الجمعية الأردنية للعلوم التربوية، المجلة التربوية الأردنية، المجلد التاسع، العدد الأول، الملحق (1)، 2024
DOI: https://doi.org/10.46515/jaes.v9i1.544

The Degree to which Secondary School Principals in the Northern Triangle Region Practice Electronic Management and its Relationship to Achieve Total Quality Standards

Shadi Adnan Mahamid*
Prof. Ali Mohammad Jubran**
Prof. Samih Mahmoud Al-Karasneh***

Received 2/4/2021 Accepted 16/5/2021

Abstract:

The study aimed to reveal the degree of practice of secondary school principals in the Northern Triangle region within the Green Line of electronic management and its relationship to achieve total quality standards from the point of view of principals and teachers. The researchers used the correlational descriptive survey method. The study population consisted of all principals and teachers in secondary schools in the Northern Triangle area within the Green Line during the 2020/2021 academic year, which totaled (840) principals and teachers. A simple random sample was chosen consisting of (12) principals and (258) teachers, working in (20) secondary schools. The results of the study showed that the degree of electronic management practice among secondary school principals was high, and the results showed that the degree of achieving total quality standards among secondary school principals was high, and the results showed a positive statistically significant correlation between the degree of electronic management practice and the degree of achieving the standards of the total quality of secondary school principals in the Northern Triangle area within the Green Line.

Keywords: Electronic management, Total quality standards, Secondary schools, the green line.

Palestine\ Shadi@ELAHLYA.net *
Faculty of Educational Sciences\ Yarmouk University\ Jordan\ jubran30@hotmail.com **
Faculty of Educational Sciences\ Yarmouk University\ Jordan\ S.m.Karasneh@yu.edu.jo ***

درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة

شادي عدنان محاميد*

أ.د. علي محمد جبران**

أ.د. سميح محمود الكراسنة***

ملخص:

هدفت الدّراسة الكشف عن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمعلمين، وقد استخدم الباحثون المنهج المسحي الوصفي الارتباطي، وقد تكوّن مجتمع الدّراسة من جميع المديرين والمعلمين في المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر خلال العام الدراسي 2021/2020 والبالغ عددهم (840) مديراً ومعلماً، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تكونت من (12) مديراً، و (258) معلماً، يعملون في (20) مدرسة ثانوية. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية جاءت بدرجة كبيرة، كما وأظهرت النتائج أن درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية جاءت بدرجة كبيرة، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية إيجابيّة ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية ودرجة تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، معايير الجودة الشاملة، المدارس الثانوية، الخطّ الأخضر.

* فلسطين/ Shadi@ELAHLYA.net

** كلية العلوم التربوية/ جامعة اليرموك/ الأردن/jubran30@hotmail.com .

** كلية العلوم التربوية/ جامعة اليرموك/ الأردن/S.m.Karasneh@yu.edu.jo .

المقدمة:

يلاحظ حاليا تّبنى علم الإدارة الحديث منهج الإبداع والابتكار والتجديد من أجل إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري، وخاصة في ظل ظهور جائحة كورونا التي قلبت الموازين، وبالتالي أصبح التحول من النمط التقليدي للإدارة إلى نمط إدارة التغيير وإدارة الأزمات وإدارة المعرفة أمراً حتمياً، سعياً إلى تحقيق مستوى عالٍ من الإشباع والرضا لكل من يتعامل مع المؤسسة في حدود امكانياتها، إذ أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يسهم في تعزيز مقدرة المؤسسة التربوية على تحقيق أهدافها بكفاءة عالية من خلال إدخال تحسينات جوهرية على سير أعمالها واستراتيجياتها الإدارية لتحقيق الكفاءة الإنتاجية المرجوة ولإرضاء القائمين على المؤسسة.

ولم تعد وظائف الإدارة المدرسية مقتصرة على الأعمال المكتبية الروتينية المتعلقة بتنفيذ الأنظمة والقوانين المدرسية، فالإدارة المدرسية مسؤولة عن التخطيط، والتنظيم، والتوظيف، والتوجيه، والرقابة بجوانبها الفنية والإدارية والإنسانية، والتي تقوم على بناء رؤية مستقبلية قائمة على التخطيط الاستراتيجي، وتقييمها وفقاً للمعايير التي تضعها وزارة التربية والتعليم (Ahmed, 2000).

وتمثل الإدارة الإلكترونية شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء، وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تمثل "التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين المؤسسة وأصحاب الشأن، بهدف تبسيط أوجه الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال وتحسينها على حد سواء" (Al-Salmi, 2008:21).

وتمثل الإدارة الإلكترونية مفهوماً وأُنموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمستفيدين ومؤسسات الأعمال والحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها ،وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، بحيث تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات ومقدرات ومهارات المؤسسات وجميع المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن، فضلاً عن تحقيق التعلم والتدريب المستمر لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير (Najim, 2015). وقد أصبح هذا الامر قابلاً للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتطبيقاتها الذكية.

وفي ظل الاهتمام المتزايد في تطبيق معايير الجودة الشاملة، تسعى المؤسسات التربوية إلى تحسين التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة، فأصبحت الجودة ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية، فتحقيق الجودة الفاعلة يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها بشكل فعال ويسهم في تحسين الأداء المدرسي وتطويره (Al-Omari, 2018).

وأصبحت الجودة وسيلة لتحقيق الرضا المطلق والمستمر لأصحاب الشأن من كل ما يقدم له من خدمات، واستراتيجية قائمة على تغيير المعتقدات الرئيسة والقيم الثقافية السائدة في المؤسسة باستخدام الحماس والمشاركة وتعبئة جميع أفرادها وتوجيههم نحو الامتياز في أداء الأعمال بشكل صحيح من أول مرة، من خلال إحداث مجموعة من التغييرات على المستوى الكلي للمنظمة ابتداءً من رسالتها مروراً بثقافتها وتصميمها التنظيمي لتظهر منظمة الأعمال بحلة جديدة ميزاتها أداء الأعمال بأسلوب صحيح منذ بدئها حتى إتمامها وكذلك تبني نظرة متكاملة الأدوار على مستوى موارد المنظمة المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية والمعرفية والتكنولوجية في مختلف مهماتها ووظائفها (Aqeli, 2009).

وبناءً على هذه التوجهات فقد سارعت عديد من المؤسسات التربوية إلى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتطوير نوعية خدماتها، والاسهام في مواجهة التحديات المستقبلية، وكسب رضا المجتمع، وقد حققت نجاحات كبيرة إثر تطبيق هذا المفهوم في المجال التربوي، فقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في بعض الدول المتقدمة أسلوباً إدارياً مهماً لما حققه من نجاحات ملموسة في الإدارة (Al-Saud, 2002). والجودة في التعليم تعني مدى تحقق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع، وكون المجتمع المستفيد الأول من وجود المؤسسات التربوية باختلاف أنواعها فإنه يصبح له حق المشاركة في رسم سياسة التعليم والبرامج والأنشطة والاستفادة الكاملة من آراء ونظريات علماء التربية وخبراء التعليم، وخاصة تلك الآراء والنظريات التي أثبتت صحتها وتأكدت صلاحياتها (Alawni, 2004).

وفيما يخص المدارس الثانوية داخل الخط الأخضر فقد تبنت وزارة التربية والتعليم سياسة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، والتي تسعى من خلالها إلى التحسين المستمر في عملها التربوي، في الوقت الذي تدعم فيه وبقوة استخدام الإدارة الإلكترونية وجعلها

قاعدة أساسية لجميع مجالات العمل التربوي، وخاصة بعد ظهور جائحة كورونا وما فرضته من تغيير جذري في العمل التربوي والإداري، وهو ما يبرز العلاقة التبادلية التكاملية القوية بين الإدارة الإلكترونية وتحقيق معايير الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة

قام الباحث بالاطلاع على عديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة بمتغيريه، لتحديد عديد من الجوانب التي يمكن الانطلاق منها والبناء عليها.

أجرى (Wani, 2014) دراسة هدفت الكشف عن تصورات معلمي المدارس الثانوية في منطقة كالجوم في كشمير حول تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (80) معلماً ومعلمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات جاءت متوسطة، وكذلك اشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي أو الخبرة.

وفي دراسة عبد الرحمن (Abdul Rahman, 2018) التي هدفت الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وظائف العمليات الإدارية لدى مديري المدارس الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين أنفسهم، وسبل تطورها. فقد استخدم المنهج الوصفي بصورته المسحية، وتكونت عينة الدراسة من (330) مديراً ومديرةً. وأسفرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر نوع المدارس في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية، باستثناء مجالي التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني لصالح المدارس الخاصة.

وفي دراسة أجراها العمري (Al-Omari, 2018)، بهدف التعرف إلى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص في السعودية، فقد تم استخدام المنهج الوصفي بصورته المسحية، وتم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية قدرها (230) معلماً، وقد أظهرت النتائج أن هذه المدارس تطبق معايير الجودة الشاملة بجميع مجالاتها بدرجة متوسطة، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لاختلاف المؤهل العلمي.

وقام الغامدي (Al-Ghamdi, 2018) بدراسة هدفت التعرف إلى مدى تطبيق معايير

الجودة الشاملة في المدارس السعودية الرائدة بمحافظة جدة من وجهة نظر المعلمين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (360) معلما. وتم التوصل إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة جاءت بدرجة تطبيق كبيرة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى إلى سنوات الخبرة في التعليم، وكانت لصالح المعلمين أصحاب سنوات الخبرة أقل من 10 سنوات.

اما العمري (Al-Omari, 2019)، فقد أجرى دراسة هدفت إلى فحص درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن في قصبة اربد، من وجهة نظر العاملين فيها، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (287) مديراً ومعلماً. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة جاءت بدرجة تطبيق كبيرة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي.

اما دراسة الجسار (Al-Jassar, 2019)، فقد هدفت إلى الكشف عن درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في محافظة المفرق للإدارة الإلكترونية، وقد استخدم المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (128) مديراً ومديرة، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في محافظة المفرق للإدارة الإلكترونية جاءت مرتفعة، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس ولصالح الإناث.

وأجرى الكلباني والشملي (Al-Kalbani & Al-Shamali, 2020) دراسة هدفت الكشف عن مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر إدارات المدارس في سلطنة عمان، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (110) مديرة ومساعدة مديرة. وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة مرتفعة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة الإدارية لصالح ذوي الخبرة الإدارية لأكثر من 10 سنوات.

وفي دراسة أجراها الجبر (Al-Gabr, 2020)، والتي هدفت التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية وسبل تطويرها من وجهة نظر في المدارس الحكومية الثانوية في لواء الجيزة بالبادية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (65) مديراً ومديرةً، وقد تم استخدام المنهج الوصفي بصورته المسحية، أظهرت النتائج أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت متوسطة.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة في الدراسة الحالية أحد المتغيرين الرئيسين وهما درجة ممارسة مديري المدارس للإدارة الإلكترونية مثل دراسة الجبر (Al-Gabr, 2020)، ومستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة مثل دراسة العمري (Al-Omari, 2019)، من جوانب مختلفة. وشكلت هذه الدراسات ونتائجها ركيزة أساسية في تحديد مشكلة الدراسة وفرضياتها.

أسهمت نتائج هذه الدراسات في إظهار أهمية ممارسة الإدارة الإلكترونية، وأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس، وأبعادها والتأكيد على فوائدها ومزاياها، ووفرت آليات واضحة لتطبيقها، مما يسهم في تحسين نوعية مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها، وقد استفاد الباحثون من هذه الدراسات في التعرف إلى معايير الجودة الشاملة في التعليم، وفي تحديد عناصرها، ومتطلباتها، ومعيقاتها.

أما من حيث منهج الدراسة فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت المنهج المسحي الوصفي الارتباطي مثل دراسة العمري (Al-Omari, 2019)، ودراسة الجبر (Al-Gabr, 2020). ومن حيث أداة الدراسة فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها للاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، مثل دراسة الكلباني والشملي (Al-Kalbani & Al-Shamali, 2020).

ومن حيث عينة الدراسة فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة من حيث تطبيقها على مديري المدارس ومعلميها كدراسة العمري (Al-Omari, 2019)، واختلفت مع غالبية الدراسات السابقة التي تم تطبيقها على مديري أو معلمي المدارس وليس على كليهما كدراسة الغامدي (Al-Ghamdi, 2018)، ودراسة الجسار (Al-Jassar, 2019).

تختلف الدّراسة الحاليّة عن سابقاتها وإنْ تشابهتْ معها في بعض متغيراتها، فهذه الدّراسة سعت للتّعرف إلى درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية من قبل مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة تحقيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر مديري المدارس ومعلميها. هذا الموضوع وفي حدود علم الباحثين هي الدّراسة الأولى داخل الخط الأخضر وخارجه التي ربطت بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لمديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر ودرجة تحقيق معايير الجودة الشاملة، وتتميز بربطها بين هذين المتغيرين.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعد الإدارة الإلكترونية من التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات التربوية إلى تبنيها والتعامل معها بصورة مهنية وسليمة، وذلك من أجل التأقلم والتكيف مع المتغيرات عديدة التي تحدث بشكل متسارع، وخاصة في ظل ما فرضته جائحة كورونا من ظروف جديدة للإدارة بعناصرها المختلفة، وما كشفته من عيوب في مقدرة المؤسسات التعليمية في التعامل المرن والسليم مع هذه التغيرات غير الاعتيادية.

وجنبا إلى جنب فإن هذه المؤسسات تسعى للارتقاء بعملها ليشمل الجوانب المختلفة من خلال تحسين أدائها وتطوير طرق أعمالها بشكل دائم لأن نجاح المؤسسة التربوية يجب أن يكون متكاملا والا يقتصر على جانباً ويهمل جانباً آخراً، وتزداد فاعلية هذه المؤسسات عند إحداث التناغم ما بين الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة، فقد يقود ذلك إلى سد الاحتياجات التي تفرضها المتغيرات الجديدة من تخطيط وتنسيق وتنفيذ ومتابعة، من خلال استخدام المؤسسات لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتكاملها مع منظومة المعلومات والمعرفة التي تمتلكها وتكوين ذاكرة وعقل المؤسسة كقوة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها وديمومتها في سياق المنافسة والبقاء والتطور.

ومن خلال خبرة الباحثين والتي تمثلت ضمن خبرة وتجارب سنوات عديدة في التعامل مع دمج التكنولوجيا في الإدارة والتعليم، وكذلك من خلال عملهم في مجال الارشاد لمديري المدارس في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر في مجال استخدام التطبيقات الإدارية الإلكترونية، وكذلك من خلال عملهم في مجال تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعامل مع كثير من المديرين فقد لاحظ الباحثون وجود تفاوت في مدى ممارسة المديرين للإدارة الإلكترونية ومدى استثمارها لتحقيق مبادئ الجودة الشاملة، هذا إلى جانب عديد من الدراسات مثل دراسة عبد الرحمن (Abdul Rahman, 2018)، ودراسة العمري (Al-Omari, 2019) اللاتي أكدن على ذلك، ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الآتي: "ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟".

أسئلة الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية من

وجهة نظر المديرين والمعلمين؟

2. ما مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟
3. هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وبين مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة للتعليم في مدارس المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

1. الكشف عن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والمعلمين.
2. التعرف إلى مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين.
3. بيان العلاقة بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للإدارة الإلكترونية وبين تطبيق معايير الجودة الشاملة للتعليم في المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في ناحيتين:

الأهمية النظرية:

تتمثل أهمية الدراسة من أهمية موضوعها والذي يتمثل بالإدارة الإلكترونية والتي تعد من المفاهيم الحديثة، التي أدت إلى اعادة هيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الإدارية، وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة التي تسعى المؤسسات التربوية لتحقيقها سعياً للتحسين المستمر، وخاصة في ظل العمل بظروف استثنائية مثل جائحة كورونا.

الأهمية العملية:

وقد تفيد هذه الدراسة مديري المدراس والمشرفين والمعلمين وأقسام إدارة الجودة والتعليم الإلكتروني في وزارة التربية والتعليم، وفي المجالس المحلية، والباحثين وطلبة الدراسات العليا، إذ قدمت تصوراً للوضع القائم حول مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في المثلث

الشمالي وعلاقتها بتطبيق معايير الجودة الشاملة، وقد تساعد على تطوير خطط واستراتيجيات من أجل تعزيز الجوانب المختلفة للإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة وتحسينهما.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

اشتملت هذه الدراسة على بعض المصطلحات التي يمكن تعريفها اصطلاحياً وإجرائياً، وعلى النحو الآتي:

- **الإدارة الإلكترونية:** عرّفها أحمد (Ahmad, 2009:43) بأنها "تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة، الانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه على رقابة الموارد والمقدرات الجوهرية للإدارة بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الإدارة".

وتعرف إجرائياً بمجموعة من التطبيقات الإلكترونية التي يستخدمها المديرون في المدارس والتي يمكن من خلالها تنفيذ إجراءات إدارية تتعلق بعملهم ضمن الأبعاد الآتية: التخطيط والتنظيم الإلكتروني، التنسيق والتوجيه الإلكتروني، والمتابعة والتقويم الإلكتروني.

- **الجودة الشاملة:** عّرفها عقيلي (Aqeli, 2009:23) بأنها "فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين كل مكونات المنظمة وتطويرها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها وبأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه".

وتعرف إجرائياً بمستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة من قبل مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث في الداخل الفلسطيني.

حدود الدراسة

حددت الدراسة في ضوء الحدود الآتية:

- **الحد البشري:** طبقت أداة الدراسة على عينة من المديرين والمعلمين في المدارس الثانوية.
- **الحد المكاني:** تم تطبيق الاستبانة على المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر.
- **الحد الزماني:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2020–2021.

وتتحدد نتائج هذه الدراسة بمدى دقة استجابة أفراد العينة ومصداقيتهم على أداة الدراسة.

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء وصفاً لمنهج الدراسة المستخدم والطريقة والإجراءات التي تم اتباعها.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الارتباطي لمناسبته وطبيعة هذه الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية ومعلميها في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر والبالغ عددهم (20) مديراً، و(820) معلماً للعام الدراسي 2021/2020، وذلك وفقا للإحصائيات الرسمية التابعة لوزارة التربية والتعليم في لواء حيفا للعام (2020/2019).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (270) مديراً ومعلماً، منهم (12) مديراً، و (258) معلماً، حيثُ جرى حساب حجم العيّنة باستخدام معادلة (Krejcie & Morgan, 1970).

أداة الدراسة

ولتحقيق أهداف الدراسة وبعد الاطِّلاع على الأدب النظريّ، والدّراسات السّابقة حول موضوع الدّراسة كدراسة العمري (Al-Omari, 2019) ودراسة الغامدي (Al-Ghamdi, 2018) في مجال معايير الجودة الشاملة، فضلاً عن دراسات أخرى كدراسة عبد الرحمن (Abdul Rahman, 2018) في مجال الإدارة الإلكترونية، قام الباحثون بتطوير أداة الدِّراسة على شكل استبانة للكشف عن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمعلمين، وقد تكوَّنت من قسمين: تضمن القسم الأول فقرات تقيس درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية، وتكونت من (20) فقرة موزَّعة على ثلاثة مجالات وهي: (التخطيط والتنظيم الإلكتروني، التنسيق والتوجيه الإلكتروني، المتابعة والتقويم الإلكتروني). ويحتوي القسم الثاني على فقرات تقيس درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة، وتكونت من (28) فقرة موزَّعة على أربعة مجالات وهي: (التحسين المستمر، اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات، دعم الإدارة العليا، التركيز على المستفيد–الطالب). وأُستخدم في الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي.

صدق الأداة

تمّ التَّحقُّق من صدق المحتوى الظاهريّ لأداة الدِّراسة؛ فقد تكوَّنت الأداة في صورتها الأوليَّة من (50) فقرة، وقام الباحثون باستخدام صدق المحتوى للتأكد من صدق الأداة وذلك بعرضها على سبعة عشر عضوًا من المُحكِّمين المختصّين من ذوي الاختصاص والخبرة في الإدارة التربويَّة وفي تخصّصات أخرى ذات علاقة بالموضوع في كليّة التربية في جامعة اليرموك وكليات تربية داخل الخط الأخضر، وذلك بهدف إبداء آرائهم حول دقَّة محتوى الأداة وصحته من حيثُ: وضوح الفقرات، والصّياغة اللغويَّة، ومناسبتها لقياس ما وُضِعَتْ لأجله، وانتماء الفقرات للمجال الذي تتبع له، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يرونه مناسبًا. تمَّ الأخذ بملاحظات المّحكِّمين كافَّة؛ إذ تمَّ القيام بتعديل الصياغة الُّلغويَّة لخمس فقرات من الاستبانة الأولى، وثلاث فقرات من الاستبانة الثانية، كما وتم حذف فقرة من الاستبانة الأولى وفقرتين من الاستبانة الثانية، وتم إضافة فقرة جديدة إلى الاستبانة الثانية، ليكون عدد فقرات الأداة بصورتها النّهائيَّة (48) فقرة.

ثبات أداة الدِّراسة

للتأكُّد من ثبات أداة الدِّراسة، تمَّ حساب معامل الاتّساق الدَّاخلي للفقرات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha) إذ يقيس مدى التَّناسق في إجابات أفراد عيّنة الدِّراسة على الفقرات الموجودة في الاستبانة، إذ تمَّ تطبيق أداة الدِّراسة على مجموعة من خارج عيّنة الدِّراسة مُكوّنة من (30) مديراً ومعلماً داخل الخط الأخضر للتأكد من ثباتها، ويُبيّن الجدول (1) معامل الاتّساق الدَّاخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدِّراسة ولمجمل الفقرات على الأداة.

الجدول (1) معامل الاتّساق الدَّاخلي كرونباخ ألفا لأداة الدّراسة

القسم	مجالات الأداء	معامل الاتساق الداخلي	عدد الفقرات
درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية	التخطيط والتنظيم الإلكتروني	0.97	7
	التنسيق والتوجيه الإلكتروني	0.94	6
	المتابعة والتقويم الإلكتروني	0.95	7
	الدرجة الكلية	0.98	20
درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة	التحسين المستمر	0.91	7
	اتخاذ القرارات بناء على المعلومات	0.93	6
	دعم الإدارة العليا	0.88	8
	التركيز على المستفيد–الطالب	0.94	7
	الدرجة الكلية	**0.97**	28

المعالجات الإحصائيَّة:

تمَّ تفريغ وتحليل الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، واستخدمت

الأدوات الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وتوزيع أفرادها وفقاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لوصف فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Person) لإيجاد العلاقة الارتباطية.
- معيار تصحيح الأداة إذ تمَّ اعتماد مقياس ليكرت خماسي التَّدريج لتصحيح أداة الدّراسة وبذلك يكون معيار الحكم على الدرجة كالاتي:

من 1 إلى أقل من 1.8 درجة قليلة جداً، من 3.4 إلى أقل من 4.2 درجة كبيرة
من 1.8 إلى أقل من 2.6 درجة قليلة، من 4.2 إلى 5 درجات درجة كبيرة جداً
من 2.6 إلى أقل من 3.4 درجة متوسطة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولًا. النتائج المتعلّقة بالسُّؤال الأول: "ما درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر، ويبين الجدول (2) ذلك.

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجالات ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر مرتبة تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرتبة	الدرجة
1	التخطيط والتنظيم الإلكتروني	3.96	0.88	1	كبيرة
2	المتابعة والتقويم الإلكتروني	3.90	0.91	2	كبيرة
3	التنسيق والتوجيه الإلكتروني	3.88	0.85	3	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.92	0.83		كبيرة

يُبيّن الجدول (2) أنَّ درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية جاءت كبيرة (3.92)، وكان أولها مجال التخطيط والتنظيم الإلكتروني (3.96)، وفي الرتبة الثانية جاء مجال المتابعة والتقويم الإلكتروني (3.90)، وفي الرتبة الثالثة جاء مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني (3.88).

أولاً: مجال التخطيط والتنظيم الإلكتروني

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني وكانت النتائج كما في الجدول (3).

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال التخطيط والتنظيم الإلكتروني من مجالات ممارسة الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُّتبة	الدرجة
3	يُنظم مدير المدرسة برنامج العمل الأسبوعي للمعلمين إلكترونياً	4.14	1.00	1	كبيرة
2	يستخدم مدير المدرسة قنوات الاتصال الإلكتروني لتبادل الأفكار مع المعلمين.	4.01	1.02	2	كبيرة
4	يُنظم مدير المدرسة الأنشطة والمهمات إلكترونياً.	3.97	1.00	3	كبيرة
5	يُوزع مدير المدرسة المهمات على المعلمين إلكترونياً.	3.97	0.99	3	كبيرة
1	يُعد مدير المدرسة خطة العمل السنوية للمدرسة إلكترونياً.	3.95	1.11	5	كبيرة
7	يُحدد مدير المدرسة طريقة تنظيم المواد التعليمية من خلال الوسائل الإلكترونية.	3.90	1.02	6	كبيرة
6	يُشارك مدير المدرسة المعلمين بالقرارات باستخدام الوسائل الإلكترونية.	3.79	1.07	7	كبيرة
	الدرجة الكلية للمجال	3.96	0.88		كبيرة

يُبيّن الجدول (3) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال التخطيط والتنظيم الإلكتروني تراوحت بين (3.79–4.14)، وبدرجة تقييم (كبيرة)، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (3.96)، ودرجة تقييم كبيرة. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (3) التي تنصُّ على "يُنظم مدير المدرسة برنامج العمل الأسبوعي للمعلمين إلكترونياً." بمتوسّط حسابيّ (4.14)، ودرجة تقييم كبيرة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (6) التي تنصُّ على:" يُشارك مدير المدرسة المعلمين بالقرارات باستخدام الوسائل الإلكترونية." بمتوسّط حسابيّ (3.79) وبدرجة تقييم كبيرة.

ثانياً: مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني وكانت النتائج كما في الجدول (4).

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني من مجالات ممارسة الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُّتبة	الدرجة
8	يستخدم مدير المدرسة الوسائل الإلكترونية لتوصيل التوجيهات والتعليمات.	4.17	0.86	1	كبيرة
11	يُحدد مدير المدرسة المواعيد والاجتماعات باستخدام الوسائل	4.05	0.92	2	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُّتبة	الدرجة
	الإلكترونية.				
12	يُوجه مدير المدرسة المعلمين إلكترونيا للاطلاع على مواقع في شبكة الإنترنت ذات علاقة بعملهم.	3.89	1.08	3	كبيرة
9	يقوم مدير المدرسة بتنسيق أعمال اللجان المدرسية المختلفة إلكترونياً	3.84	0.99	4	كبيرة
13	يستخدم مدير المدرسة وسائل توضيح إلكترونية خلال الاجتماعات	3.69	1.09	5	كبيرة
10	يستخدم مدير المدرسة برامج محوسبة لاتخاذ القرارات خلال الاجتماعات بالمعلمين.	3.64	1.12	6	كبيرة
	الدرجة الكلية للمجال	3.88	0.85	درجة كبيرة	

يَتبيَّن من الجدول (4) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني تراوحت بين (3.64 – 4.17)، وبدرجة تقييم (كبيرة) من درجة التّقدير على جميع الفقرات، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (3.88)، وبدرجة تقييم كبيرة. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (8) التي تنصُّ على "يستخدم مدير المدرسة الوسائل الإلكترونية لتوصيل التوجيهات والتعليمات." بمتوسّط حسابي (4.17)، وبدرجة تقييم كبيرة جداً، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10) التي تنصُّ على " يستخدم مدير المدرسة برامج محوسبة لاتخاذ القرارات خلال الاجتماعات بالمعلمين." بمتوسّط حسابيّ (3.64) وبدرجة تقييم كبيرة.

ثالثاً: مجال المتابعة والتقويم الإلكتروني

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال المتابعة والتقويم الإلكتروني وكانت النتائج كما في الجدول (5).

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال المتابعة والتقويم الإلكتروني من مجالات ممارسة الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُّتبة	الدرجة
19	يُتابع مدير المدرسة نتائج الامتحانات وتقييمها إلكترونياً.	4.15	0.93	1	كبيرة
17	يُتابع مدير المدرسة توثيق الحصص إلكترونياً.	4.09	1.04	2	كبيرة
20	يُزود مدير المدرسة المعلمين بالتقارير والبيانات الإحصائية إلكترونيًا.	3.94	1.07	3	كبيرة
18	يُقيم مدير المدرسة الانشطة والمهمات باستخدام الوسائل الالكترونية.	3.84	1.05	4	كبيرة
15	يُقيم مدير المدرسة خطط العمل إلكترونياً.	3.79	1.05	5	كبيرة
14	يُتابع مدير المدرسة حضور المعلمين وانصرافهم إلكترونياً.	3.77	1.15	6	كبيرة
16	يُقيم مدير المدرسة أداء المعلمين باستخدام وسائل إلكترونية.	3.72	1.13	7	كبيرة
	الدرجة الكلية للمجال	3.90	0.91	كبيرة	

يُبيّن الجدول (5) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال المتابعة والتقويم الإلكتروني تراوحت بين (3.72–4.15)، وبدرجة تقييم (كبيرة)، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ

(3.90)، ودرجة تقييم كبيرة. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (19) التي تنصُّ على "يُتابع مدير المدرسة نتائج الامتحانات وتقييمها إلكترونياً." بمتوسّط حسابيّ (4.15)، ودرجة تقييم كبيرة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (16) التي تنصُّ على:"يُقيم مدير المدرسة أداء المعلمين باستخدام وسائل إلكترونية." بمتوسّط حسابيّ (3.72) وبدرجة تقييم كبيرة.

ثانياً: النتائج المتعلِّقة بالسُّؤال الثَّاني: "ما مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر عينة الدراسة، ويبين الجدول (6) ذلك.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجالات درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر عينة الدراسة مرتبة تنازلياً.

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرتبة	المستوى
1	التحسين المستمر	4.14	0.80	1	كبير
2	دعم الإدارة العليا	4.07	0.79	2	كبير
3	التركيز على المستفيد–الطالب	3.96	0.78	3	كبير
4	اتخاذ القرارات بناء على المعلومات	3.90	0.84	4	كبير
	الدرجة الكلية	4.03	0.76		كبير

يُبيّن الجدول (6) أنَّ مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية جاءت كبيرة (4.03)، وكأن أولها مجال التحسين المستمر (4.14)، وفي الرتبة الثانية مجال الإدارة العليا (4.07)، وفي الرتبة الثالثة مجال التركيز على المستفيد–الطالب (3.96)، في الرتبة الرابعة والأخيرة مجال اتخاذ القرارات بناء على المعلومات (3.90).

أولاً: مجال التحسين المستمر

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال التحسين المستمر كما في الجدول (7).

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال التحسين المستمر من مجالات تحقيق معايير الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
4	تُشرك إدارة المدرسة المعلمين بالدورات التدريبية والاستكمالات التي تقام داخل المدرسة أو خارجها.	4.48	.75	1	كبير جدا
1	تعتمد إدارة المدرسة سياسة التطوير والتحسين المستمر.	4.33	0.85	2	كبير جدا
2	تُقّيم إدارة المدرسة العمل التربوي بشكل دوري.	4.14	0.92	3	كبير
5	تُوفر إدارة المدرسة بيئة تعليمية متجددة ومحفزة للعملية التعليمية.	4.09	.99	4	كبير
6	تُوفر إدارة المدرسة وسائل تكنولوجية حديثة من أجل إثراء خبرات الطلبة وتعزيز التعلم الفعال.	4.04	1.03	5	كبير
3	تُتابع إدارة المدرسة استجابة المعلمين لملاحظات المشرفين التربويين في تطوير أدائهم التدريسي.	4.01	0.94	6	كبير
7	تُقّيم إدارة المدرسة أداء المعلمين بطريقة دورية ومنتظمة لتحسين مستوى التدريس.	3.90	0.99	7	كبير
الدرجة الكلية للمجال		4.14	0.80	كبير	

يُبيّن الجدول (7) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال التحسين المستمر تراوحت بين (4.48–3.90)، وبمستوى تقييم كبيرة إلى كبيرة جدا، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (4.14)، وبمستوى تقييم كبيرة. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (4) التي تنصُّ على "تُشرك إدارة المدرسة المعلمين بالدورات التدريبية والاستكمالات التي تقام داخل المدرسة أو خارجها." بمتوسّط حسابيّ (4.48)، وبمستوى تقييم كبير، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (7) التي تنصُّ على "تُقّيم إدارة المدرسة أداء المعلمين بطريقة دورية ومنتظمة لتحسين مستوى التدريس." بمتوسّط حسابيّ (3.90) وبمستوى تقييم كبير.

ثانياً: اتخاذ القرارات بناء على المعلومات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال اتخاذ القرارات بناء على المعلومات وكانت النتائج كما في الجدول (8).

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال اتخاذ القرارات بناء على المعلومات من مجالات تحقيق معايير الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
12	تضع إدارة المدرسة معايير محددة وشاملة لتقويم تعلم الطالب.	4.01	0.88	1	كبير
8	تُطور إدارة المدرسة خطط عمل بالاعتماد على البيانات التي	3.99	0.98	2	كبير

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
	يتم جمعها وتحليلها.				
13	تُنوع إدارة المدرسة أدوات ووسائل التقويم لتعطي صورة حقيقية لجوانب تعلم الطالب.	3.93	.92	3	كبير
9	تُقيِم إدارة المدرسة أداء المعلمين بناءً على معلومات حول عملهم.	3.91	0.96	4	كبير
11	تستخدم إدارة المدرسة نظام للتقويم يوضح ويفسر النتائج بأسلوب موضوعي.	3.81	.96	5	كبير
10	تطلب إدارة المدرسة التغذية الراجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للوقوف على درجة فاعليتها.	3.78	0.97	6	كبير
الدرجة الكلية للمجال		3.90	0.84	كبير	

يَتبيَّن من الجدول (8) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات تراوحت بين (3.78 – 4.01)، وبمستوى تقييم كبير من درجة التّقدير على جميع الفقرات، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (3.90)، وبمستوى تقييم كبير. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (12) التي تنصُّ على "تضع إدارة المدرسة معايير محددة وشاملة لتقويم تعلم الطالب." بمتوسّط حسابي (4.01)، وبمستوى تقييم كبير جداً، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (10) التي تنصُّ على "تطلب إدارة المدرسة التغذية الراجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للوقوف على درجة فاعليتها." بمتوسّط حسابيّ (3.78) وبمستوى تقييم كبير.

ثالثاً: دعم الإدارة العليا

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال دعم الإدارة العليا وكانت النتائج كما في الجدول (9).

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال دعم الإدارة العليا من مجالات تحقيق معايير الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
16	يُوظف مدير المدرسة الموارد المادية المتاحة لتحقيق أهداف العملية التعليمية.	4.22	0.86	1	كبير جدا
14	توجد وثيقة واضحة لرؤية المدرسة ورسالتها.	4.14	0.88	2	كبير
21	يُتابع مدير المدرسة مشاركة المعلمين في الدورات التدريبية والاستكمالات.	4.13	.88	3	كبير
15	يلتزم مدير المدرسة بتطبيق وثيقة واضحة لرؤية المدرسة ورسالتها.	4.12	0.9	4	كبير
18	يُشرك مدير المدرسة المعلمين فى اتخاذ القرارات وحل المشكلات.	4.10	1.05	5	كبير
20	يُحدد مدير المدرسة البرامج التدريبية المناسبة للمعلمين وفق احتياجاتهم.	4.07	.99	6	كبير
17	يمنح مدير المدرسة الصلاحيات الكافية للمعلمين لاختيار	3.90	1.06	7	كبير

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
	أساليب التعليم التي تتناسب وحاجات الطلبة.				
19	يدعم مدير المدرسة السلوك الإبداعي للمعلمين.	3.87	1.01	8	كبير
	الدرجة الكلية للمجال	4.07	0.79	كبير	

يُبيّن الجدول (9) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال دعم الإدارة العليا تراوحت بين (3.87–4.22)، وبمستوى تقييم كبير إلى كبيرة جدا، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (4.07)، وبمستوى تقييم كبير. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (16) التي تنصُّ على "يُوظف مدير المدرسة الموارد المادية المتاحة لتحقيق أهداف العملية التعليمية." بمتوسّط حسابيّ (4.22)، وبمستوى تقييم كبير، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (19) التي تنصُّ على "يدعم مدير المدرسة السلوك الإبداعي للمعلمين." بمتوسّط حسابيّ (3.87) وبمستوى تقييم كبير.

رابعاً: التركيز على المستفيد–الطالب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال التركيز على المستفيد–الطالب وكانت النتائج كما في الجدول (20).

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال التركيز على المستفيد–الطالب من مجالات تحقيق معايير الجودة الشاملة مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	الرُتبة	المستوى
23	تُوفر المدرسة بيئة داعمة للتعلم متمركزة حول الطالب.	4.11	0.91	1	كبير
22	تستخدم المدرسة نظماً متنوعة لمتابعة تقدم الطلبة تعليميا.	4.07	0.93	2	كبير
26	يُدرب المعلم الطلبة على التعلم الذاتي.	4.01	0.84	3	كبير
27	تُتيح المدرسة للطلبة فرصة التواصل مع الإدارة لإبداء وجهات نظرهم في سير عملية التعليم.	3.97	0.93	4	كبير
24	تستخدم المدرسة أساليب التدريس التي تراعي الفروق الفردية بين الطلبة.	3.90	0.96	5	كبير
25	تستخدم المدرسة أساليب التدريس التي تنمي جوانب النمو العقلي المختلفة لدى الطلبة.	3.89	0.93	6	كبير
28	تعمل المدرسة وفق برامج تعليمية خاصة للطلبة حسب احتياجاتهم وميولهم.	3.79	0.97	7	كبير
	الدرجة الكلية للمجال	3.96	0.78	كبير	

يُبيّن الجدول (10) أن المتوسّطات الحسابيَّة في مجال التركيز على المستفيد–الطالب تراوحت بين (3.79–4.11)، وبمستوى تقييم كبير، أما المجال ككلّ فحصل على متوسّط حسابيّ (3.96)، ودرجة تقييم كبيرة. وقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (23) التي تنصُّ على "تُوفر

المدرسة بيئة داعمة للتعلم متمركزة حول الطالب." بمتوسّط حسابيّ (4.11)، وبمستوى تقييم كبير، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (28) التي تنصُّ على "تعمل المدرسة وفق برامج تعليمية خاصة للطلبة حسب احتياجاتهم وميولهم." بمتوسّط حسابيّ (3.79) وبمستوى تقييم كبير.

ثالثاً: النتائج المتعلّقة بالسُّؤال الثالث: "هل هناك علاقة بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وبين مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة للتعليم في مدارس المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

للإجابة عن هذا السُّؤال تمَّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة الدراسة، والجدول (11) يوضّح ذلك:

الجدول (11) معامل ارتباط بيرسون بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة.

	درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية				
	المجالات	التخطيط والتنظيم الإلكتروني	التنسيق والتوجيه الإلكتروني	المتابعة والتقويم الإلكتروني	الأداء الكلي
مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة	التحسين المستمر	0.782**	0.765**	0.801**	0.828**
	اتخاذ القرارات	0.803**	0.789**	0.793**	0.840**
	دعم الإدارة العليا	0.746**	0.752**	0.738**	0.787**
	التركيز على المستفيد–الطالب	0.726**	0.735**	0.737**	0.774**
	الأداء الكليّ	0.805**	0.801**	0.808**	0.850**

** دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.01$)

يُلاحَظ من نتائج الجدول (11) أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي ودرجة تحقيق معايير الجودة الشاملة داخل الخطّ الأخضر إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.850) بمستوى دلالة (0.01) وتعدُّ هذه القيمة مرتفعة ودالَّة إحصائياً. وتراوحت قيم معامل الارتباط بين مجالات ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي ومجالات مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة بين (0.774 – 0.840) وكلها دالة احصائياً.

مناقشة نتائج الدراسة: أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسُّؤال الأول: "ما درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخط الأخضر من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

بيَّنت النتائج الخاصَّة بهذا السؤال أنَّ درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للإدارة الإلكترونية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر المديرين والمعلمين، كانت مرتفعة في جميع المجالات والدرجة الكلية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى وعي المديرين وإدراكهم لأهمية ممارسة وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الأعمال الإدارية المدرسية، لأثرها الإيجابي واسهاماتها الفاعلة في تحقيق الأهداف المدرسية، ومقدرتها على إيجاد قنوات اتصال حديثة ومتطورة التي من شأنها زيادة المقدرة على التخطيط والتنسيق والتقويم بشكل أدق وأسرع وأكثر كفاءة، وكذلك لإدراكهم لأهمية تدفق المعلومات بين الإدارة والمعلمين لما فيها من فائدة وأثر إيجابي على سيرورة العمل التربوي، وخاصة في ضوء ما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصال، وتواصل، وتطبيقات ذكية، وتقنيات حديثة والتي تتوافر بين أيدي الجميع.

وكذلك يمكن تفسير ذلك من خلال التوجه الذي تبنته وزارة التربية والتعليم داخل الخط الأخضر بخصوص دمج الإدارة الإلكترونية في مستويات نظام التربية والتعليم كافة، هذا إلى جانب بناء برامج تأهيلية وتدريبية متخصصة في موضوع الإدارة الإلكترونية على نطاق المديرين الذين يشغلون المناصب، وكذلك يمكن تفسير ذلك من خلال توفر البنية التحتية المناسبة من شبكات الاتصال والانترنت وأجهزة. ولعله يمكن تفسير هذه النتائج أيضاً من خلال الظروف القهرية التي فرضتها جائحة كورونا والتي فرضت على العالم بأسره الانتقال قصرياً للعمل من البيوت، وهو ما فرض على المؤسسات التربوية ضرورة التأقلم مع الظروف الجديدة والانتقال اللاإرادي إلى الإدارة الإلكترونية لتسيير الأعمال التربوية.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة عبد الرحمن (Abdul Rahman, 2018)، ودراسة الجسار (Al-Jassar, 2019)، التي بينت أن درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية جاءت بدرجة تقدير كبيرة. واختلفت مع دراسة الجبر (Al-Gabr, 2020)، التي بينت أن درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية جاءت بدرجة قليلة، وقد يعزى هذه الاختلاف لاختلاف السياسة التربوية التي تتبعها وزارة التربية والتعليم في البلدان المختلفة.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسُّؤال الثاني: "ما مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

بيَّنت النتائج الخاصَّة بهذا السؤال أنَّ مستوى تطبيق مديري المدارس الثانوية في منطقة

المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمعلمين، كان مرتفعاً في جميع المجالات والدرجة الكلية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى إدراك المديرين وازدياد وعيهم لأهمية النظرة الشمولية لإدارة الأعمال الإدارية، وخاصة من منظور الجودة الشاملة والتحسين المستمر والتركيز على جميع الإجراءات التربوية داخل المدرسة، لأثرها الإيجابي في تحقيق الأهداف المدرسية ورفع مكانتها التسويقية بين المدارس الأخرى وخاصة في ظل التنافس الكبير بين المدارس من أجل الحصول على أفضل الطلبة، وكذلك لإدراكهم لضرورة اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات التي يجب إدارتها وتسخيرها من أجل تحقيق الأهداف المدرسية.

وربما يمكن تفسير ذلك من خلال التوجه الذي تبنته وزارة التربية والتعليم داخل الخط الأخضر والذي يتيح للمدارس إدارة ذاتية شبه مستقلة، وعليه فقد تسعى هذه المدارس إلى البحث عن ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المدارس. وقد تعزى هذه النتائج إلى التعاون المتزايد بين المدارس والشركات المحلية التي تتبنى منهج الجودة الشاملة وتطبيق معاييرها، والذي من خلاله يتم دمج مهندسين وخبراء للعمل المشترك مع الإدارات المدرسية في محاولة لزيادة فرص الريادة والتميز، وكثيراً ما تكتشف هذه الإدارات أن تطبيق معايير الجودة الشاملة هو مفتاحها الأهم لتحقيق ذلك.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة الغامدي (Al-Ghamdi, 2018)، ودراسة العمري (Al-Omari, 2019)، ودراسة الكلباني والشملي (Al-Kalbani & Al-Shamali, 2020)، التي بينت أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة جاءت بدرجة تقدير كبيرة. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Wani, 2014)، ودراسة العمري (Al-Omari, 2018)، التي بينت أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسُّؤال الثالث: "هل هناك علاقة بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي للإدارة الإلكترونية وبين مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة للتعليم في مدارس المثلث الشمالي من وجهة نظر المديرين والمعلمين؟"

أظهرت النَّتائج المتعلّقة بهذا السُّؤال وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة المثلث الشمالي داخل الخطّ الأخضر ودرجة تحقيق معايير الجودة الشاملة، وتظهر الدِّراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة إلى كبيرة ودالة احصائيا بين مجالات الإدارة الإلكترونية المختلفة (مجال التخطيط والتنظيم

الإلكتروني، مجال التنسيق والتوجيه الإلكتروني، مجال المتابعة والتقويم الإلكتروني)، وبين مجالات معايير الجودة الشاملة (التحسين المستمر، دعم الإدارة العليا، التركيز على المستفيد– الطالب، اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات).

وتبدو هذه النتيجة منطقية جداً نظراً لأن ممارسة الإدارة الإلكترونية بمجالاتها المختلفة تعتبر ركيزة أساسية في العمل التربوي في العصر الحالي، وتسهم في تحسين الأداء الإداري لمديري المدارس، وهو ما ينعكس إيجاباً على بقية عناصر المؤسسة التربوية، ويقودها إلى أعلى مستويات الجودة الشاملة وتحقيقاً لمعاييرها وأهدافها ورؤيتها. وبالنظر إلى العلاقة الارتباطية التبادلية القوية بين ممارسة الإدارة الإلكترونية وبين تطبيق معايير الجودة الشاملة فإن تبني تصوراً تربوياً جديداً، يقوم على الدمج بينهما ويرى في كل واحدٍ منهما مكملاً للآخر هو أمر حيوي، إذ تسهم الإدارة الإلكترونية من خلال مجالاتها المختلفة في تحقيق معايير الجودة الشاملة من خلال ما توفره من تقنيات ووسائل، التي تزيد من نجاعة العمل التربوي.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثون بما يأتي:

1. عقد دورات تدريبية متقدمة لمديري ومعلمي المدارس للتعرف إلى مجالات الإدارة الإلكترونية وكيفية استثمارها من أجل تحقيق معايير الجودة الشاملة.
2. تحفيز المعلمين بصورة مستمرة، واتّباع نظام حوافز يسهم في تحسين المقدرات الإبداعية الإدارية والتي من شأنها زيادة المقدرة على تطبيق معايير الجودة.
3. تعزيز استخدام التغذية الراجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للوقوف على درجة فاعليتها.

References:

Abdeen, Muhammad. (2008). Training needs of teachers in Arab schools within the Green Line from the viewpoints of managers and teachers. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 2(9), 201-186.

Abdul Rahman, Iman Jamil. (2018). The application of electronic management in the administrative operations functions of the principals of Jordanian schools in Amman Governorate and the means to develop them. *The Islamic University Journal of Educational and Psychological Studies*, 6(26), 1-29.

Ahmed, A. (2000). *The administrative shortage in schools: Reality and treatment*, 1st ed, Cairo, Dar al-Fikr al-Arabi., 3(6), 65-70.

Ahmed, Mohamed Samir. (2009). Electronic administration. Amman: Dar Al-Massira Publishing and Distribution.

Alawni, Mazoz. (2004). The extent to which total quality management is implemented in the Arab American University from the point of view of its faculty members. *The Quality Conference in Palestinian University Education, Open University of Jerusalem, Ramallah*, 7(1), 30-50.

Al-Gabr, Sultan of Solomon. (2020). The reality of the application of e-administration in school management and ways of developing it from the viewpoint of directors. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 4(16), 552-587.

Al-Ghamdi. (2018). The reality of applying total quality standards in the leading Saudi schools in the governorate of Jeddah from the point of view of their teachers. *The Islamic University Journal of Educational and Psychological Studies*, 27(4), 161-189.

Al-Jassar, Atef. (2019). Degree of e-administration by the principals of Public Schools in Mafraq Governorate. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 3(28), 1-12.

Al-Kalbani, Saud bin Harb bin Muhammad, al-Shamali, Ali bin Khalifa. (2020). The extent to which total quality management standards are applied in basic education schools (1-4) from the point of view of school administrations in the Sultanate of Oman. Arab *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 4(18), 425-260.

Al-Masarer, Abdullah bin Juwaid bin Ayed. (2019). The extent to which primary school principals apply TQM standards in education in Riyadh from the point of view of school administration. *Literature Journal for Psychological and Educational Studies, first issue*, 1(1), 7-43.

Al-Omari, Abdullah Hassan Muhammad. (2019). Degree of implementation of total quality management in public schools in Jordan. *Islamic University Journal of Educational and Psychological Studies*, 27(3), 69-86.

Al-Omari, Ayman Mughram. (2018). Degree of application of total quality management standards in secondary schools in Al-Namas Governorate. *Journal of Scientific Research in Education*, 19(1), 1-45.

Al-Salmi, Alaa Abed elrazik 2008 Electronic administration, Amman: Wael Publishing House.

Al-Saud, Ratib. (2002). Total quality management: Proposed model for the development of school administration in Jordan. *Damascus University Journal*, 18(2), 55-105.

Aqeli, Omar Wasfi. (2009). *Introduction to integrated methodology for total quality management*. Amman: Wael Print, Publishing and Distribution House.

Najim, Aboud. (2004). E-management strategies, functions and problems. Amman: Al-Yazuri Publishing House.

Wani A. Iftikhar. (2014). Perception of secondary school teachers towards total quality management in education. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 3(6), 65-70.