

## The effectiveness of employing the ICT Diploma program in developing administrative work in the first Zarqa district schools from the point of view of principals and directorate employees

Aladdin Eid Zohdi Mohammad

Ministry of Education || Jordan

**Abstract:** This study aimed to identify the effectiveness of employing the ICT Diploma program in developing administrative work in schools from the point of view of directorate employees and school principals in Zarqa first Directorate, the study used the descriptive analysis approach, questionnaire has been used it consisted from (17) paragraph, the sample of study consisted from (120) female and male employee. However, the result of SPSS analysis shown that the level employing the ICT Diploma program in developing administrative work in schools from the point of view of directorate employees and school principals was high with a average (3.68 out of 5), The finding also showed there wasn't any statistically significant differences at ( $\alpha \leq 0.05$ ) refers to employee sex (male and female). In addition, there were statistically significant differences between the years of employee years of experience in favor of (10 years and less). In light of these results, the researcher recommended a set of recommendations, the most important of which is the necessity for workers in the education sector to benefit from the ICT diploma program in developing the educational process.

**Keywords:** Effectiveness, ICT Diploma Program, Administrative Work.

## فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل الإداري بمدارس منطقة الزرقاء الأولى من وجهة نظر مديري المدارس والعاملين بالمديرية

علاء الدين عيد زهدي محمد

وزارة التربية والتعليم || الأردن

**المستخلص:** هدفت الدراسة الحالية للتعرف على فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس في منطقة الزرقاء الأولى، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ولجمع البيانات استخدم الباحث استبانة تكونت من (17) عبارة، وتكونت عينة الدراسة من (54) موظفًا و(66) موظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) فقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جاءت بدرجة مرتفعة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في درجة الفاعلية تعزى لمتغير الجنس، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \leq \alpha$ ) تعزى لمتغير الخبرة لصالح 10 سنوات فأقل. وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بضرورة استفادة العاملين في قطاع التعليم من برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العملية التعليمية.

**الكلمات المفتاحية:** الفاعلية، برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العمل الإداري.

## مقدمة.

يتميز العصر الحالي بسرعة التطورات العلمية والتكنولوجية الهائلة والتي شملت مختلف ميادين الحياة، حيث ساهمت التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المستخدمة في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرار، وتحمل التقنيات التكنولوجية الحديثة دور مهم في التنمية في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والتربوية والتعليمية والاقتصادية، وتعد الإدارة الإلكترونية من أهم التطبيقات الإدارية التي ظهرت خلال السنوات الماضية، ولكن تطبيق هذه الأساليب الإدارية الحديثة يتطلب وعياً وإدراكاً لأهميته.

وتسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير لغة للتواصل مع الآخرين يمكن اعتبارها بأنها لغة عالمية، تسهم في تبادل المعلومات والخبرات في أي مكان وأي زمان، وتعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على توفير الوقت والجهد والمال، وتسهم في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات بشكل عام وللمؤسسات التربوية بشكل خاص، ونظراً للمميزات التكنولوجية المعلومات والاتصالات فقد اتجهت المؤسسات التربوية إلى استخدامها وتوظيف إمكانياتها في إنجاح العملية التعليمية وتطويرها، الأمر الذي انعكس بشكل كبير على برامج المؤسسات التربوية ومناهجها وأنشطتها، والعمل على تمكين العاملين فيها من تطبيقها في أعمالهم (أبو الخيل، 2004).

ونتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي حظي موضوع تطوير النظم التربوية باهتمام كبير من قبل القائمين عليه، مما دفعهم إلى الارتقاء بالعمل الإداري وتطويره بخطوات متسارعة، وتمثلت هذه المبادرات والاتجاهات في إحداث انماط إدارية جديدة وظهور مفاهيم جديدة مثل الإدارة الاستراتيجية، وإدارة الجودة، والإدارة الإلكترونية أو ما يعرف بإدارة المستقبل الشاملة، والتي جذبت انتباه العديد من المهتمين بموضوع التعليم والإدارة وإصلاح النظم التعليمية (سعادة والسرطاوي، 2003).

## مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود والمبادرات التي بذلت من أجل توظيف التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، إلا أن دورها وأثرها على تطوير العمل الإداري للمديرين في المدارس أو في مديريات التربية مازال يحتاج إلى الدراسة، وتظهر مشكلة الدراسة من خلال الجهود التي تبذلها وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية بمبادرة ابتعاث المعلمين والمديرين والعاملين بمديريات التربية والتعليم وتثقيفهم على الالتحاق ببرنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التربية من خلال سياسات واستراتيجيات تتناسب مع احتياجات المؤسسة التربوية، مما يعود بالنفع على تحسين ظروف العمل المدرسية؛ بما فيها تجهيز المدارس بوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنح الملتحقين بالبرنامج الوقت الكافي لتطبيق ما تعلموه، وقد أخذت وزارة التربية والتعليم على عاتقها تنفيذ هذه المبادرة والسعي الحثيث لإنجاحها، لذا جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على ما تم تطبيقه من هذا البرنامج في الميدان التربوي، وملاحظة درجة فاعلية توظيف هذا البرنامج في تطوير العمل الإداري.

## أسئلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس تعزى لمتغير (الجنس، والخبرة التدريسية)؟

#### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للتعرف على:

1. فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس.
2. أثر متغيري الدراسة (الجنس، الخبرة التدريسية) في جهة نظر أفراد عينة الدراسة في درجة فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس.

#### أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في جانبين رئيسين: هما:

- الأهمية النظرية: يؤمل أن تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تطوير العمل الإداري.
- الأهمية العملية: يؤمل أن تساعد هذه الدراسة في إعداد البرامج التي من شأنها أن تعمل على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال الإدارية وتطويرها، كما من الممكن أن يستفيد من هذه الدراسة القائمون على إعداد البرامج الإدارية وتطويرها في وزارة التربية والتعليم وتوظيفها في تنمية العديد من مجالات الأعمال الإدارية، وخاصة في مجال عقد الدورات التدريبية المرتبطة بتطوير مهارات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنميتها وامتلاكها لدى مديري المدارس والإداريين في مديريات التربية والتعليم.

#### حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري.
- الحد البشري: العاملين والمديرين الحاصلين على دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الحد المكاني: المدارس الحكومية ومديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى.
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2021/2022.

#### مصطلحات الدراسة:

- برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: "هو أحد البرامج الدراسية في الجامعات الأردنية التالية (جامعة اليرموك، الجامعة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة مؤتة) يتم الحصول عليه بعد درجة البكالوريوس ومدته الدراسية ثلاثة فصول سبع وعشرين (27) ساعة معتمدة، وهو منظومة متكاملة تشمل اكتساب ومعالجة وتخزين المعلومات عن طريق التكامل بين أجهزة الحاسب ونظام الاتصالات المرئية، ويتخرج الطالب منه بعد اجتياز الساعات المقررة بنجاح، حيث يمنح شهادة الدبلوم العالي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (شرمان والمومني والمومني، 389).

○ فاعلية التوظيف يعرفها الباحث إجرائياً: بأنها الأعمال الإدارية التي يؤديها مديرو المدارس والإداريين في مديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى من تخطيط، وتنفيذ، وتوجيه ورقابة، باستخدام التقنيات التكنولوجية

الحديثة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والذي سيقاس من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة (الإداريين) على أداة الدراسة (الاستبانة) المعدة خصيصًا لذلك.

- العمل الإداري: يقصد بها الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه الدراسة وهي استخدام جميع الأعمال الإدارية المطلوبة من الإدارة المدرسية، والتي يقوم بها كل من مديري المدارس الحكومية والإداريين في مديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى، لتحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً- الإطار النظري:

تقوم المؤسسات التربوية بدور حيوي وفعال في مجتمعاتها، فهي الجهة المسؤولة عن شؤون التعليم وإدارته، فالتربية هي المدخل إلى إجراء عملية التغيير والتطوير، والتي تسعى المجتمعات إلى تحقيقه، وتعد الإدارة التربوية الأداة الحيوية ومفتاح عملية التطوير والإصلاح للعملية التعليمية بما يلي حاجات المجتمع ويحقق تطلعاته، وذلك من خلال استخدام أساليب ووسائل إدارية حديثة والتنسيق الفعال بين مكونات النظام التربوي والمجتمع، ومتابعة التطورات والتفاعل مع القضايا والتوجهات المحلية والدولية وحتى العالمية، وذلك باستخدام المعلوماتية والتي يتحقق من خلالها الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، من خلال إقامة شبكات للاتصال فيما بينها وتفعيل استخدام سبل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات الإنترنت، وهذا يتطلب تدريب العناصر الإدارية وتأهيلها وتطوير اتجاهاتها والعمل على رفع كفاءتها في مجال استخدام الحاسوب وتطبيق المعلوماتية في العمل الإداري التربوي، حتى تتمكن من استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالشكل الأمثل والاستفادة من مزاياها في العمليات الإدارية (غنيم، 2006).

ونتيجة لتعدد المهام الإدارية الحديثة، وفي ظل المنافسة الإقليمية والعالمية الكبيرة والظروف البيئية سريعة التغيير، فقد زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات، واعتبار المعلومات مورداً استراتيجياً أساسياً لاستمرارية المؤسسات ونجاحها وتميزها؛ إذ أنّ توظيف تقنية المعلومات يسهم في زيادة كفاءة العمل الإداري حيث يعمل على تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال الروتينية، ويساعد في رفع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، كما انها تعمل على تحسين الاتصالات مع الأطراف الخارجية المرتبطة بالمؤسسة، وتحسين التنسيق لجهود العمل الجماعي بين الوظائف المتعددة، وتحقيق درجات عالية من الرقابة الشخصية لمتابعة الأنشطة الإدارية المختلفة (الشواف والزله، 2000، 14). وتقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية المتعددة من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المدرسة من ناحية، وكما تقوم بعمليات ربط المدرسة بفتحة المؤثرين (أجهزة وهيئات حكومية) من ناحية أخرى، وذلك بهدف تطوير علاقات المدرسة مع بيئتها الخارجية. وقد أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة لم تكن معروفة من قبل، مثل: وظيفة البحث عن الموارد الخارجية (Outsourcing) وتشكيل علاقة تعاقدية مع رأس المال الفكري، والانتقال من الإدارة المباشرة وجهاً لوجه إلى الإدارة عن بعد، والانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت (الغنبوصي والهاجري، 2016).

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف العمليات الإدارية المختلفة، ففي عملية التخطيط الإلكتروني تقدم الإدارة الإلكترونية تخطيطاً أفقياً، يتسم بالمرونة والقابلية للتجديد، على عكس التخطيط التقليدي الرأسي الذي يتسم بالجمود، وعلى مستوى التنظيم فالإدارة الإلكترونية تمكّن المدير من تحديد التغييرات التي تتوافق مع إعادة التنظيم في ظل التنظيم الإلكتروني من خلال التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم

التقليدي، كما تسهم التكنولوجيا الحديثة في التغلب على البعد الجغرافي وتقليل التكاليف المادية، وتسهل من الاتصال وعملية تبادل المعلومات مع المستويات الإدارية المختلفة. كما تقدم نظامًا للرقابة والتقويم من خلال جمع البيانات والمعلومات من مصادر متعددة والعمل على جدولتها وتحليلها، بما يساعدهم على اتخاذ القرار(عبدالرحمن، 2018).

كما أن لاستخدام التكنولوجيا الحديثة دور فاعل في تطوير العمل الإداري، لذا من الضروري العمل على إدخال تغييرات أساسية في أنظمة العمل والهياكل التنظيمية، وتقديم الخدمات للمستفيدين لتحسين أدائهم وتحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة. فالإدارة الإلكترونية تستخدم في وضع الخطط التربوية، وتوزيع الخدمات التربوية، والبريد الإلكتروني والصوتي، وتوزيع القوى البشرية وفق تخصصاتهم وإنجاز الأعمال عبر الشبكات الداخلية والخارجية (Fairbank et al, 2004).

#### ثانياً- الدراسات السابقة:

- هدفت دراسة (عبد الله، 2021) الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأساسية في محافظة دهوك من وجهة نظر مديري هذه المدارس، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (101) مديراً ومديرة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة حيث تكونت من (32) عبارة موزعة على أربعة محاور هي (معوقات مالية، معوقات فنية، معوقات بشرية، معوقات إدارية)، وقد أظهرت الدراسة وجود معوقات في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، حيث جاءت المعوقات المالية في المرتبة الأولى من حيث شدتها تليها المعوقات الفنية ثم البشرية وفي المرتبة الأخيرة جاءت المعوقات الإدارية.
- هدفت دراسة الجبر (2020) التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية وسبل تطويرها من وجهة نظر المديرين، تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في لواء الجيزة بالبادية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (65) مديراً ومديرة، تم استخدام المنهج الوصفي والاستبانة أداة لجمع البيانات تكونت الاستبانة من (29) عبارة، قسمت إلى ثلاثة مجالات(واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، مستوى الثقافة الإلكترونية، مقترحات تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية)، أظهرت النتائج أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، وأوصى الباحث بضرورة تطوير البنية التحتية للملائمة في المدارس الأردنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ووضع خطط سنوية للبرامج التدريبية بشكل مستمر لتأهيل وتطوير مديري المدارس ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.
- هدفت دراسة الخياط (2019) إلى تعرف درجة استخدام مديرين المدارس الخاصة في العاصمة عمان للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي من وجهة نظر مساعديهم، لتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي تكونت عينة الدراسة جاءت درجة استخدام الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الخاصة في العاصمة عمان بدرجة مرتفعة في حين جاء مستوى أدائهم الوظيفي بدرجة متوسطة، وجميع مجالات الأداة كانت في المستوى المتوسط، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، و لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا، و لمتغير سنوات الخدمة لصالح ذو الخدمة أقل من 5 سنوات على جميع مجالات الإدارة الإلكترونية، وتشير النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث، و لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا، و تبعاً لمتغير سنوات الخدمة وكانت لصالح ذو الخدمة أقل من 5 سنوات على جميع مجالات الأداء الوظيفي.

- هدفت دراسة العساف والمناعسة (2017) التعرف على مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ عدد أفرادها (270) معلماً واستخدم الباحثان استبانتان لتحقيق أغراض الدراسة بينت نتائج الدراسة أن مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان كان متوسطاً بشكل عام وأن مستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية من وجهة نظر المعلمين كان متوسطاً بشكل عام.
- هدفت دراسة الزعي (2017) إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، تكونت عينة الدراسة من (40) عاملاً في المديرية، وقد أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتطلبات إدارة نظم المعلومات الإدارية (تقييم الأداء الوظيفي للنظام، وتطوير الأداء الوظيفي للنظام والمستلزمات البشرية) على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تصورات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، والمستوى الوظيفي).
- أجرى أولاك (Oluoch, 2016) دراسة هدفت التعرف على سبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في منطقة سيا في دولة كينيا، استخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي، وتم استخدام الاستبانة والمقابلة وتحليل الوثائق لجمع البيانات من عينة الدراسة والبالغ عددهم (167) مديراً ومديرة، وقد أظهرت النتائج أن المديرين يسعون لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس من خلال توفير الدعم المادي من حكوماتهم، وضرورة توفير المتطلبات المادية من أجهزة حواسيب وشبكات إنترنت.
- وأجرى اوليوميسي واويديمي (Oluyemisi & Oyedemie, 2015) دراسة هدفت إلى معرفة الدور الفاعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدرسة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية في منطقة أليسا الحكومية المحلية في أوسان، وقد تكونت عينة الدراسة من (120) مديراً من مديري المدارس تم اختيارهم عشوائياً، وأظهرت النتائج تصورات إيجابية نحو استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدورها في فعالية المدرسة ودورها في حل مشكلة ضعف التواصل في المدارس وتحقيق التخطيط الفعال.
- وهدفت دراسة يان (Yan, 2015) التعرف على أثر برنامج في مجال التقنية التربوية في قسم الإدارة والإشراف المدرسي على تطوير الكفاءة في استخدام الحاسوب لدى مديري المدارس في المستقبل في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحث منهج تحليل المحتوى، عن طريق تقويم أعمال المشاركين في البرنامج والبالغ عددهم (85) مديراً من مديري المدارس، وتوصلت الدراسة أن استخدام التقنية التربوية يؤدي إلى تطوير الإدارة المدرسية، وأن التقنية التي تعلمها المشاركون أثرت إيجابياً على الأعمال الإدارية التي يمارسونها، مثل الاتصال وتحليل البيانات واستخدام السجلات المدرسية وجدول الأعمال ونتائج الاختبارات، وتحليل النتائج.

#### تعليق على الدراسات السابقة:

- تنوعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم.

- هدفت دراسة (عبد الله، 2021) الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأساسية في محافظة دهوك من وجهة نظر مديري هذه المدارس، وهدفت دراسة الجبر (2020) التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية وسبل تطويرها من وجهة نظر المديرين، وهدفت دراسة الخياط (2019) إلى تعرف درجة استخدام مديرين المدارس الخاصة في العاصمة عمان للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي من وجهة نظر مساعديهم، وهدفت دراسة العساف والمناعسة (2017) التعرف على مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية، بينما هدفت دراسة الزعبي (2017) إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، و أجرى أولاك (Oluch, 2016) دراسة هدفت التعرف على سبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية الحكومية في منطقة سيا في دولة كينيا، وأجرى اوليوميسي واويديمي (Oluyemisi & Oyedemie, 2015) دراسة هدفت إلى معرفة الدور الفاعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدرسة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية في منطقة أليسا، وهدفت دراسة يان (Yan, 2015) التعرف على أثر برنامج في مجال التقنية التربوية في قسم الإدارة والإشراف المدرسي على تطوير الكفاءة في استخدام الحاسوب لدى مديري المدارس في المستقبل في الولايات المتحدة الأمريكية.
- أما الدراسة الحالية فقد هدفت التعرف على فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس.
- اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة باستخدام المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات.
- لقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وإعداد أسئلتها، وكيفية تطوير أداة الدراسة واختيار عينتها، وتحديد أهم النقاط التي تناولها الإطار النظري، وفي الإجراءات الإحصائية لمعالجة البيانات.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

#### منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي نمط الدراسات المسحية، وذلك لمناسبته لتحقيق أغراض الدراسة. ويستهدف هذا المنهج الحصول على البيانات Raw Data من مجموعة من الأفراد بشكل مباشر، والأداة المستخدمة في الحصول على البيانات في هذه البحوث غالبا هي الاستبانة. Questionnaire.

#### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية، وعاملين في مديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2021-2022، واللذين التحقوا ببرنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث بلغ عددهم (331) موظف وموظفة، إذ يعمل منهم (150) بالمدارس و(181) في مديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى، وبلغ عدد الحاصلين على برنامج الدبلوم (280) بين إداريين وعاملين في المديرية.

## الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (120) موظف وموظفة، منهم (66) موظفة، و(54) موظف، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، ويبين الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة (120) فرداً حسب متغيرات الدراسة، وهما: الجنس، والخبرة.

الجدول (1): توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة: الجنس والخبرة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	0.45
	أنثى	66	0.55
	المجموع	120	100.0
الخبرة	10 سنوات فأقل	58	0.48
	11 سنة فأكثر	62	0.52
	المجموع	120	100.0
	المجموع	120	100.0

يظهر من الجدول رقم (1) ما يلي:

1. بلغت النسبة المئوية للذكور في العينة (45%)، بينما بلغت النسبة المئوية للإناث (55%).
2. بلغت أدنى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الخبرة (48%) لمستوى الخبرة (10 سنوات فأقل)، بينما بلغت أعلى نسبة مئوية (52%) لمستوى الخبرة (11 سنة فأكثر).
3. بلغت نسبة العاملين في المدارس من مديري (50%) وكذلك نسبة العاملين في مديرية التربية والتعليم (50%).

## أداة الدراسة:

لجمع بيانات الدراسة ومن ثم الإجابة عن أسئلتها، تم استخدام أداة الدراسة "درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري"، قام الباحث بإعداد هذا المقياس وتطويره ليتفق مع أهداف الدراسة الحالية، حيث تم إعداده على مراحل وخطوات هي كالآتي:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستعانة بالأدبيات والبحوث والدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية ذات العلاقة.
2. تم إعداد مقياس أولي (بصورته الأولية) تكون من (21) عبارة حيث تم تدرج سلم الإجابة تدرجاً خماسياً (1-5 درجات) على غرار مقياس ليكرت Likert الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، وذلك اعتماداً على بعض الدراسات السابقة والأدب النظري في إعداد عبارات الاستبانة (المقياس)، و تم عرض المقياس على مجموعة مكونة من (8) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة التربوية والمناهج وطرائق التدريس وتكنولوجيا التعليم ومن المشرفين التربويين ذوي الخبرة، وذلك لإبداء الملاحظات على المقياس من حيث سلامة العبارات للفئة المستهدفة، ومن حيث سلامة الصياغة اللغوية والعلمية، ومدى الوضوح وملاءمة العبارات للفئة المستهدفة، ومن خلال ملاحظات مجموعة التحكيم تم حذف وتعديل عدد من العبارات، ليصبح عدد عبارات المقياس النهائي (17) عبارة.

#### صدق المقياس وثباته:

تم الاعتماد على الصدق الظاهري Face Validity وصدق المحتوى (المضمون) Content Validity في تقدير صدق المقياس وذلك من خلال عرضه على مجموعة تحكيم مكونة من (8) محكماً متخصصاً في الإدارة التربوية وتكنولوجيا التعليم وذلك لتقدير مدى شمولية المقياس لمحتواه وصلاحيته علمياً ولغوياً لقياس درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري لدى عينة الدراسة (مديري ومديرات مدارس والعاملين في مديرية تربية منطقة الزرقاء الأولى).

ولإيجاد الثبات Reliability المقياس، تم استخراج معامل ثبات الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، على عينة استطلاعية مكونة من (40) موظفاً لمرة واحدة، ثم تم تطبيق المعادلة على جميع عبارات الاستبانة وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.76)، كما تم استخراج معامل الثبات جوتمان Guttman حيث بلغ معامل الثبات (0.92)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات الدراسة.

#### المعالجات الإحصائية:

لأغراض المعالجة الإحصائية، ومن ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم إدخال البيانات على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليلها. وللإجابة عن السؤال الأول تم استخدام الإحصاءات الوصفية المتمثلة بالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري لكل عبارة من عبارات أداة (مقياس) الدراسة المدرج تدريجاً خماسياً على نمط مقياس ليكرت Likert Scale وذلك بإعطاء كل عبارة من عباراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وهي تمثل رقمياً (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب. وتم اعتماد (تعديل) المقياس لتحديد مستوى الممارسة: (منخفض، متوسط، ومرتفع) لدى أفراد عينة الدراسة، وهو: من (1.00 - 2.33) مستوى ممارسة منخفض، ومن (2.34 - 3.67) مستوى ممارسة متوسط، ومن (3.68 - 5.00) مستوى ممارسة مرتفع. وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}}$$

$$\frac{5 - 1}{3} = 1.33 \text{ (طول الفئة)}$$

$$1.33 = 3 / (5 - 1) \text{ (طول الفئة)}$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام اختبار (Independent sample T-Test) لمعرفة أثر متغير الجنس، والخبرة) في تقديرات أفراد عينة الدراسة في درجة فاعلية برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري.

#### 4- عرض النتائج ومناقشتها.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: " ما فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس؟". وللإجابة هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد الباحثين على عبارات الأداة، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (2).

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة أداة الدراسة مرتبة تنازلياً

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الفاعلية
6	استخدم سجلات محوسبة بدل سجلات الكتابة اليدوية.	3.89	2.99	1	مرتفعة
7	تنظيم الاجتماعات التربوية وإدارتها إلكترونياً.	3.87	2.50	2	مرتفعة
14	إجراء المراسلات والمخاطبات الرسمية بين المدارس ومديرية التربية إلكترونياً.	3.85	1.99	3	مرتفعة
5	تنظيم ملفات حاسوبية لحفظ البريد الصادر والوارد	3.83	0.99	4	مرتفعة
13	تنظيم المشروعات المرتبطة مع مديريات التربية وإدارتها إلكترونياً.	3.79	0.80	5	مرتفعة
1	تنظيم الاتصال بين المدارس والمديرية وإبلاغهم بالقرارات المتصلة بالعاملين إلكترونياً.	3.77	0.50	6	مرتفعة
8	تفعيل البريد الوارد والصادر مع الجهات المسؤولة إلكترونياً.	3.75	1.08	7	مرتفعة
4	حوسبة النماذج والتعليمات الإدارية المستخدمة.	3.71	1.03	8	مرتفعة
2	إدارة تجهيزات المباني المدرسية والمديرية وتنظيمها بملفات إلكترونية.	3.69	0.64	9	مرتفعة
3	متابعة المشروعات التطويرية الخاصة بالبناء المدرسي والأبنية التابعة للمديرية وتنظيمها بملفات إلكترونية.	3.65	0.48	10	متوسطة
17	حوسبة الميزانية المالية وفق احتياجات العمل والإمكانات المتاحة.	3.62	0.44	11	متوسطة
15	مراسلة قسم الشؤون المالية لمتابعة التدقيق إلكترونياً من قبل الجهة المسؤولة.	3.59	0.50	12	متوسطة
11	مراسلة الجهات المسؤولة وقسم الشؤون المالية إلكترونياً لمتابعة المطالبات المالية للعاملين.	3.55	0.50	13	متوسطة
7	إنشاء ملفات إلكترونية خاصة بدوام العاملين.	3.51	0.22	14	متوسطة
9	تخزين ملفات الأنشطة العاملين وإنجازاتهم إلكترونياً.	3.49	1.14	15	متوسطة
10	مراسلة الجهة المسؤولة إلكترونياً من حيث تعيين الموظفين وترفيهم.	3.45	1.11	16	متوسطة
12	استخدام الحاسوب للاستفسار عن معلومات تتعلق بالعاملين.	3.41	0.75	17	متوسطة
	المتوسط الكلي لفاعلية البرنامج في تطوير العمل الإداري	3.68	1.04		مرتفعة

يلاحظ من الجدول (2) أن درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري من وجهة نظر الإداريين جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.04)، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى إدراك مديري المدارس والعاملين في مديرية التربية والتعليم لأهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري، لذا فإنهم يهتمون ويسعون لتطوير كفاياتهم التكنولوجية من خلال الالتحاق بالبرامج التدريبية المتخصصة بهذا المجال من بينها برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات، كما قد تعزى هذه النتيجة إلى أن البرنامج يتناول وبشكل متخصص آليات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري، ويهتم بالتطبيق العملي للأعمال الإدارية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. كما قد تعزى النتيجة إلى توجهات الحكومة الأردنية ومن ضمنها وزارة التربية والتعليم نحو التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتوفير جميع المتطلبات اللازمة لذلك.

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة فاعلية توظيف برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المدارس من وجهة نظر العاملين في المديرية ومديري المدارس تعزى لمتغير (الجنس، والخبرة)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (t-test) لمعرفة درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير: الجنس: (ذكر، أنثى)، الخبرة (10 سنوات فأقل، 11 سنة فأكثر)، والجدول رقم (3) يبين تلك القيم.

الجدول (3) نتائج تطبيق اختبار (t-test) تبعاً لمتغير الجنس والخبرة

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة T	درجات الحرية	الدلالة
الجنس	ذكر	3.42	1.50	118	0.214
	أنثى	3.22			
الخبرة	10 سنوات فأقل	3.45	1.89	118	*0.00
	11 سنة فأكثر	3.39			
	المدرسة	3.25			

\* ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يتضح من الجدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة فاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير: الجنس، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المديرين والعاملين يخضعون لنفس البرنامج التدريبي وأن لديهم الرغبة في التطوير من مهاراتهم التكنولوجية، كما قد تعزى النتيجة إلى أن المديرين والعاملين من كلا الجنسين لديهم اتجاهات إيجابية نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز أعمالهم الإدارية لما لها من أهمية في عملية صنع القرار وحل المشكلات وتنظيم الأعمال الإدارية وتوفير الوقت والجهد. كما أظهرت النتائج وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة (10 سنوات فأقل)، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المديرين والعاملين ذوي الخدمة الأقل لديهم ميولاً أكبر نحو التغيير والتطوير بينما يفضل المديرين والعاملين أداء أعمالهم بالطرق التقليدية.

### التوصيات والمقترحات.

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث ويقترح ما يلي:

1. ضرورة استفادة العاملين في قطاع التعليم من برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العملية التعليمية.
2. توفير دورات تدريبية متخصصة في توظيف التقنيات الحديثة في المدارس الحكومية.
3. تفعيل استخدام الحاسوب والإنترنت ومتابعة ذلك من الجهات المسؤولة مثل وزارة التربية والتعليم والمشرفين والمدراء.
4. توفير دليل إرشادي للعاملين بالمؤسسات التعليمية لاستخدام التطبيقات الحديثة وتوظيفها في الأعمال الإدارية.
5. تزويد المدارس الحكومية في منطقة الزرقاء الأولى بالأجهزة والتقنيات التعليمية الحديثة ذات الصلة بالأعمال الإدارية، والتحديث الدوري لها.

## قائمة المراجع.

### أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو الخيل، فوزية (2004). تطوير برنامج تدريبي قائم على تكنولوجيا الوسائط الفائقة وفاعليته في تنمية كفاية استخدام الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) لمعلمات التعليم العام في المملكة العربية السعودية. مستقبل التربية العربية. (32).
- الجبر، سلطان (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية وسبل تطويرها من وجهة نظر المديرين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 4(16)، 110-129.
- الخياط، نفين (2019). درجة استخدام مديري المدارس الخاصة في العاصمة عمان للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي من وجهة نظر مساعديهم. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.
- الزعبي، محمد (2017). أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا. المجلة العالمية للتسويق الإسلامي، 6(3)، 49-65.
- السرطاوي، عادل؛ وسعادة، جودت (2003). استخدام الحاسوب والإنترنت في ميادين التربية والتعليم. ط1. دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان.
- الشрман، منيرة؛ والمومني، محمد؛ والمومني، ربيع (2014) العلاقة بين إدراك المعلمين لفاعلية برنامج دبلوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاياتهم المهنية في محافظة عجلون من وجهة نظرهم. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. 10(4). 395-409.
- الشواف، عبد الرضا؛ والزلزلة، يوسف (2000). تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة. المجلة العربية للعلوم الإدارية. 7(1).
- عبد الرحمن، إيمان (2018). واقع تطبيق الإلكترونيات في وظائف العمليات الإدارية لدى مديري المدارس الأردنية في محافظة العاصمة عمان وسبل تطويرها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 26(6)، 1-29.
- عبد الله، بشكوش (2021). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الأساسية في محافظة دهوك من وجهة نظر مديري هذه المدارس. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع. (65). 369-387.
- العساف، حمزة؛ والمناعسة، صفاء (2017). مستوى توافر متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى أداء المديرين لمهامهم الإدارية. دراسات العلوم التربوية. 44(4). 213-235.
- الغنبوصي، سالم؛ والهاجري، سعد (2016). صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت، دراسات العلوم التربوية، 43(2)، 535-550.
- غنيم، أحمد (2006). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. المجلة التربوية-جامعة الكويت. (81).

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Fairbank, J (2003). Motivating creativity through a computer –mediated employee suggestion management system, **Behavior & Information technology**. 22(5).
- Oluoch, D (2016). Strategies of Enhancing ICT use in the delivery of Management Services in Pupils Secondary School in Siaya Country in Kenya, *European Scientific Journal*, 12(28),1857\_7881.
- Oyedemi, O & Oluyemisi, A (2015). ICT and Effective School Management, Administrator Perspective, **Paper presented at the world congress on Engineering**, Vol 1, WCE 1-3 July 2015, London, U.K.
- Yan, W (2015). Development Computer for Future School Leaders, **Technology and Teacher Education Annual**, 1(5), 245-246.