود النظام المستخدمين بمعلومات فورية.	3.97	0.67	79.44	5	موافق
2.	معلومات النظام مفهومة وغير معقدة.	4.09	0.63	81.76	1	موافق
3.	المعلومات التي يقدمها النظام ذات قيمة عالية.	4.01	0.72	80.16	2	موافق
4.	معلومات النظام موجزة ومختصرة.	3.92	0.71	78.40	6	موافق
5.	معلومات النظام مناسبة لما صمم لأجله.	3.99	0.66	79.76	4	موافق
6.	يمكن الوصول للمعلومات في النظام بسهولة.	3.82	0.80	76.40	9	موافق
7.	يقدم النظام المعلومات في شكل يمكن الاستفادة منه بسهولة.	3.92	0.76	78.32	7	موافق
8.	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام في أي وقت وأي مكان.	4.00	0.92	80.00	3	موافق
9.	يتم تحديث المعلومات في النظام باستمرار.	3.88	0.83	77.52	8	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.95	0.56	79.08		موافق

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " جودة المعلومات " يساوي 3.95 أي أن الوزن النسبي 79.08%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة المعلومات التي يقدمها النظام وشموليتها في كافة المجالات المتعلقة بالطلبة أو المعلمين وسهولة التعامل معها حقق درجة عالية من الرضا والموافقة على فقرات هذا المجال من قبل أفراد العينة.

وهذا يتفق مع دراسة (مهنا، 2009م)، ودراسة (العضايلة & أبو سمهدانة، 2014م)، ودراسة (الشمري، 2008م)، ودراسة (AlHendawi & Baharudin, 2014)، ودراسة (Kader, 2009) في أن جودة المعلومات تؤثر بشكل كبير وإيجابي في الرضا لدى المستخدمين لأنظمة المعلومات.

ثالثاً: "ما مستوى تصورات المديرين حول (جودة الخدمة) لنظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة ؟"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. كما هو موضح في جدول (5.5).

جدول (5.5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "جودة الخدمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تعتبر واجهات النظام واضحة ويسهل التعامل معها.	4.16	0.73	83.20	1	موافق
2.	يتمتع النظام في تصميمه بميزات جذابة بصرياً.	3.58	0.91	71.60	8	موافق
3.	يلبي النظام طلبات المستخدمين بشكل صحيح.	3.86	0.74	77.28	4	موافق
4.	يزود المشرفون على النظام المستخدمين بالخدمة في وقتها.	3.72	0.87	74.32	7	موافق
5.	يمكن الاعتماد على المشرفين على النظام.	3.88	0.75	77.52	3	موافق
6.	يملك المشرفون على النظام برامج وأجهزة حديثة.	3.74	0.84	74.88	6	موافق
7.	يهتم المشرفون على النظام بتقديم حلول لمشكلات عامة تواجه المستخدمين.	3.85	0.75	76.96	5	موافق
8.	أشعر بالأمان في معاملاتي مع مشرفي النظام.	3.98	0.70	79.60	2	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.85	0.57	76.92		موافق

من جدول (5.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تعتبر واجهات النظام واضحة ويسهل التعامل معها " يساوي 4.16 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 83.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك لبساطة التصميم ووضوح الطلبات التي تقدمها واجهات النظام والرسائل التي يقدمها لتوجيه المستخدم نحو الاستخدام الصحيح للنظام.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتمتع النظام في تصميمه بميزات جذابة بصرياً " يساوي 3.58 أي أن الوزن النسبي 71.60%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ورغم أن الفقرة حازت على أقل نسبة من فقرات المجال إلا أن هناك موافقة جيدة عليها، ويعزو الباحث ذلك إلى أن تصميم الموقع هو تصميم رسمي وبالتالي لا يتم استخدام مؤثرات بصرية مثل الصور المتحركة (GIF) أو (PANNERS) للفت الأنظار، وإنما يكتفي بنظام لوني متناسق وموحد.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " جودة الخدمة " يساوي 3.85 أي أن الوزن النسبي 76.92%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى الجودة الحقيقية للخدمات التي يقدمها النظام، وكذلك وضوح جانب المقارنة لدى مديري المدارس للنظام مع الأنظمة القديمة التي كانت مستخدمة مما يعطي درجة عالية من الموافقة على هذا المجال.

وانفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (أبو عيشة، 2015) حول أهمية واجهة النظام وتصميمه في دافعية الموظفين، ودراسة (حماد، 2013م) حول جودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات، ودراسة (أبو شكر، 2012م) ودراسة (AlHendawi & Baharudin, 2014) في أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على جودة الخدمة.

رابعاً: "ما مستوى تصورات المديرين حول جودة (الظروف الميسرة) لنظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. كما هو موضح في جدول (5.6).

جدول (5.6) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " جودة الظروف الميسرة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	تتوفر لديّ الموارد اللازمة لاستخدام النظام.	3.94	0.80	78.80	3	موافق
2.	تتوفر لديّ المعرفة اللازمة لاستخدام النظام.	4.22	0.59	84.48	1	موافق بشدة
3.	يعتبر النظام متوافقاً مع الأنظمة الأخرى التي استخدمها.	3.87	0.79	77.44	4	موافق
4.	يوجد فريق يقدم خدمة الدعم الفني لمستخدمي النظام.	3.98	0.69	79.60	2	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	4.00	0.55	80.08		موافق

من جدول (5.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تتوفر لديّ المعرفة اللازمة لاستخدام النظام " يساوي 4.22 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 84.48%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك للتدريب الجيد على النظام الذي تلقاه مديرو المدارس خلال الإجازة الصيفية وتوفر دليل لاستخدام النظام.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يعتبر النظام متوافقاً مع الأنظمة الأخرى التي استخدمها " يساوي 3.87 أي أن الوزن النسبي 77.44%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى حاجة النظام لاستكمال بعض الأجزاء للربط ما بين كافة التطبيقات التي يستخدمها مديرو المدارس مثل نظام إدارة المعلمين البدلاء ونظام إدارة الوقت. بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " جودة الظروف الميسرة " يساوي 4.00 أي أن الوزن النسبي 80.08%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن وكالة الغوث الدولية تعمل بشكل دوري على توفير أحدث التجهيزات في المدارس وتوفير أجهزة حاسوب حديثة تلبى متطلبات النظام بشكل كامل، وكذلك وجود فريق دعم فني للنظام متاح بشكل مستمر ويعمل على حل المشكلات التي يواجهها المستخدمون بشكل مباشر، ويقدم كل الدعم الفني اللازم لاستخدام النظام بالشكل الأمثل. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (كراز، 2016) التي بينت أهمية العوامل التقنية، وكذلك دراستي (Esther, 2011)، (Demir, 2006) حول أهمية توفير المعدات والوسائل البرمجية اللازمة لنجاح النظام.

تحليل جميع فقرات " عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.7).

جدول (5.7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS)

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
جودة النظام.	3.77	0.55	75.35	4	موافق
جودة المعلومات.	3.95	0.56	79.08	2	موافق
جودة الخدمة.	3.85	0.57	76.92	3	موافق
جودة الظروف الميسرة.	4.00	0.55	80.08	1	موافق
عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS).	3.87	0.49	77.39		موافق

من جدول (5.7) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) يساوي 3.87 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 77.39%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) بشكل عام.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن النظام يتمتع بمجموعة من الميزات التي تجعله ينال درجة عالية من الرضا لدى المستخدمين، حيث أنه يتميز كنظام عن النظام السابق (نظام إدارة الاختبارات الموحدة) بالعديد من الإضافات، ولعل من أهمها سهولة الوصول للنظام من أي مكان وكذلك الربط مع دائرة الخدمات الاجتماعية والصحة، بالإضافة إلى السجل السلوكي والصحي للطالب الذي يمكن إضافته، كما أنه نظام موحد لكافة مناطق عمليات وكالة الغوث

الخمس. كل تلك الميزات وغيرها جعلت مديري المدارس يقيمون عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) بدرجة موافقة عالية.

وانفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (كرز، 2016م)، (حماد، 2013م)، (الشمري، 2008م)، (AlHendawi & Baharudin, 2013)، (Gupta & Saxena, 2011) في حصول (جودة النظام) على درجة موافقة عالية.

5.4.2 نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

"ما مستوى تصورات المديرين حول مستويات المبادرة والإبداع الإداري لديهم في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة؟"

ولإجابة على هذا السؤال فقد قام الباحث بتحليل فقرات مجال المبادرة، ومجال الإبداع الإداري كل على حدة.

أولاً: تحليل فقرات مجال "المبادرة"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. كما هو موضح في جدول (5.8).

من جدول (5.8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "أستغل الفرص بسرعة من أجل تحقيق أهدافي" يساوي 4.35 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 86.96%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "أواجه المشاكل بشكل فاعل" يساوي 4.10 أي أن الوزن النسبي 82.08%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال "المبادرة" يساوي 4.24 أي أن الوزن النسبي 84.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة العمل الذي يقوم به مديرو ومديرات المدارس بشكل عام هو عمل يتطلب امتلاك المبادرة، ولا شك أن أحد أسس نجاح عمل المدير هو مواجهته للمشاكل واستغلاله للفرص وعدم الانتظار حتى تفاقم المشكلة. وانفقت هذه النتائج مع دراسة (Groen & Wouters, 2012).

جدول (5.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "المبادرة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	أواجه المشاكل بشكل فاعل.	4.10	0.66	82.08	7	موافق
2.	أبحث عن الحلول مباشرة في حال واجهت أي مشكلة.	4.30	0.58	86.08	3	موافق بشدة
3.	أنخرط مباشرة وبفاعلية بالعمل عندما تتاح لي أي فرصة لذلك.	4.32	0.55	86.48	2	موافق بشدة
4.	أبادر بالقيام بالأعمال حتى لو لم يقم الآخرون بذلك.	4.26	0.62	85.12	5	موافق بشدة
5.	أستغل الفرص بسرعة من أجل تحقيق أهدافي.	4.35	0.58	86.96	1	موافق بشدة
6.	أقوم بأعمال إضافية عادة أكثر مما هو مطلوب مني.	4.10	0.69	82.08	6	موافق
7.	أعتبر نفسي جيداً في تطبيق الأفكار.	4.29	0.54	85.76	4	موافق بشدة
	جميع فقرات المجال معاً	4.24	0.47	84.80		موافق بشدة

ثانياً : تحليل فقرات مجال " الإبداع الإداري "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.9).

من جدول (5.9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " أحفز الآخرين وأمنحهم أفكاراً جديدة " يساوي 4.30 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 86.00%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " أعتبر نفسي مصدراً جيداً لتوليد الأفكار الإبداعية " يساوي 4.02 أي أن الوزن النسبي 80.48%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " الإبداع الإداري " يساوي 4.12 أي أن الوزن النسبي 82.45%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

جدول (5.9) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال "الإبداع الإداري"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	أقترح طرقاً جديدة لتحقيق الأهداف والغايات.	4.03	0.58	80.56	11	موافق
2.	أبحث عن تقنيات وعمليات وأفكار جديدة للعمل.	4.10	0.60	81.92	6	موافق
3.	أقترح طرقاً جديدة لرفع جودة العمل.	4.08	0.61	81.52	9	موافق
4.	أقدم أفكاراً جديدة لتحسين الأداء.	4.12	0.58	82.48	5	موافق
5.	أقترح طرقاً جديدة لأداء العمل.	4.08	0.56	81.68	7	موافق
6.	أقوم بأعمال إبداعية في العمل عندما تتاح لي الفرصة لذلك.	4.08	0.67	81.68	7	موافق
7.	أطور خططاً وجداول عمل كافية لتنفيذ أفكار جديدة.	4.06	0.66	81.12	10	موافق
8.	أعتبر نفسي مصدراً جيداً لتوليد الأفكار الإبداعية.	4.02	0.61	80.48	12	موافق
9.	أحفز الآخرين وأمنحهم أفكاراً جديدة.	4.30	0.61	86.00	1	موافق بشدة
10.	أواجه المخاطر التي تعترضني بثقة.	4.27	0.58	85.36	2	موافق بشدة
11.	أقدم عادة حلولاً إبداعية للمشاكل.	4.18	0.57	83.52	3	موافق
12.	أتبع في كثير من الأحيان طرقاً جديدة للتعامل مع المشاكل.	4.15	0.55	83.04	4	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	4.12	0.45	82.45		موافق

ويعزو الباحث ذلك إلى أن دائرة التربية والتعليم تحرص عند اختيارها للمديرين على أن يكون الإبداع الإداري أحد الكفايات التي يتم اختيارهم بناء عليها ضمن مجال المعرفة والابتكار (دليل مديري المدارس لتنفيذ برنامج القيادة من أجل المستقبل، 2013م). ، وكذلك فإن المتابعة

الحيثية والتدريب المستمر للمديرين يعمل على توسيع الآفاق لديهم وخلق مساحة أوسع للإبداع. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (بلوني، 2008م)، (الزيود، 2012م)، وكذلك مع دراسة (John, Charles & George, 2014)، (Zhang & Batrol, 2010)، (Steven & Monideepa, 2007). واختلفت مع دراسة (عبد الرسول، 2011م) نظراً لاختلاف مجتمع الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة في مصر التي تنتهج نهجاً مختلفاً في إدارة الأعمال تميل نحو الروتينية. واتفقت جزئياً مع دراسة (إبراهيم، 2011) التي طبقت في عدن باليمن والتي كانت أحد أهم المعوقات للإبداع عدم توفر الحوافز.

ثالثاً : تحليل جميع فقرات " واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.10).

جدول (5.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
المبادرة	4.24	0.47	84.80	1	موافق بشدة
الإبداع الإداري	4.12	0.45	82.45	2	موافق
واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس	4.17	0.41	83.36		موافق

من جدول (5.10) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس يساوي 4.17 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 83.36%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات واقع المبادرة والإبداع لدى مديري المدارس بشكل عام.

ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة عمل مديري مدارس وكالة الغوث الدولية حيث أنه يتم اختيارهم بعناية لحد كبير، وكذلك يتم تدريبهم لاحقاً وتيسير كافة التسهيلات اللازمة لهم لقيادتهم نحو المبادرة والإبداع. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (بلوني، 2008م)، (الزيود، 2012م)، وكذلك مع دراسة (John, Charles & George, 2014)، (Zhang & Batrol, 2010)، (Steven & Monideepa, 2007)، (Groen & Wouters, 2012) حول دور المبادرة والإبداع وتوافرها في الإدارة.

5.5 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة. لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمحور عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS ، والمبادرة والدرجة الكلية لفقراتها، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

جدول (5.11) : معامل الارتباط بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.277	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.428	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.310	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.485	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الظروف الميسرة والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.402	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (5.11) أن معامل الارتباط يساوي .402، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظام إدارة معلومات التعليم يقدم لمديري المدارس مجموعة كبيرة من المعلومات التي تمكنهم من أخذ زمام المبادرة والانطلاق نحو التغيير المفيد، فلا يستطيع مدير المدرسة أن يتجاهل تلك المعلومات القيمة التي يقدمها النظام ويبقى بعيداً عن المبادرة. فعلى سبيل المثال يقدم نظام إدارة معلومات التعليم نسباً وإحصائيات حول متوسط تحصيل الطلبة في الاختبارات سواء كانت الشهرية أو الفصلية أو النهائية، وهذه النسب تعطي

مؤشرات ذات دلالة لمدير المدرسة حول تحصيل الطلبة في مدرسته، مما يدفعه مباشرة للمبادرة بعملية التحسين في حال كانت النتائج سيئة أو التمكين في حال كانت النتائج إيجابية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

جدول (5.12): معامل الارتباط بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.227	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.271	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.212	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.315	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الظروف الميسرة والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة.
*0.000	.281	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

يبين جدول (5.12) أن معامل الارتباط يساوي 0.281، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والابداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة استخدام مديري المدارس للنظام، فعوامل الجودة التي يوفرها النظام تتيح لمدير المدرسة الإبداع والابتكار، فعلى سبيل المثال يقدم النظام معلومات للمستخدم حول درجات الطلبة على مدار عدة سنوات سابقة، وبالتالي يمكن لمدير المدرسة من خلال تحليل تلك النسب الاطلاع على مدى تحسن تحصيل الطلبة في مدرسته، أو أثر أي

برنامج قام بتطبيقه على نتائج الطلبة، وبالتالي ينطلق المدير نحو ابتكار أفكار جديدة وأساليب حديثة غير معتادة لتحقيق التغيير المنشود وهذا يقوده للإبداع.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تؤثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "المبادرة" هي: جودة الظروف الميسرة، جودة المعلومات، جودة النظام، بينما تبين ضعف تأثير جودة الخدمة.
- معامل الارتباط = 0.517، ومعامل التحديد المُعدّل = 0.258، وهذا يعني أن 25.8% من التغيير في المبادرة (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 74.2% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

جدول(5.13): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	12.009	2.496	المقدار الثابت
0.000	5.144	0.321	جودة الظروف الميسرة
0.001	3.274	0.254	جودة المعلومات
0.048	1.991	0.144	جودة النظام
معامل التحديد المُعدّل = 0.258		معامل الارتباط = 0.517	

المبادرة = 2.496 + 0.321 * جودة الظروف الميسرة + 0.254 * جودة المعلومات + 0.144 * جودة النظام

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الظروف الميسرة تتيح للمدير استقراراً من حيث الأداء المتوقع من النظام والمستلزمات الضرورية له للمبادرة بالأعمال، أما بالنسبة لجودة الخدمة فلا تؤثر على المبادرة لأن الخدمة مرتبطة بالمهام الضرورية واللازمة، في حين أن المبادرة تتناول المهام قبل أن تكون مطلوبة أو لازمة، وبالتالي لا ترتبط جودة الخدمة المقدمة بالمبادرة لدى مديري المدارس.

الفرضية الرئيسية الرابعة: تؤثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "الإبداع الإداري" هي: جودة الظروف الميسرة، وأن باقي المتغيرات " جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة " تبين أن تأثيرها ضعيف.
- معامل الارتباط = 0.315، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.096، وهذا يعني أن 9.6% من التغير في الإبداع الإداري (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 90.4% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.

جدول (5.14): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	15.648	3.097	المقدار الثابت
0.000	5.230	0.256	جودة الظروف الميسرة
معامل التحديد المُعدَّل = 0.096		معامل الارتباط = 0.315	

$$\text{الإبداع الإداري} = 0.256 + 3.097 * \text{جودة الظروف الميسرة}$$

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جودة الظروف الميسرة تمثل أهمية كبرى بالنسبة للمستخدمين، حيث أن تواجد تجهيزات على مستوى عال من الحداثة تؤثر بشكل كبير على مخرجات النظام وهي المعلومات، والتي بدورها لا بد أن تكون ذات جودة عالية مما يؤثر إيجاباً على الإبداع لدى مديري المدارس.

أما بالنسبة لجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة فهي من الأشياء التي قد لا يشعر بها المديرون بشكل ملموس إما لعدم درايتهم بالتفاصيل التكنولوجية المتعلقة بتصميم وأداء النظام، أو لعدم تعاملهم بشكل دوري مع مزودي الخدمة لإدراك حجم التأثير لديهم، وبالتالي لم تكن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة في نظرهم ذات أثر كبير على الإبداع الإداري.

الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام

اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (5.15) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى المهام المنوطة بكل الجنسين هي نفسها ولا توجد فروق بين الجنسين في متطلبات العمل سواء كان على المستوى الفني أو المستوى الإداري، وبالتالي فإن مستوى جودة النظام المطلوبة للذكور هي نفسها المطلوبة للإناث.

جدول (5.15) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.800	-	3.78	3.76	جودة النظام.
0.307	1.024	3.92	3.99	جودة المعلومات.
0.661	0.438	3.83	3.86	جودة الخدمة.
0.230	1.202	3.96	4.04	جودة الظروف الميسرة.
0.598	0.529	3.85	3.88	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (5.16) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن متطلبات العمل كمدير مدرسة لا ترتبط بالعمر بحال من الأحوال، فعلى مدير المدرسة أن يتحمل كافة الأعباء والمسئوليات بنفس الدرجة بغض النظر عن عمره، وكذلك فإن متطلبات جودة النظام هي نفسها لكافة المديرين بكافة أعمارهم.

جدول (5.16) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		55 سنة فأكثر	45 إلى أقل من 55 سنة	أقل من 45 سنة	
0.330	1.114	3.77	3.81	3.69	جودة النظام.
0.281	1.275	3.90	4.01	3.90	جودة المعلومات.
0.921	0.082	3.83	3.86	3.83	جودة الخدمة.
0.430	0.846	3.92	4.03	4.03	جودة الظروف الميسرة.
0.479	0.739	3.84	3.91	3.83	عوامل جودة نظام إدارة معلومات

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات الباحثين

حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (5.17) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة

لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن وكالة الغوث الدولية قد أعلنت من قبل أن المؤهل المطلوب

لشغل وظيفة مدير مدرسة هو درجة البكالوريوس فقط، ولم تشترط أية دراسات عليا، وذلك لأنها

تدرك أن المهام والأعمال المنوطة بمدير المدرسة هي أعمال لا تحتاج لأي شهادات عليا.

وعليه فإن تقدير مديري المدارس لعوامل جودة النظام لم ترتبط بأي درجة بالمؤهل العلمي لمدير

المدرسة.

جدول (5.17): نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		ماجستير فأعلى	بكالوريوس	
0.576	0.559	3.73	3.78	جودة النظام.
0.333	0.970	3.89	3.97	جودة المعلومات.
0.267	1.113	3.77	3.87	جودة الخدمة.
0.789	0.267	3.99	4.01	جودة الظروف الميسرة.
0.375	0.889	3.82	3.88	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى إلى سنوات الخدمة.

من النتائج الموضحة في جدول (5.18) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى سنوات الخدمة.

جدول (5.18) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		15 سنة فأكثر	10 إلى أقل من 15 سنة	5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.330	1.150	3.80	3.81	3.66	3.81	جودة النظام.
0.349	1.102	3.96	4.00	3.86	4.02	جودة المعلومات.
0.319	1.177	3.86	3.78	3.79	3.96	جودة الخدمة.
0.217	1.492	3.95	4.07	3.94	4.11	جودة الظروف الميسرة.
0.322	1.170	3.88	3.89	3.78	3.95	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS)

ويعزو الباحث ذلك إلى أن النظام بصورته الجديدة قد تم تطبيقه حديثاً، وبالتالي كانت الفرصة لكافة مديري المدارس لاستخدامه والتعرف عليه وعلى جودته متساوية بغض النظر عن عدد سنوات خدمتهم، وعليه فإن عدد سنوات الخدمة لم يكن مؤثراً بالنسبة لمديري المدارس.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) تعزى إلى منطقة العمل.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال " جودة الخدمة " وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى منطقة العمل وذلك لصالح الذين يعملون في خانيونس.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن منطقة خانيونس بادرت أثناء التدريب لمرافقة معلم الحاسوب بالمدرسة لمدير المدرسة مما منحهم فرصة أكبر على فهم النظام لاحقاً والتمكن منه بشكل أفضل من باقي المناطق. كذلك فإن المنطقة وإدارتها التعليمية تبدي التزاماً كبيراً تجاه أية مبادرات أو طلبات، وهي المنطقة الوحيدة التي كانت نسبة استرداد الاستبانات 100% .

أما بالنسبة لباقي المجالات وعوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) معاً فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى منطقة العمل. ويعزو الباحث ذلك إلى أن كافة المناطق تعمل تحت إدارة واحدة للتعليم، ولها نفس متطلبات العمل ونفس المسؤوليات، وتتشترك في نفس متطلبات النظام، لذا فلا توجد فروق تعزى لمنطقة العمل.

جدول (5.19): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - منطقة العمل

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خانيونس	الوسطى	غزة	الشمال	
0.116	1.871	3.83	3.92	3.69	3.74	3.66	جودة النظام.
0.826	0.376	3.93	4.02	3.96	3.96	3.88	جودة المعلومات.
*0.037	2.597	3.77	4.04	3.85	3.82	3.71	جودة الخدمة.
0.786	0.431	3.99	4.08	4.02	3.98	3.95	جودة الظروف الميسرة.
0.216	1.457	3.86	4.00	3.85	3.85	3.77	عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS)

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الرئيسية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى لمتغيرات

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (5.20) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المشاكل والأنشطة اليومية التي يواجهها مديرو المدرسة من كلا الجنسين في عملهم والتي تتطلب منهم دوماً اتخاذ زمام المبادرة هي نفسها لجميع مديري المدارس بدون استثناء مع وجود فوارق طفيفة من حيث الكم والنوع.

جدول (5.20) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.269	1.108	4.21	4.27	المبادرة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (5.21) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المبادرة لا ترتبط بالعمر بشكل أساسي وإنما بالرغبة الداخلية في إحداث التغيير، والدوافع المهنية والشخصية لإحداث تلك المبادرة.

جدول (5.21) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أقل من 45 سنة	45 إلى 55 سنة	أكثر من 55 سنة	
0.409	0.897	4.17	4.26	4.26	المبادرة.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى المؤهل العلمي. من النتائج الموضحة في جدول (5.22) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المبادرة ليست علماً يدرس أو درجة علمية تستحق، وإنما هي نتاج بناء فكري وشخصي لدى الأفراد بشكل عام.

جدول (5.22): نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		ماجستير فأعلى	بكالوريوس	
0.450	0.757	4.20	4.25	المبادرة.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى سنوات الخدمة. من النتائج الموضحة في جدول (5.23) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى سنوات الخدمة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن إرادة التغيير التي تتبع من داخل الإنسان هي المحرك الأساسي الداخلي للإمساك بزمام المبادرة، ولا ترتبط بسنوات الخدمة سواء طال أم قصرت.

جدول (5.23): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 5 سنوات	5 إلى أقل من 10 سنوات	10 إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	
0.138	1.856	4.35	4.16	4.26	4.22	المبادرة.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى منطقة العمل.

من النتائج الموضحة في جدول (5.24) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى منطقة العمل.

ويعزو الباحث ذلك إلى دائرة التربية والتعليم تشرف على كافة المناطق التعليمية، وكافة المناطق لها نفس المتطلبات والأهداف المنبثقة من خطة دائرة التربية والتعليم تقريباً، وبالتالي فإن عمل مديري المدارس في كافة المناطق يكاد يكون متشابهاً تماماً بدرجة كبيرة، لذا فإن مبادرة المدير غير مرتبطة بموقع عمله قدر ما هي مرتبطة به شخصياً.

جدول (5.24): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - منطقة العمل

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خانيونس	الوسطى	غزة	الشمال	
0.202	1.501	4.12	4.20	4.33	4.23	4.32	المبادرة.

الفرضية الرئيسة السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر. ويشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (5.25) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T - لعينتين مستقلتين" أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس وذلك لصالح الذكور .

ويعزو الباحث ذلك إلى أن العدد الأكبر من مديري المدارس هم من الذكور وتبلغ نسبتهم (53.2%) ، ولكن الأهم أن طبيعة المجتمع الفلسطيني تحد كثيراً من إمكانية الحركة والتنقل والمشاركة والانخراط بأية أنشطة للإناث، وكذلك فإن الوقت للإناث غالباً ما يكون مقيداً بوقت العمل، وأضف على ذلك أن التزامات الإناث ما بعد العمل تغطي على الوقت اللازم لممارسة الإبداع الإداري.

جدول (5.25) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
*0.030	2.182	4.06	4.18	الابداع الإداري

* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين

حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى العمر .

من النتائج الموضحة في جدول (5.26) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر .

ويعزو الباحث ذلك إلى أن متطلبات العمل هي نفسها لكافة الأعمار، وبالتالي فإن الإبداع الإداري مطلوب من الجميع بغض النظر عن أعمارهم، لأنهم يقومون بنفس العمل ويتحملون نفس المسؤوليات، والمطلوب منهم هو إدارة العمل داخل المدرسة بالشكل الأمثل.

جدول (5.26) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		55 سنة فأكثر	45 إلى أقل من 55 سنة	أقل من 45 سنة	
0.694	0.366	4.13	4.10	4.16	الابداع الإداري

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين

حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (5.27) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الإبداع ليس منهجاً يدرس، وإنما هو وليد أفكار الشخص نفسه، وبالتالي بغض النظر عن المؤهل العلمي للمدير، فإنه يمتلك نفس الفرصة والمساحة للإبداع في العمل بالطريقة التي يراها مناسبة.

جدول (5.27) : نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		ماجستير فأعلى	بكالوريوس	
0.278	1.086	4.07	4.14	الإبداع الإداري

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين

حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى سنوات الخدمة.

من النتائج الموضحة في جدول (5.28) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى سنوات الخدمة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن سنوات الخدمة تضيف للمدير خبرة عملية، وربما تضيف له بعض الجوانب الفنية أو الإشرافية، ولكنها بالتأكيد لن تكون ذات أثر كبير في قيادته نحو الإبداع الإداري، وخاصة أننا بتنا نرى العديد من القيادات الشابة التي تقود العالم نحو الإبداع في كافة المجالات.

جدول (5.28) : نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 5 سنوات	5 إلى أقل من 10 سنوات	10 إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	
0.668	0.521	4.17	4.14	4.07	4.11	الإبداع الإداري

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى منطقة العمل.

من النتائج الموضحة في جدول (5.29) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى منطقة العمل. ويعزو الباحث ذلك إلى أن التوزيع الجغرافي لمديري المدارس على المناطق التعليمية المختلفة لا يحد بأي شكل من الأشكال من قدراتهم الإبداعية، ولعل الدليل على ذلك أن المدير المبدع يظل مبدعاً حتى لو تم نقله من منطقة تعليمية إلى منطقة تعليمية أخرى.

جدول (5.29): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - منطقة العمل

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خانيونس	الوسطى	غزة	الشمال	
0.638	0.635	4.06	4.14	4.14	4.08	4.19	الابداع الإداري

الفصل السادس النتائج والتوصيات

الفصل السادس النتائج والتوصيات

6.1 المقدمة

بعد استكمال هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي حول أثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة تبلورت عن الدراسة مجموعة من النتائج التي سيتم عرضها في هذا الفصل، وبعد ذلك سيتم التطرق لأهم التوصيات التي يقترحها الباحث من أجل الارتقاء بأداء النظام ورفع مستوى المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس، وأخيراً سيتم استعراض مجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة لتكون نقطة انطلاق للباحثين في هذا النظام أو في مجال أنظمة المعلومات الإدارية وغيرها.

6.2 نتائج الدراسة

وفقاً لنتائج التحليل التي تم استعراضها في الفصل السابق، فقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- 1- وجود درجة عالية من الموافقة على المحور المتعلق بـ (عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) من جانب مديري مدارس وكالة الغوث، واحتلت (جودة الظروف الميسرة) المرتبة الأولى في رضا مديري المدارس، في حين احتلت (جودة المعلومات) المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة كانت (جودة الخدمة) في حين احتلت المرتبة الرابعة والأخيرة (جودة النظام). ورغم ذلك فقد نالت جميع عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS مستوى عالياً من الرضا من جانب مديري المدارس، وهذا يدل على أن الإمكانيات والخدمات والتسهيلات التي يقدمها النظام مرتفعة إلى حد ما وتساعد على دعم أدائهم.
- 2- وجود درجة عالية جداً من الموافقة على واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث، وحقق مجال المبادرة موافقة عالية حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المجال 84.80%، في حين بلغ الوزن النسبي لمجال "الإبداع الإداري" 82.45%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قِبَل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وهذا يدل على امتلاك مديري المدارس لزماد المبادرة ومَلَكة الإبداع في عملهم بشكل كبير.

وفيما يتعلق بالنتائج المتعلقة بالفرضيات فقد توصلت الدراسة لما يلي:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والمبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
3. تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع " المبادرة " هي: جودة الظروف الميسرة، جودة المعلومات، جودة النظام، بينما تبين ضعف تأثير جودة الخدمة.
كما تبين أن 25.8% من التغيير في المبادرة (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 74.2% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
4. تبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع " الإبداع الإداري " هي: جودة الظروف الميسرة، بينما تبين ضعف تأثير جودة النظام وجودة المعلومات و جودة الخدمة .
كما تبين أن 9.6% من التغيير في الإبداع الإداري (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 90.4% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة)
6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال "جودة الخدمة" تعزى إلى منطقة العمل وذلك لصالح الذين يعملون في خانينونس. أما بالنسبة لباقي المجالات وعوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) معا فقد تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى منطقة العمل.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول المبادرة لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى إلى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل).

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، منطقة العمل). في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الجنس وذلك لصالح الذكور .

6.3 التوصيات

بناء على النتائج السابقة يقدم الباحث التوصيات التالية:

- 1- ضرورة مشاركة مديري المدارس في تصميم النظام والتعديل عليه، وأخذ آرائهم وملاحظاتهم فيما يتعلق بالنظام على محمل الأهمية وإجراء التعديلات اللازمة.
- 2- ضرورة إجراء تقييم مستمر للنظام من أجل الخروج بأهم التوصيات التي تُقضي إلى تطويره.
- 3- تدريب كافة مديري المدارس ونوابهم على السبيل الأمثل للاستفادة من كافة الجزئيات والإمكانات الكبيرة المتاحة للنظام وسبل الاستفادة منها في تطوير الأداء المدرسي.
- 4- تدريب مديري المدارس ذوي الحاجة بشكل مستمر على استخدام النظام لإطلاعهم على آخر الإضافات التي يوفرها النظام أو آخر التعديلات التي تم إدخاله عليها.
- 5- دعم كل المديرين المبادرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية، بالإضافة إلى نشر قصص النجاح التي حققوها ليستفيد منها الآخرون ويحذوا حذوهم.
- 6- تفعيل دور وحدات مركز التطوير المهني وحثهم على إطلاع المديرين على كيفية الاستفادة من النظام في إنجاز الأعمال بطريقة إبداعية، سواء كان ذلك عن طريق التدريب أو اللقاءات أو النشرات التي يمكن توزيعها عليهم.
- 7- توفير الدعم الفني اللازم لجميع مديري المدارس في جميع الأوقات وبشكل مستمر وشامل للتغلب على كافة المشكلات التي قد تواجه المستخدمين.
- 8- العمل بشكل مستمر على التأكد من توفر كافة التجهيزات المادية بالمدارس وخاصة شبكة الإنترنت بحيث لا ينعكس ذلك سلباً على توجهات مديري المدارس نحو النظام.
- 9- ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع دائرة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس.
- 10- ضرورة توفير كافة التطبيقات المدرسية المستخدمة مثل نظام إدارة الوقت أو نظام إدارة أحوال البدلاء ونظام إدارة الأداء ضمن نظام EMIS لتوحيد قاعدة البيانات بشكل كامل.

11- تطوير البرنامج ليشمل في جزء منه تمكين أولياء الأمور من الاطلاع ومتابعة المستوى التحصيلي والسلوكي لأبنائهم.

6.4 الدراسات المستقبلية

في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة، وما انبثق عنها من توصيات للباحث، فإنه يقدم اقتراحات لدراسات مستقبلية مثل:

1- دراسة أثر عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الإدارة العليا.

2- دراسة مدى ملائمة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) لمعايير الجودة الشاملة.

3- إجراء دراسة مقارنة بين نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) بوكالة الغوث الدولية ونظام إدارة معلومات التعليم (SMIS) المستخدم في المدارس الحكومية أو أية مؤسسات تعليمية أخرى.

4- دراسة أثر عوامل أخرى قد تسهم في نجاح نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) وتطوير سبل الاستفادة منه.

6.5 ملخص الفصل السادس:

في هذا الفصل تم استعراض أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة بعد التحليل، كما تم استعراض النتائج المتعلقة بالفرضيات، وقدم الباحث مجموعة من التوصيات المبنية على نتائج الدراسة التي تم عرضها، من أجل الارتقاء بأداء النظام ورفع مستوى المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس، وأخيراً اقترح الباحث مجموعة من الدراسات المستقبلية المقترحة لتكون نقطة انطلاق للباحثين في هذا النظام أو في مجال أنظمة المعلومات الإدارية وغيرها.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

المراجع العربية:

إبراهيم، لبيب عبد العزيز (2011م). واقع الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة عدن من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية جامعة عدن، (12)، 205-254.

ابن منظور، جمال الدين، أبي الفضل. (2003م). لسان العرب، ط 3. بيروت: دار صادر.
أبو شكر، أحمد وليد (2012م). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان من وجهة نظر الموظفين والمرضى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

أبو عيشة، محمود (2015م). أثر جودة واجهة المستخدم الرسومية لنظم المعلومات الإدارية على دافعية الموظفين: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
إدريس، ثابت (2005م). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

البحيصي، عصام (2006م). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية. 14 (1)، 155-177.

بسيوني، عبد الحميد (2010م). نظم المعلومات الإدارية. القاهرة: دار الكتب العلمية.
البكري، سونيا (2000م) : نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

بلوني، انجود (2008م). دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في محافظات شمال فلسطين ومعيقاتها من وجهة نظر مديريها (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

بميك (2004م). خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، التفكير الإبداعي. ط 1. القاهرة
تعلب، سيد (2011م). نظم المعلومات الإدارية. ط 1، عمان، الأردن : دار الفكر.

جبر، عبد الرحمن (2010م). الإبداع الإداري وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مديري وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

الجرجاوي، زياد (2010م). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2، فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.

حماد، أحمد (2013م). تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم قطاع غزة- من وجهة نظر العاملين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، فلسطين.
الحمداني، موفق (2006م). مناهج البحث العلمي. الأردن، عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
الحنطاوي، محمد (2004م). نظم المعلومات المحاسبية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الخطيب، أحمد و معاينة، عادل (2006م)، الإدارة الإبداعية للجامعات. الأردن، عمان: جدارا للكتاب العالمي.

الخالدة، رياض و الحنيطي، محمد (2008م). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 35(2)، 320-342.

الداهري، صالح (2008م). سيكولوجية الإبداع والشخصية. ط1. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

دليل المستخدم التدريبي لمدير المدرسة (2015م). نظام إدارة معلومات التعليم EMIS . دائرة التربية والتعليم بالأونروا.

دليل مديري المدارس لتنفيذ برنامج القيادة من أجل المستقبل (2013م). وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، عمان.

رسالة التميز-برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي (31 أغسطس 2014م) . تاريخ الاسترجاع (10 يناير 2016م)

<https://www.skgep.gov.ae/docs/.../2014-أغسطس-31---كن-مبادراً---رسالة-التميز---31-أغسطس-2014.docx>

رضا، حاتم (2003م). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة (رسالة ماجستير غير منشورة) . أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

رومي، إسماعيل وصلاح ، علي، (2012م). واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (27)، فلسطين.

الزامل، يوسف (2013م). التمكين الإداري وعلاقته بالإبداع الإداري لدى مديري وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

الزيود، ماجد (2012م). درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مملكة البحرين (رسالة دكتوراة)، جامعة دلمون للعلوم والتكنولوجيا، البحرين.

الشمري، مشعان (2008م): تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدهم ورؤساء الأقسام تصور مقترح (رسالة ماجستير غير منشورة) . جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الصالح، نبيل محمود (2011م). استراتيجية الإدارة المدرسية في ضوء الاتجاهات المعاصرة: القيادة - التكنولوجيا - إدارة الجودة . عمان، الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع.

عبد الرزاق، ماجدة والذبياني، منى. (2012م). الإبداع الإداري مدخل لتطوير إدارة مدارس التعليم الثانوي بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية. 1(36)، 165-249.

عبد الرسول، محمود أبو النور (2011م). الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية - الواقع والمأمول. مجلة الدراسات التربوية والاجتماعية . 1(2)، 11-50 .

عبد العزيز، سعيد (2006م). المدخل إلى الإبداع، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

عبد المنعم، نادية ومصطفى، عزة جلال (2012). الإدارة المدرسية المعاصرة في ظل المتغيرات العالمية. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001م). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.

العجمي، حسنين (2003م). الإدارة المدرسية ومتطلبات العصر، عمان، الأردن: العالمية للنشر والتوزيع.

العساف، وفاء (2004م)، واقع الإبداع الإداري ومعوقاته لدى مديري المدارس بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة) . جامعة الملك سعود ،الرياض.

العضائية، رائد وأبو سمهدانة، مروة (2014م). جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10(3). 425-404 .

عطاونة، وجدي (2012م) : تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الخليل، فلسطين.

علوان، رائد (2005م). فاعلية برنامج مقترح لتنمية التفكير الإبداعي لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث الدولية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

كرزاز، معتصم (2016م)، 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 (رسالة ماجستير غير منشورة) . الجامعة الإسلامية، غزة.

لطفي، أمين أحمد (2005م). مواجهة وتدقيق نظم المعلومات. القاهرة: الدار الجامعية. مهنا، عبد الوهاب محمود (2009م). درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، فلسطين.

الموسوي، عطية (2009م). تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة: دراسة حالة الشركة العامة للصناعات الكهربائية (رسالة ماجستير غير منشورة). العراق، بغداد.

موقع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى. تاريخ الاسترجاع (13 فبراير 2016م) <https://www.unrwa.org/ar/>

موقع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى . تاريخ الاسترجاع (16 فبراير 2016م)

<https://www.unrwa.org/.../Education%20Reform%20Strategy%20-%20for%20distribution%20to%20Sub-Committee%20ARABIC.DOC>

موقع نظام إدارة معلومات التعليم EMIS. تاريخ الاطلاع: 1 سبتمبر 2016، الموقع <http://emis.unrwa.org>

النجار، فايز وملكاوي نازم (2010م). نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع :دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 26(2)، 279-257 .

نجم، عبود نجم (2003م). إدارة الابتكار: المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

نشابة، شادي. (2010م، 24 أكتوبر). أهمية المبادرة الاجتماعية و الاقتصادية و تأثيرهم في سياسات الدول. تاريخ الاسترجاع: (12 ديسمبر 2016).

<http://www.chadinachabe.com/?p=628>

نصر، عزة جلال (2008م). الإبداع الإداري والتجديد الذاتي للمدرسة الثانوية العامة-رؤية استراتيجية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

النوايسة، كفى (2009م)، أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة الأردن.

همشري، عمر (2001م). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الهيدي، زيد (2007م). الإبداع: ماهيته، اكتشافه، تنميته. ط2. العين: دار الكتاب الجامعي. هيجان، عبد الرحمن (2006م). المدخل الإبداعي لحل المشكلات. عمان: جدارا للكتاب العالمي.

الوادية، محمد (2015م). علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية: دراسة حالة وزارة التعليم العالي قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الدراسات الأجنبية:

Aasheim K. (2007). Adapting the DeLone and McLean IS success model A PDA impact study in Norwegian home health care. *Information Systems Research* .Scandinavia, Tampere, Finland.

Ainin, S., Bahri, S., Ahmad A. (2012). Evaluating portal performance: A study of the National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) portal. *Telematics and Informatics journal*. (29) , 314–323.

AlHendawi, K..& Baharudin, A. (2013). Evaluating the Effectiveness of Web-Based Management Information System from the Perception of Educationalists: An Exploratory Study. *Information Technology Journal*, 12(6), 1068-1078

AlHendawi, K..& Baharudin,A. (2013). Influence of Quality Factors on the Effectiveness of Web-Based Management Information Systems: Scale Development and Model Validation. *Journal of Applied Sciences*. 14(8), 723-737

- 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
- Crouch, Luis & Enache, Mircea & Supanc, Patrick (2001). *Education Management Information Systems (EMIS) . Guidelines for Design and Implementation*, (www.techknowlogia.org)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten year update. *Journal of Management Information Systems*.
- Demir, Kamile. (2006). School Management Information system performance in primary schools. *Turkish Online Journal of Education Technology*. Turkey.
- Esther, Chitolie-Josef (2011) *An Investigation into the use of Education Management Information Systems (EMIS) in secondary School in St. Lucia – The case of One Secondary School* (EdD thesis), University of Sheffield .
- Felton, Faye S. (2006). *The use of computers by elementary school principals dissertation*. Faculty of the Virgin Polytechnic institute and state university, Blacksburg, verginia.
- Frese, M, Kring, W, Soose, A & Zempel, J (1996). Personal initiative at work differences between east and west Germany, *Academy of Management Journal*. (39), 37-63
- Bianca A.C. Groen, Marc J.F. Wouters, Celeste P.M. Wilderom (2012). *Why do employees take more initiatives to improve their performance after co-developing performance measures? A field study*.
- Gupta, A. & Saxena, S. (2011). Employees' Satisfaction Towards E-HRM In Service organizations. *Gurukul Business Review (GBR)*. (7), 41-52
- Hackman, J.R., Oldham, G.R., (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance* (16), 250-279.
- Jeong, M., Oh, H., & Gregorie, M. (2003). Conceptualizing Web site quality and its consequences in the loading industry. *International Journal Hospitality Management*, 22(2), 161-175 .
- John, E. , Kevin, S. G., Charles, M. V. & George, L. H. (2014). Cognitive style and innovation in organizations. *European Journal of Innovation Management*, 17(3), 311-326
- Kader, Mohd (2009). *Measuring information system performance in public sector: a case study in Pahang State Education Department*, (Master thesis), University of Malaya, Malaysia.
- Ken, Chad (2015). *Library management system to library services platform. Resource management for libraries : a new perspective*. HELibTech Briefing Paper.
- Laudon K. C. & Laudon J. P.. (2015). *Management Information System: Managing the Digital Firm*. (13th edition), Pearson Education Limited.

- Motowidlo, S. H. & Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology* (79), 475-480
- Organ, D. (1988) .*Organizational Citizenship behavior , The good soldier syndrome* Lexington. MA Lexington books.
- Ozen, G. Yaman, M. and Acar, G.(2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The Online Journal of Recreation and Sport*. 1(2).
- Parasurman, A, Z&Berry, (2003). Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptives of service quality, *Journal of retailing*, 52 (1), 35-48
- Princely Ifinedo, Birger Rapp, Airi Ifinedo, Klas Sundberg (2010). Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level. *Computers in Human Behavior* 26(2010), 1136–1148.
- Quaddus, M. , Xu, J. (2013). *Managing Information Systems: Ten Essential Topics*.(2013 edition).
- Saha, Paramita. (2008). *Government e-service Delivery: Identification of success factors from citizens' perspective*, PhD Thesis, Lulea University of Technology,Sweden.
- Stair,R., Reynolds, G. (2012). *Fundamental of Information systems*. (6th edition)
- Steven & Monideepa. (2007). *How do a company's information technology competences influence its ability to innovats*. Ohio, USA
- Sultana ,Ronald: (2013). An Emis For Palestine: The Education Management Information System In The West Bank And Gaza Strip. *Mediterranean Journal of Educational Studies*. 7(2),61-92.
- Sun Joo Yoo, Seung-hyun Han, Wenhao Huang (2012). The roles of intrinsic motivators and extrinsic motivators in promoting e-learning in the workplace: A case from South Korea. *Computers in Human Behavior* (28) , 942–950.
- Swaid, S. ,Wigand, R. (2007). *Key Dimensions of E-commerce Service Quality and Its Relationships to Satisfaction and Loyalty*. proceedings of 20th Bled conference, Bled, Slovenia
- Zhang, X. & Batrol, K. (2010). Linking Empowering Leadership and employee creativity: The influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *Academy of Management Journal*. 53 (1), 107-128
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*. (44), 682-696.

المقابلات الشخصية:

- البحيصي، حمدان (2017م)، مشرف عام على إدارة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS،
مكان المقابلة: مكتب غزة الرئيسي، موعد وتاريخ المقابلة: 2017/1/14 الساعة 1 ظهراً.
الهبيل، طارق (2016م). مبرمج ومشرف على إدارة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS،
مكان المقابلة: مكتب غزة الرئيسي، موعد وتاريخ المقابلة: 2016/1/20 الساعة 1 ظهراً.
أبو ورد، إيهاب (2016). محلل أنظمة المعلومات لنظام EMIS، مكان المقابلة: مكتب غزة
الرئيسي، موعد وتاريخ المقابلة: 2016/3/13 الساعة 2 مساءً.

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1.	د. إبراهيم وشاح	الأونروا - منسق وحدة التدريب - التربية
2.	د. إياد الدجني	الجامعة الإسلامية - كلية التربية - الجودة
3.	د. حسام السيد	الأونروا - مختص تربوي - الإحصاء
4.	د. سامح الجبور	الأونروا - منسق وحدة التدريب - نظم المعلومات
5.	د. عبد رب النبي أبو سلطان	الأونروا - مدير مدرسة - التربية
6.	د. كامل أبو شملة	الأونروا - منسق وحدة التدريب - التربية
7.	د. كمال الهنداوي	الأونروا - رئيس وحدة التقييم - نظم المعلومات
8.	د. منصور الأيوبي	كلية فلسطين التقنية - إدارة الأعمال
9.	د. نبيل اللوح	الديوان العام للموظفين - التنمية البشرية والتدريب
10.	د. نبيل الصالحي	الأونروا - مدير منطقة تعليمية - التربية
11.	د. نضال المصري	جامعة القدس المفتوحة - إدارة الأعمال
12.	د. وسيم الهابيل	الجامعة الإسلامية - كلية التجارة

ملحق رقم (2) : الاستبانة



الجامعة الإسلامية - غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

السادة/ مديرو ومديرات مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة الكرام،،،
تحية طيبة وبعد،

الموضوع/ استبانة لدراسة علمية

يقوم الباحث بإجراء دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
إدارة الأعمال بعنوان:

أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري

لدى مديري مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة

ولاستكمال متطلبات الدراسة يرجى منكم تعبئة الاستبيان المرفق والذي يشتمل على
قسمين: الأول يتضمن المعلومات الأساسية، والقسم الثاني يتكون من محورين، الأول: يتعلق
بقياس عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم، المحور الثاني: يتعلق بقياس المبادرة والإبداع
الإداري لدى مديري المدارس.

أملُ منكم التعاون وتقديم المعلومات التي تساعد في إتمام هذه الدراسة وتعبئة هذا
الاستبيان بكل دقة وموضوعية، علماً بأن كل ما تدلون به من معلومات ستكون محل اهتمام
الباحث وستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير،

الباحث/ صلاح علي حبش

القسم الأول: البيانات الأساسية:

يرجى اختيار البديل المناسب لكل مما يلي بوضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب:

1. الجنس

ذكر أنثى

2. العمر

أقل من 35 سنة 35 إلى أقل من 45
 45 إلى أقل من 55 55 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

بكالوريوس ماجستير دكتورة

4. عدد سنوات الخدمة (كمدير مدرسة):

أقل من 5 سنوات 5 إلى أقل من 10 سنوات
 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

5. منطقة العمل (المحافظة):

الشمال غزة الوسطى خانيونس رفح

القسم الثاني: فيما يلي مجموعة من البنود وأمام كل منها خمسة خيارات، يرجى وضع إشارة (✓) أمام الخيار المناسب:

المحور الأول: التعرف على واقع عوامل جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS)

درجة الموافقة					البند	م
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
المجال الأول: جودة النظام (System Quality)						
					1. يعتبر النظام سهل الاستخدام.	
					2. يعتبر النظام سهل التعلم.	
					3. يتسم النظام بالمرونة.	
					4. يعالج النظام البيانات بدقة.	
					5. يربط النظام البيانات مع بعضها البعض.	
					6. يعتبر محتوى قاعدة بيانات النظام كافياً.	
					7. يسمح النظام بتغيير خصائص العرض حسب رغبة المستخدم.	
					8. يسمح النظام بالتكامل مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى مثل أنظمة الموارد البشرية والدوائر الأخرى.	
					9. يلبي النظام حاجات المستخدمين.	
					10. يعتبر النظام موثوقاً به.	
					11. يتميز النظام بالكفاءة.	
المجال الثاني: جودة المعلومات (Information Quality)						
					1. يزود النظام المستخدمين بمعلومات فورية.	
					2. معلومات النظام مفهومة وغير معقدة.	
					3. المعلومات التي يقدمها النظام ذات قيمة عالية.	
					4. معلومات النظام موجزة ومختصرة.	
					5. معلومات النظام مناسبة لما صمم لأجله.	
					6. يمكن الوصول للمعلومات في النظام بسهولة.	
					7. يقدم النظام المعلومات في شكل يمكن الاستفادة منه بسهولة.	

درجة الموافقة					م	البند
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					8.	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة من النظام في أي وقت وأي مكان.
					9.	يتم تحديث المعلومات في النظام باستمرار.
المجال الثالث: جودة الخدمة (Service Quality)						
					1.	تعتبر واجهات النظام واضحة ويسهل التعامل معها.
					2.	يتمتع النظام في تصميمه بميزات جذابة بصرياً.
					3.	يلبي النظام طلبات المستخدمين بشكل صحيح.
					4.	يزود المشرفون على النظام المستخدمين بالخدمة في وقتها.
					5.	يمكن الاعتماد على المشرفين على النظام.
					6.	يمتلك المشرفون على النظام برامج وأجهزة حديثة.
					7.	يهتم المشرفون على النظام بتقديم حلول لمشكلات عامة تواجه المستخدمين.
					8.	أشعر بالأمان في معاملاتي مع مشرفي النظام.
المجال الرابع: جودة الظروف الميسرة (Facilitating Conditions Quality)						
					1.	تتوفر لدي الموارد اللازمة لاستخدام النظام.
					2.	تتوفر لدي المعرفة اللازمة لاستخدام النظام.
					3.	يعتبر النظام متوافقاً مع الأنظمة الأخرى التي استخدمها.
					4.	يوجد فريق يقدم خدمة الدعم الفني لمستخدمي النظام.

المحور الثاني: التعرف على واقع المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري المدارس.

درجة الموافقة					البند	
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
المجال الأول: المبادرة (The Initiative)						
					1. أواجه المشاكل بشكل فاعل.	
					2. أبحث عن الحلول مباشرة في حال واجهت أي مشكلة.	
					3. أنخرط مباشرة وبفاعلية بالعمل عندما تتاح لي أي فرصة لذلك.	
					4. أبادر بالقيام بالأعمال حتى لو لم يقم الآخرون بذلك.	
					5. أستغل الفرص بسرعة من أجل تحقيق أهدافي.	
					6. أقوم بأعمال إضافية عادة أكثر مما هو مطلوب مني.	
					7. أعتبر نفسي جيداً في تطبيق الأفكار.	
المجال الثاني: الإبداع الإداري Administrative Creativity						
					1. أقترح طرقاً جديدة لتحقيق الأهداف والغايات.	
					2. أبحث عن تقنيات وعمليات وأفكار جديدة للعمل.	
					3. أقترح طرقاً جديدة لرفع جودة العمل.	
					4. أقدم أفكاراً جديدة لتحسين الأداء.	
					5. أقترح طرقاً جديدة لأداء العمل.	
					6. أقوم بأعمال إبداعية في العمل عندما تتاح لي الفرصة لذلك.	
					7. أطور خططاً وجداول عمل كافية لتنفيذ أفكار جديدة.	
					8. أعتبر نفسي مصدراً جيداً لتوليد الأفكار الإبداعية.	
					9. أحفز الآخرين وأمنحهم أفكاراً جديدة.	
					10. أواجه المخاطر التي تعترضني بثقة.	
					11. أقدم عادة حلولاً إبداعية للمشاكل.	
					12. أتبع في كثير من الأحيان طرقاً جديدة للتعامل مع المشاكل.	

شكراً على حسن تعاونكم،،،

الباحث/ صلاح علي حبش