

# تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان

يعحي بن خميس الحسيني

طالب دكتوراة

الجامعة العالمية الإسلامية - ماليزيا

## الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، واشتملت عينة الدراسة على (268) موظف، وتبني الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على نظام المعلومات الإدارية، وأن مؤسسات التعليم العالي تهتم بعملية صنع القرار من خلال إتباع استراتيجيات تساعد على تحديد المشكلة وإيجاد الحل لها، وأيضاً لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي ويرجع ذلك إلى أن كافة العاملين يمكنهم إدراك دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار بسبب الخبرات التي يتم اكتسابها أثناء العمل. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها الاعتماد على البرمجيات الحديثة المتطورة داخل مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى عقد ورش تدريبية للموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي لتطوير مهاراتهم في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، صنع القرار، التعليم العالي.

## المقدمة

في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها الدول في العالم متسارعة مما يتطلب على المؤسسات بناء التوقعات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات الصحيحة ذات الجودة والدقة والحداثة، وأصبحت الأنظمة المحوسبة ومنها نظم المعلومات الإدارية من أهم البرامج التي توفر المعلومات التي تدعم اتخاذ القرارات وتسهل العمليات وتزيد الموثوقية وتعمل على توفير البيانات في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة، ان بيئة عدم التأكد التي تسيطر على البيئة العامة للمؤسسات دفعهم بالتأكد إلى الاعتماد على أنظمة متطورة كمتطلب أساسي للاستمرار والنمو.

ويشهد العالم المعاصر العديد من التغيرات والمستجدات على الساحة التربوية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والإدارية، وقد غيرت هذه المستجدات عالمنا اليوم، وبدلت العديد من المفاهيم والثوابت التي كانت مستقرة في الأذهان لسنوات طويلة مضت، وترتب على ذلك العديد من المشكلات، أبرزها عدم القدرة على ملاحقة التطورات وفهم دوافعها الحقيقية وتفسيرها، فضلاً عن التكيف معها، الأمر الذي انعكس على الساحة التربوية والتعليمية وما عتراه من تحديات وهفوات كثيرة ساهمت في التأثير سلباً على مؤسساتنا التعليمية بشكل كبير (قششة، 2017: 1).

وتواجه المجتمعات المعاصرة والحديثة بكافة مؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفقا هائلاً في المعلومات التي أخذت تتسع بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة وظهور التخصصات الجديدة بكافة أنواعها وأهدافها (العامري، 2010: 72).

وتُعد المعلومات مورد عال المستوى، إن لم يكن الأعلى مع بقية موارد المنظمة، وحيث أشار الترتوري وآخرون (2009) أن التجربة أثبتت أن نقص المعلومات وضعف نظم المعلومات هما السببان في تدني نوعية ومستوى الخدمات،

\* تم استلام البحث في يونيو 2021، وقبل للنشر في أغسطس 2021، وسيتم نشره في ديسمبر 2023.

والاستفادة من الموارد من قبل الأفراد والمجتمع بشكل عام، فاتخاذ القرارات هو سلوك عقلائي يتطلب الاستخدام الجيد للمعلومات، وهذا يعني أن للمعلومات قيمة لكونها ترفع من مستوى عقلانية اتخاذ القرارات من خلال نوعية المعلومات المستخدمة، ويعني ذلك أن المعلومات تشكل أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات، فهي تمثل المدخلات الأساسية لتلك العملية، كما تعد عاملاً هاماً في اختيار البديل الأمثل من بين عدد البدائل المتاحة لمتخذ القرار، مما يتيح التركيز على البدائل الأكثر ملاءمة (طه، 2008: 55).

فالإدارة التعليمية بحاجة دائمة إلى التطوير المستمر للأنظمة الإدارية المتبعة، خاصة مؤسسات التعليم العالي التي شهدت تطوراً ملموساً خلال السنوات الماضية على جميع المستويات من حيث نوعية وجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها في كافة الدول المتقدمة، وقياساً على ذلك فإن مؤسساتنا التعليمية وأنظمة العمل بها والممارسات الإدارية بحاجة إلى التفكير بجذبة لنظم إدارية فاعلة تعمل على دعم عملية صنع القرار بما يتوافق مع الممارسات والأنظمة الحديثة العالمية.

ولذلك يرى الباحث أن عملية اتخاذ القرارات وتحسينها تعتمد بشكل مباشر وكبير على توفر جودة المعلومات المستخدمة، حيث إن لنظم دعم القرار دوراً مهماً في تحقيق انسيابية هذه المعلومات وتقديمها في الوقت الصحيح مما يؤدي إلى مساعدة متخذي القرار على اتخاذ القرار الأمثل، جاءت هذه الدراسة لمعرفة وتحديد دور نظم المعلومات الإدارية ومدى تحقيق فاعليتها في تحسين عملية صنع القرار في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان.

## الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

### مفهوم نظم المعلومات الإدارية ومكوناته

تحتل نظم المعلومات الإدارية مكانة بارزة لدى المؤسسات، وتعتبر إحدى دعائم عمليات تحسين الجانب المؤسسي والإداري للمنظمات والشركات، الأمر الذي بات ضرورياً لتوضيح ما تقتضيه بشكل مقتضب ومركز، عرف الحاج وعله (2018: 119) نظام المعلومات الإداري بأنه «هو نظام شامل، أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب، لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة ذات الفعالية والمردودية».

عرف كل من الراشدي وعبد الهادي (2019: 119) نظم المعلومات الإدارية بأنها «هي هيكل متكامل من الأجزاء المادية، والبرمجيات، والأفراد، وقاعدة البيانات التي تعمل على جمع البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ومعالجتها، وتحليلها، وتوفير المعلومات للمستفيد بالوقت والتكلفة المناسبة، لغرض دعم عملية صنع واتخاذ القرارات».

لذا فيمكن القول بأن مكونات نظم المعلومات الأساسية تشتمل على المكونات المادية، والبرمجية، والبيانية، والبشرية، وهو ما أشار إليه إسلام (Islam, 2018: 57) حينما أكد على أن نظم المعلومات الإدارية تشتمل على مجموعة من المكونات الرئيسية التي تتضمن كل من المكونات المادية «Hardware»، المكونات البرمجية «Software»، المكونات المتعلقة بقواعد البيانات «Database»، وكذلك المكونات الخاصة بالعامل البشري «Individuals» الذي تقوم عليه المؤسسات.

### مفهوم صنع القرار

يعتبر صنع القرار من الجوانب الإدارية الحرجة التي تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كبير، وللتعرف على أفضل الخيارات التي يجب على المؤسسة الاعتماد عليها، وعرف عامر والمصري (2016: 6) صنع القرار بأنه «هو حصيلة جهد جماعي، فهي نشاط يقوم من خلالها صناع القرار باتجاه بديل من البدائل لإيجاد الحل المناسب للمشكلات المتزايدة التي تواجهها المؤسسة».

### مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان

يتجاوز عدد المؤسسات التعليمية حاجز الستين مؤسسة، تتضمن كليات وجامعات متخصصة في شتى المجالات العلمية والأدبية والفنية، وهو ما أشار إليه الموقع الرسمي لمجلس التعليم بسلطنة عمان (2020) حينما أكد على أن

منظومة التعليم العالي بالسلطنة تشتمل على (69) مؤسسة تعليمية وفقاً لإحصائية عام 2018، موزعة جغرافياً على مختلف مناطق ومحافظات السلطنة، وتصنف إلي (جامعات، كليات جامعية، كليات مهنية، الكلية المهنية للعلوم البحرية، كلية عمان للعلوم الصحية، والمعهد العالي للتخصصات الصحية، والمعهد العالي للقضاء)، منها (42) مؤسسة تعليمية حكومية، تضم جامعة السلطان قابوس، و(6) كليات للعلوم التطبيقية تشرف عليها وزارة التعليم العالي، و(7) كليات تقنية تشرف عليها وزارة القوى العاملة، وكلية العلوم الشرعية وتشرف عليها وزارة الأوقاف والشئون الدينية، والكليات المهنية وعددها (7) كليات، والكلية المهنية للعلوم البحرية، وكلية الدراسات المصرفية والمالية ويشرف عليها البنك المركزي العماني، بالإضافة إلى (5) كليات من مؤسسات التعليم العالي التي تتبع الأجهزة العسكرية وهي: الكلية العسكرية التقنية، والكلية الفنية الجوية، وكلية القيادة والأركان، وأكاديمية السلطان قابوس الجوية، وأكاديمية السلطان قابوس لعلوم الشرطة، كما أقر مجلس التعليم الموقر مشروع تحويل ثلاثة عشر معهد صحي تشرف عليه وزارة الصحة إلى كلية، أما مؤسسات التعليم العالي الخاصة فقد بلغ عددها (27) مؤسسة، مقسمة إلى (9) جامعات، و(18) كلية، ولهذه المؤسسات دوراً مهماً في استيعاب خريجي دبلوم التعليم العام الذين لم يحظوا بفرصة دراسية في المؤسسات الحكومية.

### الدراسات السابقة

دراسة إبراهيم، والصبغ، ومحمد (2019) بعنوان: «دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي: دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر»، وهدفت إلى الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع محاور إدارة الجودة من منظور إداري، والكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع مراحل دعم القرارات، والكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراحل دعم القرارات ومحاور جودة خدمات التعليم الجامعي، وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات الأكاديمية الجامعية في الجامعات المصرية، والبالغ عددهم (3) جامعات حكومية وهم جامعة القاهرة وجامعة عين شمس وجامعة المنوفية، وجامعة خاصة وهي الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري بفرعها بالقاهرة والإسكندرية، وذلك في العام الدراسي (2015-2016)، واشتملت عينة الدراسة على (486) قائدًا، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانوا بمقياس خاص بمحاور نظم المعلومات الإدارية، ومقياس محاور الجودة من منظور إداري، ومقياس دعم القرارات الجامعية كأدوات للدراسة، وقد توصل الباحثون للعديد من النتائج أهمها، وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع محاور إدارة الجودة من منظور إداري ما عدا البعد الخاص بمعوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع مراحل دعم القرارات ما عدا التشخيص وتحديد فجوة الجودة فالعلاقة بينهم علاقة عكسية، وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين مراحل دعم القرارات ومحاور جودة خدمات التعليم الجامعي، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة إعادة تهيئة العاملين لقبول واستخدام نظم المعلومات الإدارية، وضرورة توفير البنية التحتية من قاعدة بيانات شبكات الاتصالات لتطبيق النظام.

دراسة «ألمندينجر» (Allmendinger, 2018) بعنوان: «الأخلاقيات، وصنع القرار من قبل المسؤولين الإداريين في التعليم العالي في الألعاب الرياضية بين الجامعات وشئون الطلاب»، وهدفت إلى فهم العوامل المؤثرة على عملية صنع القرار من قبل المسؤولين الإداريين في التعليم العالي، وتحديدًا في شئون الطلاب، والألعاب الرياضية بين الكليات، وتعد الدراسة الحالية من الدراسات النوعية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من الإداريين في الألعاب الرياضية، وشئون الطلاب في ثلاث مؤسسات تابعة للرابطة الوطنية للرياضة في ولاية (ميتشيجن)، واشتملت عينة البحث على (11) من الإداريين في الألعاب الرياضية. وشئون الطلاب، كما استخدمت الدراسة الترميز المفتوح لتحليل البيانات، واستخدم الباحث المقابلات شبه المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: تتمثل العوامل التي تؤثر على عملية صنع القرار من قبل الإداريين في: الطلاب، والمؤسسة، الأشخاص، العملية، أو اللوائح، والأموال، أو الموارد الأخرى، والهوية المهنية، والمواقف، والأخلاقيات الذاتية، ووجود العديد من الصراعات بين العوامل التي تؤثر على عملية صنع القرار من قبل المسؤولين، والتي يمكن حلها من خلال إعطاء الأولوية لعامل فقط من بين بقية العوامل، وغالبًا ما تكون الأولوية للطلاب، وبخاصة اهتماماتهم.

**دراسة الزعبي (2017)** بعنوان: «أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا»، وهدفت إلى التعرف على درجة توافر المستلزمات الإدارية العليا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والتعرف على أثر متطلبات إدارة نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا تعزى لمتغيرات الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، والبالغ عددهم (224) موظف وموظفة، واشتملت عينة الدراسة على (40) موظف وموظفة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها، جاءت درجة توافر المستلزمات الإدارية العليا بدرجة متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث جاء في الترتيب الأول عبارة تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة، وجاءت في الترتيب الأخير عبارة تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام معلومات إداري، عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في تقييم الأداء الوظيفي للنظام وتطوير الأداء الوظيفي للنظام والمستلزمات البشرية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا تعزى لمتغير المستوى العلمي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا تعزى لمتغير سنوات الخبرة

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة، والاهتمام بعقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات عمل النظام وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

**دراسة «سنتور» (Centor, 2016)** بعنوان «صنع القرار في التعليم العالي: التخطيط الاستراتيجي، وتخصيص الموارد في جامعات النخبة الخاصة في الولايات المتحدة»، وهدفت إلى فهم كيفية تحديد المؤسسات للأولويات، وتخصيص الموارد النادرة، ووضع الخطط الاستراتيجية التي تساهم في تقدمها، من وجهة نظر قيادات مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة، وتكون مجتمع الدراسة من القيادات في خمس مؤسسات ضمن أفضل (30) جامعة خاصة حسب تصنيف الأخبار الأمريكية، والتقارير العالمية الثانوية، واشتملت عينة الدراسة على (22) من كبار القيادات بما في ذلك (5) رؤساء جامعات (جامعة ديوك، وجامعة إيموري، وجامعة جورج تاون، وجامعة ستانفورد، وجامعة ييل)، كما استخدم الباحث المنهج النوعي القائم على إجراء المقابلات الهاتفية شبه المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: تشمل التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي المتميزة من وجهة نظر كبار القيادات، ورؤساء الجامعات في الولايات المتحدة القيود المتعلقة بالوصول، والقدرة على تحمل التكاليف، وتأثير الحكومة على البحوث، والقيود المالية، ووجود توافق بين الخطط الاستراتيجية، وخطط التشغيل السنوية، كما يوجد توافق بين المهمة المؤسسية، والقرارات المتعلقة بتخصيص الموارد، ووجود فروق بين الجامعات الخمس المشاركة في الدراسة التي ظهرت من خلال البحث، فيما يتعلق بالأسلوب المؤسسي في التخطيط الاستراتيجي، والاستثمار في الألعاب الرياضية بين الجامعات، والتوافق العام في البيانات المالية غير المركزية على الرغم من وجود تشابهات بين الجامعات الخمس.

**دراسة الختلان (2016)** بعنوان: «واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية فيها»، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية في الجامعة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى لمتغيرات الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية والأكاديمية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من مشرفي الجامعة والعمداء والكلاء ورؤساء الأقسام ومدراء الإدارات في تلك الجامعة،

واشتملت عينة الدراسة على (98) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها، جاء واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والمسؤولين في الجامعة بدرجة تطبيق عالية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح الحاصلين على درجة الدكتوراه.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها استمرارية توفير الخبرات المتعلقة بصيانة النظام وإجراء التعديلات عليها تواكب التطورات والمستجدات، وضرورة السعي وراء استمرارية مواكبة التطور في نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعات الرائدة في العالم.

**دراسة جيتو (2019)** بعنوان: «المشاركة في صناعة القرار التربوي وآليات تفعيلها في المؤسسات التعليمية»، وهدفت إلى التعرف على مستويات ممارسة القادة التربويين لمبدأ المشاركة في صناعة القرار بمدينة ينبع الصناعية، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المشرفين التربويين وقادة المدارس حول ممارسة مبدأ المشاركة في صناعة القرار التربوي تعزى لمتغيرات الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من المشرفين التربويين وقادة المدارس في مدينة ينبع الصناعية، واشتملت عينة الدراسة على (32) فرداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها، أن القادة التربويين يمارسون مبدأ المشاركة في صنع القرار بدرجة متوسطة، وأن أكثر مستويات المشاركة في صناعة القرار ممارسة هي قيام القائد بعقد اجتماع لاستطلاع آراء ومقترحات المرؤوسين ثم يتخذ قراره، وأن أقل المستويات مشاركة في صناعة القرار هي نقل مسئولية صنع القرار إلى المجموعة والعمل قائداً لها مشاركاً في المناقشات والمداولات تاركاً سلطة اتخاذ القرار للمجموعة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء المشرفين التربويين وقادة المدارس حول ممارسة مبدأ المشاركة في صناعة القرار التربوي تعزى لمتغير طبيعة العمل، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة الأخذ في عين الاعتبار تجانس فرق العمل من حيث الخبرات، وضرورة استخدام الأساليب العلمية في صناعة القرار والبعد عن اتخاذ القرارات الارتجالية.

**دراسة العنزي (2018)** بعنوان: «بناء استراتيجية حل المشكلات قائمة على عملية صنع القرار لدى قيادات مستويات الإدارة «العليا والوسطى» في المؤسسات الحكومية بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية»، هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى القيادات الإدارية في مهارات صنع القرار كأداة لحل المشكلات تعزى لمتغيرات الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من قيادات مستويات الإدارة العليا والوسطى، والبالغ عددهم (764) قائداً من (16) مؤسسة من المؤسسات الحكومية بدولة الكويت، واشتملت عينة الدراسة على (323) قائداً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي المقارن كمنهج للدراسة، واستعان بمقياس صنع القرار لحل المشكلات كأداة للدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدى القيادات الإدارية من الذكور والإناث في أبعاد تشخيص المشكلة وتحديد البديل تعزى لمتغير النوع، مما يشير إلى تقارب هذه الأبعاد من مهارات صنع القرار بين الذكور والإناث من القيادات، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدى القيادات الإدارية تعزى لمتغير مؤسسة العمل في الدرجة الكلية لمهارات صنع القرار وفي أبعاد تشخيص المشكلة وتحديد البدائل واختيار البديل ومتابعة التنفيذ وهو ما يشير إلى تقارب مهارات صنع القرار بين القياديين كافة في المؤسسات الحكومية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدى القيادات الإدارية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في أبعاد تحديد البدائل واختيار البديل ومتابعة التنفيذ، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بعملية صنع القرار وذلك لاجتياز المشكلات التي قد تواجه القيادات الإدارية في العمل، وتقديم ديوان الخدمة المدنية لاختبار علمي يهدف إلى قياس قدرة الموظف على حل المشكلات من خلال عملية صنع القرار.

**دراسة «حكيمبور وخير أبادي» (Hakimpoor & Khairabadi, 2018)** بعنوان: «نظم المعلومات الإدارية والأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات وجودة القرارات الإدارية: نمذجة الشبكات العصبية الاصطناعية»، هدفت هذه الدراسة

إلى بحث تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية والأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات على جودة القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الإيرانية، وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين في المؤسسات العامة الإيرانية، واشتملت عينة الدراسة على (250 مدير: 18 من كبار المديرين، 34 مدير في المستوى المتوسط، 198 مدير تنفيذي) من (17) مؤسسة عامة في إيران الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الكمي القائم على الاستبانة المدارة ذاتياً التي تناولت أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية والأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات على جودة عملية صنع القرار في المؤسسات العامة في إيران، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، وجود تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على جودة عملية صنع القرارات الإدارية من قبل المديرين في المؤسسات العامة، وجود تأثير إيجابي للأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات على جودة عملية صنع القرارات الإدارية من قبل المديرين في المؤسسات العامة، وجود تأثير إيجابي قوي لدمج نظم المعلومات الإدارية والأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات معاً على جودة صنع القرارات الإدارية من قبل المديرين في المؤسسات العامة، تعمل نظم المعلومات الإدارية بمثابة العامل الهام الذي له تأثير إسهامي كبير في صنع القرار في المؤسسات العامة فيما يتعلق بالسرعة والسهولة والدقة في صنع القرار، كما أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول أثر نظم المعلومات الإدارية على صنع القرار في المؤسسات المختلفة، وكذلك ضرورة تناول العوامل المؤثرة على جودة نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات المتنوعة.

### أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بأنها الدراسة الوحيدة -على حد علم الباحث- التي تتناول تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، كما إنها تعتبر الدراسة الوحيدة -على حد علم الباحث- في هذا المجال التي تطبق داخل سلطنة عمان، وتستهدف هذه الدراسة فئة من أهم فئات المجتمع العماني وهم الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي، وهو ما يميز الدراسة الحالية ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع، نظراً لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف هذا الموضوع الهام.

### مشكلة الدراسة

تعاني سلطنة عمان من مشكلة مؤامه مخرجات التعليم واستيعاب سوق العمل، وكذلك من تكديس الخريجين في بعض التخصصات وندرتهم في تخصصات أخرى، وبذلك أصبحت المؤسسات التعليمية مجبرة على اتخاذ القرارات السليمة ودراسة احتياجات سوق العمل وذلك من خلال توفر بيانات ومعلومات شاملة، حيث يجب عليها مساندة التطورات والسعي لتحسين وتحديث مواردها وذلك عن طريق استخدام أحدث البرامج والأنظمة التي توفرها معلومات متكاملة ومتربطة وعليه لا بد من استخدام نظم المعلومات الإدارية، إما باقتنائها أو العمل على تصميم هذه النظم المعلوماتية لتحسين قدرتها على اتخاذ القرارات السريعة الفاعلة والجريئة في ظل انفتاح يشهد فيه العالم قرارات فريدة، وجريئة ومصيرية بوجود الكم الهائل من البيانات والمعلومات التي أحياناً يصعب تمييز صدقها عن كذبها؛ حيث نجاح مؤسسات التعليم العالي يعتمد اعتماداً كلياً على الإدارة العليا والإشرافية المسئولة عن عملية اتخاذ القرار التي تهدف إلى خدمة المنظمة وأصحاب المصلحة العامة وإرضائهم، وتطوير الأنظمة المعلوماتية الإدارية كنظام دعم القرارات في قطاعاتها سواء أكانت عامة أو خاصة.

يواجه التعليم العالي في سلطنة عُمان العديد من المشكلات كالتعقيد والغموض والعداء، والعمولة، والمنافسة العاملة، وهو ما أشار إليه سيف (2015: 200) حينما أكد على أن تتفاعل مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان مع أنماط من البيئات تختلف عن تلك التي كانت سائدة في القرن الماضي وتتميز هذه البيئات بالتغير والتطوير والتحول السريع؛ فالتعليم العالي يواجه العديد من التحديات، نتيجة لزيادة الطلب عليه والحاجة إلي مزيد من الموارد المالية والحاجة إلي مواكبة التطور المعرفي والتكنولوجي مع ضمان توفير تعليم ذي جودة عالية، كما تتمثل هذه التحديات فيما يلي:

- 1- التعقيد: وتشير إلى القوى والعوامل السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتربوية والتكنولوجية التي تترابط معاً، بحيث يصعب الفصل بينهما.
- 2- التغيير السريع: أي أن بيئة هذه المؤسسات تتغير بشكل متسارع على نحو غير مسبوق، مما يعرقل عملها.
- 3- العداء والغموض: يقصد بذلك أن التغييرات تحمل معها تهديداً لوجود هذه المؤسسات، للقصور في فهم تلك التغييرات والتعامل معها.
- 4- العولمة: وتأثيرها على البرامج والتخصصات التي تقدمها هذه المؤسسات، لتكون قادرة على المنافسة في إعداد خريجين قادرين على المنافسة العالمية في سوق العمل.
- 5- تحديات متعلقة بالطلبة: تبرز في محدودية الطاقة الاستيعابية لمؤسسات التعليم العالي مقارنة بالطلب الاجتماعي، وارتفاع نسبة الأمية في الفئة العمرية من (15 سنة فأكثر) من السكان إذ تبلغ 22% وفقاً لتعداد السكان والمسكن لعام 2003م، وصعوبة تعامل مؤسسات التعليم العالي مع مخرجات التعليم العام والتطورات في مناهجه وبرامجه، وضعف قدرة سوق العمل على توفير فرص عمل لمخرجات التعليم المختلفة.
- 6- التحديات المتعلقة بالمنافسة العالمية: ويتمثل ذلك في ضعف قدرة الخريجين على المنافسة في السياق العالمي والمشاركة في النشاط الاقتصادي العالمي الجديد المبني على المعرفة.

### أهداف الدراسة

- 1- الكشف عن كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عمليات صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.
- 2- التعرف على تصورات العاملين لمستوى فاعلية صنع القرارات بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

### أسئلة الدراسة

- 1- ما مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- 2- ما مستوى ممارسة عملية صنع القرارات بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

### أهمية الدراسة

- 1- تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها باكورة الأبحاث والدراسات التي تتناول نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين عمليات صنع القرار في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان.
- 2- تتناول قطاعاً مهماً من أكثر القطاعات أهمية وتأثيراً على البعد التعليمي والثقافي والاجتماعي.
- 3- إلقاء الضوء على الجوانب المهمة والإيجابية لنظم المعلومات الإدارية ودورها ومدى فاعليتها في تحسين عمليات صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.
- 4- يمكن أن يستفيد المسئولون من نتائج الدراسة لزيادة وتحسين وتطوير مستوى ممارسات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين عمليات صنع القرار في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان.
- 5- تعتبر هذه الدراسة إثراء للمكتبة العربية ومرجعاً يمكن الباحثين من الاستفادة منها والرجوع إليها عند الحاجة.

### فرضيات الدراسة

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار لدى قادة مؤسسات التعليم العالي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنوع المؤسسة التعليمية على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للمستوى التعليمي لإفراد عينة الدراسة على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لسنوات خبرة أفراد عينة الدراسة على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

### تصميم الدراسة

تعد هذا الدراسة من الدراسات التي تهدف إلى الإلمام بظاهرة الدراسة وهي فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عُمان.

### مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، ويبلغ عددهم (4720) يتوزعون على عدد (66) مؤسسة تعليم عالي منها، عدد (38) مؤسسة حكومية، وعدد (28) مؤسسة خاصة من مختلف محافظات سلطنة عمان.

### عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على (268) مفردة من الموظفين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة مسقط في سلطنة عمان.

### طريقة اختيار مفردات العينة

تم سحب عينة من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي بطريقة عشوائية طبقية بسيطة حيث تم تقسيم المجتمع إلى طبقات على أساس المؤسسة التعليمية، وتمثل كل مؤسسة تعليمية طبقة من طبقات العينة بحيث تكون الوحدات متجانسة داخل كل طبقة.

### (مقياس الدراسة)

تم استخدام استبانة للكشف عن تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

### جدول رقم (1)

#### معاملات الصدق الثبات لمُحاوَر الدراسة والمُحور الكلي

م	المحور	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات الصدق الذاتي	معامل الثبات الفنا الذاتي
1	نظم المعلومات الإدارية	المكونات المادية	5	0.883	0.78
2		المكونات البرمجية	5	0.954	0.912
3		الشبكات وقواعد البيانات	4	0.761	0.58
4		الموارد البشرية	5	0.912	0.833
	محور نظم المعلومات الإدارية		19	0.960	0.923
1	عملية صنع القرار	تحديد المشكلة	4	0.932	0.87
2		تحديد البدائل	4	0.959	0.92
3		تقييم البدائل	4	0.956	0.914
4		اختيار البديل الأنسب	4	0.977	0.955
5		اتخاذ القرار ومتابعته	4	0.974	0.95
	محور عملية صنع القرار		20	0.988	0.978
	المحور الكلي		39	0.986	0.974

### خصائص مقاييس الدراسة

يتبين من الجدول السابق: أن معامل الصدق الذاتي للمحور الأول (نظم المعلومات الإدارية) قد تراوح بين (0.761-0.954)، بينما تراوح معامل الصدق الذاتي للمحور الثاني (عملية صنع القرار) بين (0.932-0.977). وقد تراوح معامل ثبات المحور الأول (نظم المعلومات الإدارية) بين (0.78-0.923)، بينما تراوح معامل ثبات المحور الثاني (عملية صنع القرار) بين (0.87-0.955)، وقد جاءت الدرجة الكلية لمُحاوَر الاستبانة (0.974).

### طرق جمع البيانات

- المصادر الثانوية: معالجة الإطار النظري للبحث وتم اللجوء لمصادر 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.

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث يتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي، حيث تتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء يغطي الجزء الأول البيانات التفصيلية للمؤسسة التعليمية، والجزء الثاني يتناول مكونات نظم المعلومات الإدارية، أما الجزء الثالث يتطرق إلى مكونات طرق صنع القرار.

### طريقة معالجة البيانات

بعد الانتهاء من إجراءات الصدق، والثبات للاستبانة تم وضعها في صورتها النهائية: لتوزيعها ميدانياً على الفئة المستهدفة، سوف يقوم الباحث بالإجراءات التالية حتى يتمكن من الحصول على العدد المناسب من الاستجابات، وحتى يضمن عدم التأخير في جمع الاستبانات من قبل أفراد عينة الدراسة، وهي في الآتي:

- الحصول على رسالة من إدارة الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا تشهد بان الطالب يدرس بها وأنه يقوم بهذه الدراسة من أجل استكمال الحصول على الدكتوراه وذلك لمن يهمله الأمر.
- الحصول على موافقة وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان على إجراء الدراسة على مؤسسات التعليم العالي، وحتى يتمكن من زيارة المؤسسات بدون عراقيل.
- قام الباحث بزيارة المؤسسات محل الدراسة شخصياً، وتوزيع الاستبانات على الفئة المستهدفة مع شرح، وتوضيح محتوى الاستبانة، وأهمية استجاباتهم عليها بكل دقة، وشفافية.
- بعد زيارة الباحث لجميع المؤسسات في عينة الدراسة، وتجميع العدد المطلوب من الاستبانات، سوف يقوم بالتدقيق عليها، ومعالجة النواقص فيها، ومن ثم البدء بعملية إدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي (SPSS21).

### أساليب تحليل البيانات (الأساليب الإحصائية)

نظراً لطبيعة الدراسة فإن الأساليب والأدوات الإحصائية ستكون على النحو الآتي:

- 1- مقاييس النزعة المركزية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- 2- اختيار ألفا كرو نباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 3- اختبار T لعينتين مستقلتين: لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.
- 4- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA: لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- 5- اختبار الانحدار المتعدد، لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

جدول رقم (2)

المتغير	المستوى	العدد النسبة (%)
نوع المؤسسة	حكومية	147 54.9
	خاصة	121 45.1
	المجموع	268 100
المستوى الدراسي	دون البكالوريوس	44 16.4
	البكالوريوس	75 28
	الماجستير	101 37.7
	الدكتوراة	48 17.9
	المجموع	268 100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	37 13.8
	من 5 إلى 10 سنوات	80 29.9
	10 سنوات فأكثر	151 56.3
	المجموع	268 100

### مناقشة نتائج الدراسة

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة المشاركين في الدراسة من مؤسسات التعليم العالي الحكومية (54.9%) أعلى من نسبة المشاركين من المؤسسات الخاصة، ونسبة المشاركين حاملي مؤهل الماجستير (37.7%) أعلى نسبة من بقية المؤهلات، وتركزت خبرة أفراد عينة الدراسة في المدة 10 سنوات وأكثر بنسبة (56.3%).

بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.974) وهو معدل مرتفع مما يدل على وجود ثبات عالي للاستبانة، وبلغ معامل الثبات لمحور نظم المعلومات الإدارية (0.923) ومعامل الثبات لمحور صنع القرار (0.978).

## ترميز البيانات

## جدول رقم (3)

تقييمات مقياس (ليكرت) الخماسي، ودرجاتها

الدرجة/ الترميز	الخيار	المتوسط	مستوى الموافقة
1	غير موافق بشدة	1-1.79	منخفض جداً
2	غير موافق	1.8-2.59	منخفض
3	محايد	2.6-3.39	متوسط
4	موافق	3.4-4.19	مرتفع
5	موافق بشدة	4.2-5	مرتفع جداً

## جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة والرتبة لإبعاد محور نظم المعلومات الإدارية

م	الرتبة	البعد	المتوسط الانحراف مستوى الحسابي المعياري الموافقة
1	1	المكونات المادية	4.0836 0.6359 مرتفع
2	4	المكونات البرمجية	3.6709 0.82954 مرتفع
3	2	الشبكات وقواعد البيانات	3.7257 0.6403 مرتفع
4	3	الموارد البشرية	3.7075 0.76893 مرتفع
		محور نظم المعلومات الإدارية	3.8007 0.61428 مرتفع

## جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة والرتبة لإبعاد محور صنع القرار

م	الرتبة	البعد	المتوسط الانحراف مستوى الحسابي المعياري الموافقة
1	4	تحديد المشكلة	3.4729 0.86655 مرتفع
2	5	تحديد البدائل	3.3722 0.94846 متوسط
3	1	تقييم البدائل	3.7985 0.7445 مرتفع
4	3	اختيار البديل المناسب	3.5065 0.97184 مرتفع
5	2	اتخاذ القرار ومتابعته	3.5429 0.98919 مرتفع
		محور صنع القرار	3.4688 0.87176 مرتفع

النتائج المتعلقة بالإجابة على سؤال الدراسة الثاني (ما مستوى ممارسة عملية صنع القرارات بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟). بلغ مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية مستوى مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.8007) ويتضح من الجدول رقم (4) أن البعد الأول «المكونات الإدارية» يمتلك متوسط حسابي أكبر عن الأبعاد الأخرى وبلغ (4.08). وتراوحت المتوسطات الحسابية لإبعاد الدراسة بين (3.67 إلى 4.08) بمستوى درجة الموافقة «مرتفعة» لجميع الأبعاد. ويمكن عزو ذلك إلى أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على نظام المعلومات الإدارية حيث توفر قاعدة معلومات كاملة متعلقة بنظم شبكي حديث بالإضافة إلى توفير عدد من الأجهزة والمعدات الحديثة التي عمل على تطوير أداء العمل، كما إنها تمتلك كوادر بشرية مدربة على كيفية استخدام نظام المعلومات الإدارية. وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة الخثلان (2016)، التي أشارت إلى أن واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر عينة الدراسة قد جاء بدرجة تطبيق عالية.

النتائج المتعلقة بالإجابة على سؤال الدراسة الثاني (ما مستوى ممارسة عملية صنع القرارات بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟). بلغ مستوى ممارسة عملية صنع القرارات بمؤسسات التعليم العالي مستوى مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.4688) ويتضح من الجدول رقم (5) أن البعد الثالث «تقييم البدائل» يمتلك متوسط حسابي أكبر عن الأبعاد الأخرى وبلغ (3.7985) والانحراف المعياري (0.7445) بمستوى موافقة مرتفع واحتل الرتبة الأولى.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لإبعاد الدراسة بين (3.37 إلى 3.7985) بمستوى درجة الموافقة «مرتفعة» لجميع الأبعاد ماعدا البعد الثاني تحديد البدائل قد جاء بمستوى درجة الموافقة (متوسطة). ويمكن تفسير ذلك باهتمام مؤسسات التعليم العالي بعملية صنع القرار من خلال إتباع استراتيجيات تساعد على تحديد المشكلة من خلال إدراكها بدقة ومن ثم إيجاد الحل الأفضل من خلال مجموعة الحلول المطروحة لها ووضع خطط بديلة من أجل تحقيق الهدف الذي تم أخذ القرار من أجله كما إنها تعمل على متابعة القرار ومدى استجابة الموظفين وحسن توقيت التنفيذ. النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة الفرض الأول (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار لدى قادة مؤسسات التعليم العالي) وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression).

جدول رقم (6)

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل التباين (ANOVA)

النموذج	مجموع درجات الحرية	متوسط المربعات الحرة	قيمة "ف" الإحصائية	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R <sup>2</sup>
الانحدار	4	32.743	119.699	000.	803.	645.
الخطأ المعياري	263	71.942	274.			
الكل	267	202.912				

أظهرت نتائج التحليل للتباين «ANOVA» للانحدار الخطي المتعدد، الموضح في الجدول (6) عن وجود علاقة بين محاور المتغير المستقل الممثل أبعاد نظم المعلومات الإدارية، وبين المتغير التابع وهو عملية صنع القرار، حيث أظهرت النتائج أن قيمة الفاء الإحصائية تساوي (119.699)، والدلالة الإحصائية بلغت (0.000)، وهي قيمة معنوية أقل من مستوى دلالة (0.05)؛ وبمعنى آخر أنه يوجد تأثير لكل من الأبعاد للمتغير المستقل (المكونات المادية، المكونات البرمجية، الشبكات وقواعد البيانات، والموارد البشرية) على متغير عملية صنع القرار، وبذلك نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغير المستقل؛ وهذا النتيجة يمكن متابعة التحليل. أشارت نتيجة معامل الارتباط البسيط (R) والتي جاءت قيمتها (0.803). إلى وجود علاقة طردية موجبة قوية بين المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع (عملية صنع القرار). أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) الذي يقيس القوة التفسيرية للنموذج، وجاءت قيمته (0.645)، وتدلل هذه القيمة على أن العلاقة جاءت أقل من واحد صحيح، وهذا يعني أن العلاقة غير تامة، بمعنى أن المتغير التابع (الوعي الانفعالي) ليس العامل الوحيد الذي يفسر العلاقة، وإنما يفسر ما نسبته (64.5%) فقط، وأن هناك أسباب أخرى تعود لهذه العلاقة.

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمحور عملية صنع القرار

المتغير التابع	المتغير المستقل (المفسر)	المعاملات غير المقننة بي الخطأ المعياري	المعاملات المقننة بيتا	قيمة "تي" دلالة
الانحدار الثابت	0.065	0.238	0.275	0.784
المكونات الادارية	0.043	0.071	0.609	0.543
المكونات البرمجية	0.730	0.067	10.920	0.000
الشبكات وقواعد البيانات	0.052	0.075	0.689	0.491
الموارد البشرية	0.096	0.063	1.512	0.132

ومن خلال المعطيات في جدول رقم (7) نستنتج معادلة الانحدار الخطي المقدر من خلال قيمة المعامل (بي)؛ للتنبؤ بعملية صنع القرار وهي كالتالي:

$$\text{عملية صنع القرار} = 0.065 + 0.43(\text{المكونات الإدارية}) + 0.730(\text{المكونات البرمجية}) + 0.052(\text{الشبكات وقواعد البيانات}) + 0.096(\text{الموارد البشرية})$$

ويمكن عزو ذلك إلى أهمية نظم المعلومات الإدارية كأحد الوسائل التي تساعد المؤسسة على الوصول إلى أهدافها عن طريق تخزين المعلومات وسهولة حفظها وفهرستها والاستفادة منها في الوقت المناسب، وهذا ما يساعد متخذي القرار في المؤسسة على اتخاذ القرار المناسب من خلال دقة المعلومات التي تمت تخزينها من قبل.

وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة إبراهيم والصباغ ومحمد (2019)، التي توصلت وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية بجميع مراحل دعم القرارات. ويتفق جزئياً أيضاً مع دراسة حكيمبور وخيرابادي (Hakimpoor & Khairabadi, 2018)، التي أشارت إلى وجود تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على جودة عملية صنع القرارات الإدارية من قبل المديرين في المؤسسات العامة، وجود تأثير إيجابي للأبعاد المفاهيمية لجودة المعلومات على جودة عملية صنع القرارات الإدارية من قبل المديرين في المؤسسات العامة.

للتحقق من صحة الفرض الثاني (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنوع المؤسسة التعليمية على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان)

للتحقق من صحة الفرض الرابع استخدم الباحث اختبار (ت) للعينات المستقلة مثل ما يوضحه الجدول رقم (8)، حيث يتضح من نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وهذه الفروق لصالح مؤسسات التعليم العالي الخاصة حيث إن المتوسط الحسابي أكبر من مؤسسات التعليم العالي الحكومية.

جدول رقم (8)

نتائج اختبار (T-Test) للعينتين المستقلتين للكشف عن الفروق بين المؤسسات الحكومية والخاصة

المحور	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى دلالة (ت)
نظم المعلومات الإدارية	حكومية	147	3.7071	.60519	-2.781	.006
	خاصة	121	3.9143	.60846		

ويمكن تفسير ذلك بأن مؤسسات التعليم العالي الخاصة لديها ميزانية جيدة تستطيع من خلالها توفير شبكة اتصالات داخلية للعمل، بالإضافة إلى توفير مجموعة من المكونات المتمثلة في العناصر والأجهزة والبرمجيات التي هي جزء أساسي من نظم المعلومات الإدارية. وبالتالي تستطيع توظيف نظم المعلومات الإدارية بشكل أفضل في اتخاذ القرار.

للتحقق من صحة الفرض الثالث (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للمستوى التعليمي لإفراد عينة الدراسة على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان)

جدول رقم (9)

نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) حول أثر المستوى التعليمي على استجابات أفراد عينة الدراسة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة متوسط الحرية	متوسط قيمة (ف)	مستوى دلالة (ف)
نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	2.095	3	.698	.135
	داخل المجموعات	98.656	264	.374	
	المجموع	100.750	267		

للتحقق من صحة الفرض الخامس الباحث اختبار تحليل التباين الاحادي، نتائج الجدول رقم (9) تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي مستوى الدلالة (0.135) وهو أكبر من (0.05). ويمكن عزو ذلك إلى أن كافة العاملين يمكنهم إدراك دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار

بسبب الخبرات التي يتم اكتسابها أثناء العمل وبالتالي لا يتعلق ذلك بالمستوى التعليمي لعينة الدراسة، وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة الزعبي (2017)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم تعزى لمتغير المستوى العلمي. ويتفق أيضاً مع دراسة العنزي (2018)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وهذا ما يختلف مع دراسة الخثلان (2016)، التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح الحاصلين على درجة الدكتوراه.

للتحقق من صحة الفرض الرابع (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لسنوات خبرة أفراد عينة الدراسة على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان)

يتضح من نتائج جدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير

جدول رقم (10)

نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) حول أثر سنوات الخبرة على استجابات أفراد عينة الدراسة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة متوسط الحرية	متوسط قيمة (ف)	مستوى دلالة (ف)
نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	3.373	2	1.687	.011
	داخل المجموعات	97.377	265	.367	
	المجموع	100.750	267		

سنوات الخبرة، ولمعرفة الفروق لصالح أي فئة استخدم الباحث اختبار شيفيه مثل ما يوضحه الجدول (11) ويتضح ان الفروق لصالح أفراد عينة الدراسة ذوي الخبرات من 5 إلى 10 سنوات. ويمكن تفسير ذلك بأن من يملكون الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، يكونوا أكثر إلماماً بالتطورات الحديثة التي تصدر دائماً في نظم المعلومات الإدارية بحكم حداثة

جدول رقم (11)  
نتائج اختبار شيفيه لنظم المعلومات  
الإدارية وسنوات الخبرة

الفا = 0.05		العدد	سنوات_الخبرة
2	1		
3.5704	37	أقل من 5 سنوات	
3.7874	151	أكثر من 10 سنوات	
3.9322	80	من 5 إلى 10 سنوات	
0.397	0.127	مستوى الدلالة	

تخرجهم والتحاقهم بسوق العمل وميلهم للتعرف على كل ما هو جديد كما إنهم يملكون خبرة في التعامل مع البرمجيات الحديثة والأجهزة أيضاً، لذا يكون لديهم ميل أكبر للتعرف على عمليات صنع القرار.

وهذا ما يختلف مع دراسة الخثلان (2016)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعة سلمان بن عبد العزيز تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

### توصيات الدراسة

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يوصي الباحث بما يأتي:
- عقد ورش تدريبية للموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي لتطوير مهاراتهم في استخدام نظم المعلومات الإدارية.
  - الاستفادة من الخبرات العالمية في كيفية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي.
  - الاهتمام بتوفير بنية تحتية من أجل تطبيق نظم المعلومات الإدارية بمؤسسات التعليم العالي من خلال توفير شبكات اتصالات فائقة السرعة.
  - الاعتماد على البرمجيات الحديثة المتطورة داخل مؤسسات التعليم العالي.
  - التخطيط الجيدة للقرارات التي يتم اتخاذها بناءً على الأساليب العلمية.
  - إتباع نظم المشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار من أجل إيجاد بعض الحلول البديلة في حالة تعثر بعض القرارات.

### حدود الدراسة

- الحد الموضوعي: ستكون الدراسة هذه لمعرفة مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عمليات صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.
- الحد البشري: ستركز هذه الدراسة على الموظفين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان.
- الحد المكاني: مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.
- الحد الزمني: سيتم تطبيق الدراسة وإنجازها خلال العام الأكاديمي 2021/2020.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية

- برهان، محمد نور الدين؛ وجعفر غازي إبراهيم. (2010). *نظم المعلومات المحوسبة*. عمان، دار المناهج والتوزيع.
- الترتوري، محمد عوض؛ والراقب، الناصر. (2009). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية*. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسين، أحمد حسين. (2006). *نظم المعلومات المحاسبية، الإطار الفكري والنظم التطبيقية*. الدار الجامعية، الاسكندرية.
- طه، طارق. (2008). *نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والإنترنت*. دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر.
- العامري، أسامة. (2010). *اتجاهات إدارة المعلومات*. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- قشطة، سها. (2017). *درجة ممارسة الإدارة التعليمية في وكالة الغوث لأسلوب الهندرة وعلاقتها بجودة الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين، ص 1.*
- العتيبي، عبد العزيز. (2011). *إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض*. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- إبراهيم، محمد محمد؛ والصباغ، شوقي محمد؛ ومحمد، دعاء محمد صبري. (2019). «دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الخاصة بجودة التعليم العالي: دراسة مقارنة على الجامعات المصرية الحكومية والخاصة في مصر»، *المجلة العلمية للبحوث التجارية*، (2)، 233-163.
- جيتو، عبد الحق بن خالد. (2019). «المشاركة في صناعة القرار التربوي وآليات تفعيلها في المؤسسات التعليمية»، *المجلة التربوية*، 58، 299-269.
- الحاج، عمري؛ وعله، مراد. (2018). «دور نظم المعلومات الإدارية كمدخل تنافسي في تطبيق الإدارة المعرفية»، *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية*، 11(ملحق)، 126-118.
- الخثان، منصور بن زيد. (2016). «واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة سلمان بن عبد العزيز من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية فيها»، *مجلة العلوم التربوية*، (8)، 294-241.
- الراشدي، عادل عبد الله عزيز؛ وعبد الهادي، خالد زيدان. (2019). «مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي بغداد»، *تنمية الرافدين*، 38 (121)، 131-113.
- الزعبي، محمد عيسى. (2017). «أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا»، *المجلة العالمية للتسويق الإسلامي*، 6 (3)، 65-49.
- سيف، عبد الرحمن أحمد. (2015). *تطور دولة سلطنة عمان*. الأردن: دار المعزز للنشر والتوزيع.
- عامر، طارق عبد الرؤوف؛ المصري، إيهاب عيسى. (2016). *صناعة واتخاذ القرار*. القاهرة: مؤسسة طيبة.
- العنزي، مرزوق العبد الهادي. (2018). «بناء استراتيجيات حل المشكلات قائمة على عملية صنع القرار لدى قيادات مستويات الإدارة «العليا والوسطى» في المؤسسات الحكومية بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية»، *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*، 7 (1)، 89-74.

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Allmendinger, M. L. (2018). *Ethics And Decision-Making By Higher Education Administrators In Intercollegiate Athletics And Student Affairs*, (Unpublished Doctoral Thesis), Michigan State University, USA.
- Centor, J. (2016). *Decision-Making In Higher Education: Strategic Planning And Resource Allocation At Elite Private Universities In The United States*, (Doctoral Dissertation, University Of Pittsburgh), USA.

- Hakimpoor, H. & Khairabadi, M. (2018). "Management Information Systems, Conceptual Dimensions of Information Quality And Quality of Managerial Decisions: Modelling Artificial Neural Networks", *Universal Journal of Management*, 6 (4), 127-133.
- Islam, M. R. (2018). "Impacts of Management Information System on Decision Making of the Organization", *International Journal of Business, Social and Scientific Research*, 6 (2), 56-61.

#### ثالثاً - روابط إلكترونية

- الموقع الرسمي لمجلس التعليم بسلطنة عمان. (2020). *نبذة عن التعليم العالي في سلطنة عمان*. دخول على الموقع بتاريخ: 2020/2/3، متاح على رابط: <https://www.educouncil.gov.om/page.php2scrollto=start&id=17>.

## The Impact of Management Information Systems (MIS) Effectiveness On Improving the Decision-making Process in Higher Education Institutions in the Sultanate of Oman

Yahya Ibn Khamis Al-Husseini

PhD Student

International Islamic University – Malaysia

yahyaalhusseini77@gmail.com

### ABSTRACT

This study aimed to study the impact of the effectiveness of management information systems on improving the decision-making process in higher education institutions in the Sultanate of Oman. The study community consisted of administrative staff in higher education institutions in the Sultanate of Oman and the study sample included (268) employee.

The researcher adopted the descriptive-analytical approach as the study method and used the questionnaire as the study tool. The study concluded many results including that higher education institutions rely heavily on the management information system and that higher education institutions are concerned with the decision-making process by following strategies that help identify the problem and find a solution to it. Also, there were no statistically significant differences between the responses of the study sample members according to the educational level variable and this is because all employees can realize the role of management information systems in decision-making because of the experiences that are gained during work.

The study recommended many recommendations including depending on advanced modern software within higher education institutions.

**Keywords:** *Management Information Systems, Decision-Making Process, Higher Education.*