

الصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية ومديراتها في محافظة جرش في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية وسبل معالجتها من وجهة نظرهم

أ.د. جمعة سريح الكبيسي
د. عبد الله عيسى عمايره
جامعة جرش - كلية العلوم التربوية

المخلص

يهدف البحث الكشاف عن الصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية ومديراتها في محافظة جرش/الأردن في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية وسبل معالجتها. وقد طور الباحثان استبانة مكونة من 32 فقرة موزعة على أربعة مجالات، وتم استخراج معاملات الصدق واثبات للاداء. تكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الأساسية التابعة لمديرية التربية والتعليم لمحافظة جرش للعام الدراسي 2014/2015 والبالغ عددهم (129) مديرا ومديرة. منهم (65) مديرا و(64) مديرة، وهم كامل مجتمع الدراسة. وظهرت النتائج الآتية: وجود صعوبات تواجه المديرين في إدارة المكتب والملفات، وصعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل وتحرير الكتب الرسمية والإجابة على المراسلات. وأوصى الباحثان بالآتي: تنظيم دورات وورش عمل خاصة وإعطاء جانب في إدارة المكتب وتنظيم الملفات أهمية خاصة في الدورات والبرامج التطويرية للمديرين. والتوسع في استخدام التكنولوجيا في الاتصال وتخزين المعلومات، واقتراح عددا من الدراسات المستقبلية.

The Difficulties which Face Public Basic School Principals in Jarash Governorate in Editing Formal Letters and Correspondence and Means of Dealing With These Problems as Perceived by Them

Prof. Dr. Juma S. Al-kubaysi

Dr. Abdallah Al-Amayra

University of Jarash – College of Educational Sciences

Abstract

This study aimed at identity baying the difficulties which face public basic school principals in jar ash governorate in editing formal letters and correspondence and means of debating with these problems to collect data the researchers developed a question air were established the population of the study which represents its sample consisted of 129 principals 65 males and 64 females

The results of the study revealed that the principals face difficulties in office and file management in preparing plans and reports and writing formal letters and answering them saved recommendations were presented among which were organizing training sessions and workshops to train the principals on how to dead with there problems.

Keywords: difficulties formal correspondence letter editing

المقدمة

يتحمل مديرو المدارس الأساسية مسؤوليات كثيرة بفعل الأعداد الكبيرة من المعلمين في مدارسهم، وتعدد الجوانب وميادين العمل التي تغطيها حركتهم اليومية، وما يرتبط بها من مراسلات ومكاتبات مع الجهات الرسمية وغير الرسمية. ومن المتوقع ان ترتبط هذه الصعوبات بعوامل وأسباب كثيرة، ولعل منها حداثة خبرة مدير المدرسة في شؤون الإدارة. وبالتالي يواجه صعوبات في بداية الأمر، وربما تستمر هذه الصعوبة إذا لم يبادر المدير إلى إثراء معارفه الإدارية، واعتماد التكنولوجيا، وتخزين صور ونماذج من المكاتبات والمراسلات في مكتبه ومكاتب مساعديه، أو في برنامج حاسوبي يجمع له برامج وصياغات لمعظم المكاتبات التي يحتاجها في تعامله اليومي مع مديرية التربية والتعليم بشكل أساسي ومع الجهات الأخرى بشكل ثانوي.

كما ان لطبيعة التخصص والخلفية العلمية والمؤهل العلمي تأثير في كفاءة المدير في تذليل الصعوبات التي تواجهه في المراسلات. ومن المتوقع ان المديرين من ذوي التخصصات الإنسانية عموما ، واللغة العربية خصوصا ان يكونوا أكثر قدرة على صياغة المراسلات والمكاتبات، وأكثر وضوحا وقدرة في التعبير، و اقل أخطاء في النواحي اللغوية والإملائية . كذلك يلاحظ ان حصول مدير المدرسة على مؤهل أعلى من البكالوريوس ، لا سيما حصوله على درجة الماجستير في الإدارة يمكن ان يرفع من مستوى كفاءته في المراسلات؛ نظرا لأنه تمارس على الكتابة في مراحل الدراسة والإعداد لرسالته.

ومما يزيد من صعوبة المراسلات والمكاتبات التي تواجه المدير تنوع الطلبات والكتب والمعلومات التي يطلبها المديرية، وربما تكرارها بأنواع مختلفة، فهذه مراسلات تتعلق بالمعلمين والعاملين، وثانية بالطلبة، وثالثة بالشؤون المالية والإدارية والقانونية، ورابعة بالكتب واللوازم والبناء والأنشطة والامتحانات ومشكلات المدرسة وانجازاتها ومعوقات العمل وحركة النقل والإيفاد والسفر والمرضى، وغيرها من جوانب العمل المتنوعة.

ويتوقع من المدير الحاذق ان يطوف على زملائه مديري المدارس المجاورة، ويتبادل معهم نماذج ومكاتبات تتم من قبلهم مع مراعاة التطور والتعديل المتوقع في كل نموذج. ومن المتوقع ان يواجه المدير صعوبة في تقديم وصف واضح وكامل لنشاط تقوم به المدرسة سواء أكان نشاطا علميا أو فنيا أو رياضيا أو اجتماعيا، وبالتالي فان المدرسة في حال إخفاؤها في تقديم صورة مشوشة ومرتبكة عن ذلك النشاط أو العمل فسوف تخسر أولوية كان يمكن ان تحصل عليها لو ان إدارتها تتقن صياغة وتحرير الكتب والمراسلات بشكل صحيح وواف.

ومما يزيد الصعوبات التي تواجه إدارة المدرسة هو الإرباك والفوضى في تنظيم الملفات والأضابير، لا سيما إذا لم يكن هناك استخدام واسع ومنظم لها في الحاسوب، وبالتالي يمكن استدائها بسهولة ويسر، واعتمادها في الكتب والمراسلات . وما يفترض ان تقوم به إدارة المدارس استحداث أضابير او ملفات تناظر بالتسمية والعدد والأرقام التي تعتمد عليها مديرية التربية والتعليم التي ترتبط بها المدرسة، فمثلا إذا كانت المديرية أعطت الكتب الصادرة عن شعبة أو قسم شؤون الموظفين تسلسلا رقم (5) . فينبغي من إدارة المدرسة ان تستحدث اضبارة أو ملفا بنفس الرقم (5) ؛ ليسهل عليها الإجابة على المراسلات التي تصل إليها من هذه الجهة.

أما ما يتصل بالأنشطة المتنوعة :رياضية وفنية واجتماعية، فيمكن ان تعتمد إدارة المدرسة اضبارة رئيسة خاصة بها في أراجها ومكاتبتها، واضبارة أخرى تحت يد المعلم، أوالمساعد المكلف بمتابعتها وإدامة وتحديث المعلومات فيها أولا بأول.

لقد أصبحت الإدارة علما وفنا وذوقا ومهارة يحتاج من يتصدى للعمل بها إلى قدر من الخبرة والمعرفة والإحاطة بجوانبها المختلفة. لذا وإزاء ما تقدم ونظرا لوجود شعور بان هناك صعوبات بمستويات عدة تواجه إدارات المدارس، ومن هنا فان البحث يحاول تحديد هذه الصعوبات ومستوى حدتها، وتقديم مقترحات مناسبة في ضوء النتائج.

هدف البحث وأسئلته:

يهدف إلى الكشف عن الصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية ومديراتها في محافظة جرش في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية وسبل معالجتها.

ويرتبط بهذا الهدف الإجابة عن الأسئلة الآتية :

- 1- ما الصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية من وجهة نظرهم ؟
- 2- هل هناك اختلاف في وجهات نظر عينة البحث تبعا لمتغير: جنس (مديرين ومديرات) ، عدد سنوات الخبرة مديرا (1- 10 سنة)و(11 سنة فأكثر)، التخصص(تخصصات إنسانية)(تخصصات علمية)(تخصصات إدارية) ؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة بالآتي

- 1- أهمية تعرف مستوى أئقان مديري مدارس الاساسية لمهارات تحرير الكتب والمراسلات الرسمية.
- 2- الأهمية التي يمكن تحقيقها من خلال تحديد هذه الصعوبات وبالتالي أيجاد المعالجات المناسبة لتجاوزها.
- 3- الأهمية الخاصة للمدارس الاساسية كما كونها تتضمن أعداد كبيرة من المعلمين والطلاب والحاجة الى مخاطبات كثيرة تتصل بشؤونهم.
- 4- الأهمية النظرية لما يمكن ان تضيفه هذه الدراسة من معارف لأثراء المكتبة التربوية والإدارية.
- 5- الأهمية التطبيقية بما تقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات يمكن أن تقيد والتخفيف من هذه الصعوبات.

حدود الدراسة:

يتحدد بالآتي:

- 1- - مكانيا:المدارس الأساسية الحكومية في محافظة جرش.
- 2- - زمانيا:الفصل الثاني من العام الدراسي 2015/2014م.
- 3- - بشريا: مديرو المدارس الأساسية ومديراتها في محافظة جرش.

مصطلحات الدراسة:

- 1- الصعوبة: كل ما يحول دون قيام مديري المدارس بالقيام بعملية تحرير الكتب والمراسلات الرسمية ، ويتم قياسه من خلال فقرات أداة الدراسة التي أعدت لهذا الغرض .
- 2- تحرير الكتب:صياغة تعبر عن موضوع معين يتم اختيار الألفاظ المعبرة عن المضمون.

3- المراسلات: كل ما يتم تبادلته وإرساله بين جهات مختلفة، بهدف إيصال معلومة معينة إلى الطرف الآخر.

أجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي المسحي في مناقشة أسئلتها المنبثقة عن مشكلتها، وذلك بتوظيف مسح آراء المديرين والاستفادة منها في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الأساسية التابعة لمديرية التربية والتعليم لمحافظة جرش للعام الدراسي 2014/2015 والبالغ عددهم (129) مديرا ومديرة. منهم (65) مديرا و(64) مديرة .

عينة البحث:

تكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الأساسية التابعة لمديرية التربية والتعليم لمحافظة جرش للعام الدراسي 2014/2015 والبالغ عددهم (129) مديرا ومديرة. منهم (65) مديرا و(64) مديرة .

أداة البحث:

من أجل تصميم الاداة اعتمد الباحثان الخطوات الآتية:

1- أعداد استبانة استطلاعية مفتوحة تتضمن سؤالين الأول عن الصعوبات والثاني عن المعالجات المقترحة ذات الصلة بتحرير الكتب والمراسلات الرسمية موجهة الى (6) مديرين و(6) مديرات للمدارس الاساسية.

2- إجراء مناقشات ومحاورات مع أساتذة متخصصين في التربية ومع عدد من مديري المدارس الاساسية.

3- الرجوع الى الادبيات والدراسات السابقة رغم شحها في هذا المجال.

4- وفي ضوء خبرة الباحثين جرى تصميم الاداة بصيغتها الاولى مكونة من (38) فقرة .

واشتملت الاداة على أربعة مجالات:

المجال الأول/صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة

المجال الثاني/صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة

المجال الثالث/صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل.

المجال الرابع/صعوبات في إدارة المكتب والملفات.

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ- الجنس، وله مستويان:

▪ ذكور.

▪ إناث .

2. التخصص ، ويشمل:

▪ التخصصات الإنسانية .

▪ التخصصات العلمية.

3. الخبرة، وتشمل:

▪ 1-10 سنوات.

▪ 11 سنوات فأكثر.

صدق الأداة:

للتثبت من ان فقرات الاستبانة المقترحة تحقق الأهداف التي وضعت من أجلها، وهو معرفة الصعوبات التي

تواجه مديري المدارس الأساسية ومديراتها في محافظة جرش في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية وسبل

معالجتها. ثم عرض الباحثان الاستبانة على (12) محكما من المتخصصين في الإدارة في الجامعات الأردنية المختلفة،

وعلى عدد من مديري المدارس، وطلب منهم قراءة الاستبانة، وإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول محتوياتها، ومدى فاعليتها،

ومن حيث: مناسبتها لمجالات الدراسة، والسلامة اللغوية، والوضوح. ومن ثم تم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء التغذية

الراجعة من المحكمين، واعتبر الباحثان موافقة المحكمين على فقرات الاستبانة دليلاً على صدقها. كما اعتمد موافقة 0.80

من المحكمين على الفقرة، أنها صادقة.

ثبات الاداة:

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس

وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (20) مديرا ومديرة، ومن ثم تم حساب

معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (1) يبين

معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والأداة ككل واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات

هذه الدراسة.

جدول (1)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات لإعادة للمجالات والدرجة الكلية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
المجال الأول	0.86	0.85
المجال الثاني	0.83	0.72
المجال الثالث	0.89	0.77
المجال الرابع		
الدرجة الكلية	0.87	0.91

المعيار الإحصائي:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1- 2.33	منخفض
2.34-3.67	متوسط
3.68-5	مرتفع

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$1.33 = \frac{5-1}{3}$$

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

خطوات تطبيق الاداة:

- قبل البدء بتنفيذ هذه الدراسة تم تزويد الباحثان بموافقة جامعة جرش لإجراء هذه الدراسة في مدارس محافظة جرش. وحصولاً على موافقة مدير التربية والتعليم لمحافظة جرش، لتسهيل مهمة إجراء هذه الدراسة في المدارس التابعة لها. واستناداً إلى ذلك تم إجراء الدراسة في مدارس المحافظة.
 - وضح الباحثان أهداف دراستها لمديري مدارس عينة الدراسة، وحصولاً على موافقتهم لإجراء الدراسة في مدارسهم التي وقع عليها الاختيار.
 - التقى الباحث أفراد عينة الدراسة، وشرح لهم الهدف من الدراسة وطريقة تعبئة الاستبانة.
- الزمن: استغرق تنفيذ الدراسة (15) يوماً.

المعالجات الإحصائية:

أجريت التحليلات الإحصائية الملائمة للبيانات كما يلي :

- للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد للمجالات

Three way MANOVA وتحليل التباين الثلاثي للدرجة الكلية Three way ANOVA

عرض النتيجة الكلية للبحث ومناقشتها:

السؤال الأول: ما الصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للصعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية من وجهة نظرهم والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (2)

النتائج العامة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل صعوبات التي تواجه مديري المدارس الأساسية في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية للمجالات الأربعة من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	3.99	.593	مرتفع
2	3	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	3.97	.557	مرتفع
3	2	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	3.32	.772	مرتفع
4	1	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	3.27	.779	مرتفع
		الأداة ككل	3.64	.546	مرتفع

يبين الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.27-3.99)، حيث جاء مجال صعوبات في إدارة المكتب والملفات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.99)، بينما جاء مجال صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.27)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (3.64). السبب إلى أغفال مديريات التربية والمشرفين معالجة هذا الجانب بالدورات والكراسات التعريفية لهذا الجانب. وهذه النتيجة الكلية تؤكد أن مديري المدارس الأساسية يواجهون صعوبات كبيرة في جميع المجالات التي تضمنتها أداة البحث ويعزى

ومن الواضح أن مجال (صعوبات في إدارة المكتب والملفات) قد حصل على المرتبة الأولى والأعلى من بين المجالات الأربعة التي تضمنها البحث بمتوسط حسابي قدره (3.99)، ومثال هذه النتيجة قد تؤثر إلى ضعف إلمام المديرين في إدارة المكتب والملفات، باعتبار أن طبيعة الأسئلة التي تضمنها الاستبيان، فإن الإيجاب فيها تضمن حالة سلبية في مهاراتهم الإدارية، ذلك لأن الموافقة على وجود الصعوبة تعتبر حالة سلبية يواجهها المديرون فكلما زادت حدة الصعوبة كلما كان الأمر يحتاج المزيد من المعالجة. ورغم أن مثل هذا العمل هو من واجب السكرتارية إلا أن توجهات المدير ولمساته تبقى ضرورية لتلافي الإرباك في إدارة الملفات.

أما المجال الثاني في الجدول (2) الذي جاء في المرتبة الثانية التي يشعر المديرين فيها بصعوبة في إدارتهم قد كان صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل، فقد حصل على متوسط قدره (3.97)، وهذا متأني من أن إعداد التقارير وخطه العمل تحتاج إلى خبرة وإحاطة ومقدرة في التعبير، والصياغة اللغوية والتنظيم وعرض الأفكار والمعلومات، وهذا ما يصعب على الكثير من المديرين عمله إلا إذا توفرت نماذج جاهزة من المديرية يمكن اعتمادها، وملأها بالمعلومات المطلوبة.

أما المجال الثالث (صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة)، فقد حل في المرتبة الثالثة بمتوسط قدره (3.32)، وهذا أمر وارد لأن صياغة كتب صادرة أصعب من تحرير كتب إجابة على مراسلات واردة، ذلك لأن إنشاء فكرة كتاب رسمي لموضوع معين تحتاج إلى خبرة أكبر وإبداع فيها.

ولهذا نجد المجال الرابع صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة، فقد حل في المرتبة الرابعة في التسلسل بمتوسط قدره (3.27)، لأن الإجابة على الكتب الواردة أسهل من إصدار كتاب جديد كما أسلفنا.

عرض النتائج على مستوى المجالات ومناقشتها:

لقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، ونظراً لحصول جميع الفقرات في المجالات الأربعة على متوسطات حسابية، لذا فقد اعتمد البحث مناقشة الفقرة الأولى والفقرة الأخيرة في كل مجال من المجالات الأربعة، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بصعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	بعض طلبات المديرية تحتاج إعداد جداول ونماذج.	4.08	.924	مرتفع
2	3	أتمنى أن تزودنا المديرية بنماذج للإجابة على كتبها ومراسلاتها.	4.07	1.017	مرتفع
3	2	استعين ببعض زملائي ممن لديه خبرة إدارية أو تخصص لغة لتحرير الإجابة.	3.45	1.275	مرتفع

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	4	اعمل مع زملائي المديرين القدامى بوضع إجابات على كتب المديرية.	3.41	1.285	مرتفع
5	8	أجد صعوبة في التواصل مع دوائر المحافظة.	3.11	1.330	مرتفع
6	6	اشعر بالحاجة للاتحاق بدورات تدريبية لرفع كفاءتي في تحرير المراسلات.	2.90	1.298	مرتفع
7	1	أجد صعوبة في الإجابة على المراسلات التي تصلني من المديرية.	2.62	1.187	مرتفع
8	7	أعاني من صعوبة فهم كتب المديرية والإجابة عليها.	2.56	1.145	مرتفع
		صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	3.27	.779	

يبين الجدول (3) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.56-4.08)، حيث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على " بعض طلبات المديرية تحتاج إعداد جداول ونماذج" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.08)، بينما جاءت الفقرة رقم (7) ونصها (أعاني من صعوبة فهم كتب المديرية والإجابة عليها) بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.56). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.27). وقد تعزى صعوبة هذه الفقرة (بعض طلبات المديرية تحتاج إعداد جداول ونماذج) إلى ان إعداد الجداول والنماذج للإجابة على طلبات المديرية ليس امراً سهلاً، وانه عمل مهاري لا يتقنه العديد من المديرين. وربما يستعين المديرين في إعدادها بمهارات المعلمين في مدارسهم أو بخبرة الإدارات المجاورة، ممن احتفظ في مكتبه بنماذج وجدول سابقة.

أما الفقرة التي جاءت في المرتبة الأخيرة (أعاني من صعوبة فهم كتب المديرية والإجابة عليها) في الجدول (3). ورغم ان نتائجها كانت مرتفعة إلا أنها الأقل ضمن هذا المجال، لذا يمكن تفسير ان نسبة من المديرين هم من يعاني من هذه المشكلة؛ ذلك لان العاملين في أقسام وشعب مديرية التربية الذين يحررون المراسلات، ليسوا دائماً بمستوى عال من الكفاءة في صياغة مراسلاتهم الموجهة لإدارات المدارس، لذا ليس غريباً ان نجد فروقا فردية في هذه المهارات.

المجال الثاني: صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بصعوبات في تحرير المراسلات الصادرة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	6	استنادا لتجربتنا، نقترح إلحاق المديرين الجدد بدورات تدريبية في المراسلات قبل الالتحاق بالعمل.	3.78	1.111	مرتفع
2	3	أكثر ما يواجه المدير في المراسلات مراعاة توفر شروط الإيجاز والوضوح في كتابتها.	3.68	1.090	مرتفع
3	5	اشعر بالحاجة لإعداد نماذج تغطي حاجاتي في جميع جوانب العمل.	3.61	1.207	مرتفع
3	8	أجد من المناسب التفاعل مع زملائي في المديرية للإفادة من خبرتهم في تحرير المراسلات.	3.61	1.070	مرتفع
5	2	ان تنوع الموضوعات وجوانب العمل يجعل درجة الصعوبة اكبر في كتابة المراسلات.	3.60	1.183	مرتفع
6	7	أصعب ما يواجهني كيف أبدا بتحرير الرسالة وكيف اختتمها.	2.87	1.252	مرتفع
7	1	أواجه صعوبة في كتابة رسالة للمديرية دون وجود نماذج لها.	2.75	1.166	مرتفع
8	4	مرات عدة اكتب مراسلات لكنني اندم؛ لأنها لم تكن بالمستوى المطلوب.	2.67	1.246	مرتفع
		صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	3.32	.772	

يبين الجدول (4) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.67-3.78)، حيث جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على "استنادا لتجربتنا، نقترح إلحاق المديرين الجدد بدورات تدريبية في المراسلات قبل الالتحاق بالعمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "مرات عدة اكتب مراسلات لكنني اندم؛ لأنها لم تكن بالمستوى المطلوب" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.67). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.32). يتبين ان الفقرة (استنادا لتجربتنا، نقترح إلحاق المديرين الجدد بدورات تدريبية في المراسلات قبل الالتحاق بالعمل) كانت تعبر بشكل دقيق عن معاناة ومصاعب يواجهها المديرين الجدد بسبب قلة خبرتهم في الأعمال الإدارية، لا سيما تحرير الكتب والمراسلات الصادرة، وموافقهم على إلحاق المديرين الجدد بدورات تدريبية. ومثل هذا التوافق يدعم توجهات

البحث أولاً، وخطط وزارة التربية والتعليم في إلحاق المديرين الجدد بدورات تدريبية، إلا ان بحثنا هذا سوف يوصي بالتركيز خلال الدورات على تطوير مهاراتهم في تحرير الكتب والمراسلات. أما الفقرة الأخيرة التي وردت ضمن هذا المجال (مرات عدة اكتب مراسلات لكني اندم؛ لأنها لم تكن بالمستوى المطلوب)، فإنها تعبر عن ضعف واضح لدى المديرين في مهاراتهم الكتابية والادارية، وبالتالي تجعلهم يندمون لذلك، رغم ان عددهم قليل.

المجال الثالث: صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بصعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل. مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	أتمنى على المديرية ان تكون مرنة في قبول تصميم النماذج والخطط والتقارير من المديرين.	4.14	.873	مرتفع
2	6	أرى إلحاق المديرين بورشات عمل في إعداد الخطط والتقارير المدرسية بأنواعها.	4.12	.781	مرتفع
3	7	اقترح تزويد المدارس بنماذج من الخطط والتقارير التي يتم التعامل بها مع المديرية.	4.09	.801	مرتفع
4	3	أنتقد حرفياً بالنموذج الموجود؛ كي أتجنب الخطأ والمحاسبة.	3.95	.926	مرتفع
5	1	يتطلب إعداد التقارير وخطط العمل تدريب وخبرة.	3.89	.895	مرتفع
5	2	تطلب مديرية التربية الكثير من التقارير وخطط العمل نجد صعوبة في تليبيتها.	3.89	1.077	مرتفع
7	4	بعض التقارير طويلة ومعقدة، وتحتاج إلى خبرة وتدريب.	3.84	1.042	مرتفع
8	5	يحتاج إعداد الخطط والبرامج امتلاك خبرة تصورية للمستقبل ليست دائماً متوفرة.	3.79	1.073	مرتفع
		صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	3.97	.557	مرتفع

يبين الجدول (5) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.79-4.14)، حيث جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على (أتمنى على المديرية ان تكون مرنة في قبول تصميم النماذج والخطط والتقارير من المديرين) في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.14)، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها (يحتاج إعداد الخطط والبرامج امتلاك خبرة تصورية للمستقبل ليست دائماً متوفرة) بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.79). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.97). وبذلك يتضح ان الفقرة (أتمنى على المديرية ان تكون مرنة في قبول تصميم النماذج والخطط والتقارير من المديرين)، أتت في المرتبة الأولى في تحديدها رغبة المديرين؛ لان لدى موظفي المديرية بعض التزمته والتقييد حرفياً بتعليماتها، دون ان تترك مرونة للإبداع والتطوير، ويمكن ان يعزى ذلك إلى رغبتها في تكوين اطر موحدة للعمل والمراسلات؛ كي تكون قابلة للمقارنة والفهم، وان المديرين بدورهم يمتلكون مهارات المعلمين لإضفاء تجديديات وابتكارات عديدة على الخطط والتقارير، لكن المديرية لا ترغب بذلك دائماً، وحسب مزاج وموقف الموظف المشرف على هذا النوع من المراسلات. أما الفقرة التي جاءت في المرتبة الأخيرة في تسلسل هذا المجال (يحتاج إعداد الخطط والبرامج امتلاك خبرة تصورية للمستقبل ليست دائماً متوفرة)، فهي توضح ان الإدارات لديها الخبرة التصورية للمستقبل بفعل الإفادة من خبرة المعلمين معها، وإنها ستبذل لو أفسح لها المجال.

المجال الرابع: صعوبات في إدارة المكتب والملفات.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بصعوبات في إدارة المكتب والملفات مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	7	أنا مقتنع ان إدارة المكتب والملفات أكثر تعقيداً من مجرد أثاث وأجهزة.	4.16	.888	مرتفع
1	8	الحاجة لاستخدام أوسع للأجهزة الحديثة في الاتصالات وتخزين المعلومات.	4.16	.798	مرتفع
3	6	لا زالت مكاتبنا وملفاتنا تستخدم الأساليب التقليدية	4.15	.902	مرتفع

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		مع غياب التكنولوجيا .			
4	2	يحتاج تنظيم المكتب لشراء تجهيزات وأثاث جديد.	4.08	.997	مرتفع
5	5	أدرك حاجة المديرين في بداية تعيينهم لدورات قصيرة لإدارة المكتب، وتنظيم الملفات.	4.05	.887	مرتفع
6	4	تتحمل سكرتارية المكتب مسؤولية تنظيم الملفات وإدارة المكتب.	3.89	1.084	مرتفع
7	1	أسعى دوما لتنظيم مكتبي؛ لكن زحمة العمل تحول دون ذلك.	3.75	1.061	مرتفع
8	3	كثيرا ما تتأخر المراسلات بسبب التداخل في الملفات وضياع الأوليات.	3.65	1.327	مرتفع
		صعوبات في إدارة المكتب والملفات	3.99	.593	مرتفع

يبين الجدول (6) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (4.16-3.65)، حيث جاءت الفقرتان رقم (7 و 8) وتتصان على "أنا مقتنع ان إدارة المكتب والملفات أكثر تعقيدا من مجرد أثاث وأجهزة" و "الحاجة لاستخدام أوسع للأجهزة الحديثة في الاتصالات وتخزين المعلومات" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.16)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "كثيرا ما تتأخر المراسلات بسبب التداخل في الملفات وضياع الأوليات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.65). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.99).

وعلى أساس ما ورد أعلاه، فإن الفقرتين (أنا مقتنع ان إدارة المكتب والملفات أكثر تعقيدا من مجرد أثاث وأجهزة) و (الحاجة لاستخدام أوسع للأجهزة الحديثة في الاتصالات وتخزين المعلومات)، قد حصلنا على نتائج واحدة بمتوسط حسابي (4.16)، وهذا يعني ان إدارات المدارس تقر وتعترف بالصعوبات التي تواجههم أثناء عملهم، وإنهم يتوقون للتوسع في استخدام التكنولوجيا في مختلف جوانب العمل الإداري. بالمقابل فإن الفقرة التي حصلت على اقل المراتب (وهو مظهر ايجابي هنا) ان المراسلات لا تتأخر بسبب تداخل الملفات، وربما يرجع ذلك الى وجود تنظيم في الملفات بمستوى جيد يحول دون ان يكون تداخل الملفات سببا في ذلك.

السؤال الثاني: هل هناك اختلاف في وجهات نظر عينة البحث عن الصعوبات --- تبعا لمتغير: جنس (مديرين ومديرات)، عدد سنوات الخبرة مديرا (1-10 سنة) و(11 سنة فأكثر)، التخصص (تخصصات إنسانية) (تخصصات علمية)؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجابات عينة البحث عن الصعوبات --- حسب متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والتخصص، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوجهات نظر عينة البحث عن الصعوبات --- حسب متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والتخصص

الجنس	الرتبة	الرقم	صعوبات في		صعوبات في	
			صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل والملفات	صعوبات في إدارة المكتب والأداة ككل
الجنس	ذكر	س	3.37	3.33	4.03	4.09
			ع	.816	.757	.603
	أنثى	س	3.17	3.32	3.90	3.88
			ع	.733	.794	.503
التخصص	تخصصات الإنسانية	س	3.23	3.30	3.92	3.59
			ع	.811	.836	.572
	تخصصات العلمية	س	3.33	3.35	4.03	4.07
			ع	.739	.687	.534
الخبرة	10-1 مديرا	س	3.27	3.35	3.95	3.94
			ع	.827	.746	.569
	11 فأكثر	س	3.27	3.30	3.98	4.02
			ع	.751	.794	.552

س= المتوسط الحسابي ع= الانحراف المعياري

يبين الجدول (7) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوجهات نظر عينة البحث عن الصعوبات --- بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والتخصص. ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات جدول (8) وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل جدول (9).

جدول (8)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس وسنوات الخبرة والتخصص على المجالات

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	1.393	1	1.393	2.290	.133
	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	.003	1	.003	.005	.944
	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	.555	1	.555	1.794	.183
	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	1.581	1	1.581	4.656	.033
التخصص	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	.372	1	.372	.612	.436
	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	.083	1	.083	.136	.713
	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	.463	1	.463	1.494	.224
	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	.919	1	.919	2.705	.103
الخبرة مديراً	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	.013	1	.013	.022	.882
	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	.072	1	.072	.118	.731
	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	.057	1	.057	.186	.667
	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	.360	1	.360	1.060	.305
الخطأ	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	76.045	125	.608		
	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	76.164	125	.609		
	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	38.689	125	.310		
	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	42.460	125	.340		
الكلية	صعوبات في الإجابة على المراسلات الواردة	77.752	128			
	صعوبات في تحرير المراسلات الصادرة	76.337	128			
	صعوبات في إعداد التقارير وخطط العمل	39.687	128			
	صعوبات في إدارة المكتب والملفات	45.070	128			

يتبين من الجدول (9) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\square = 0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال صعوبات في إدارة المكتب والملفات وجاءت الفروق لصالح الذكور.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\square = 0.05$) تعزى لأثر التخصص في جميع المجالات.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\square = 0.05$) تعزى لأثر الخبرة في جميع المجالات.

جدول (9)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس وسنوات الخبرة والتخصص على وجهات نظر عينة البحث

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.655	1	.655	2.206	.140
التخصص	.402	1	.402	1.354	.247
الخبرة مديرا	.029	1	.029	.099	.753
الخطأ	37.141	125	.297		
الكلي	38.162	128			

يتبين من الجدول (9) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 2.206 وبدلالة إحصائية بلغت 0.140.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر التخصص، حيث بلغت قيمة ف 1.354 وبدلالة إحصائية بلغت 0.247.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.099 وبدلالة إحصائية بلغت 0.753.
- ونظرا لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغير الجنس أو التخصص أو عدد سنوات الخبرة، واعترافهم بوجود صعوبات تواجههم في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية بغض النظر عن تلك المتغيرات، فإن الاستنتاج الممكن الخروج به هو الحاجة لتقديم توصيات ومقترحات وحلول لتذليل تلك الصعوبات.

أولاً- الاستنتاجات:

استنادا لنتائج البحث يمكن استنتاج ما يلي:

- ان هناك صعوبات تواجه مديري المدارس الأساسية بشكل عام في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية.
- ان صعوبة إدارة المكتب والملفات احتلت المرتبة الأولى كصعوبة تواجه المديرين.
- ان هناك حاجة للتوسع في استخدام التكنولوجيا في الاتصال وتخزين المعلومات لتسهيل العمل الإداري وتسريعه.
- ان المديرين الجدد يواجهون صعوبات في إدارة عملهم في المراحل الأولى لمباشرتهم العمل.

ثانياً - التوصيات:

ترتب على ما تقدم من استنتاجات وضع التوصيات الآتية:

- 1- أهمية تنظيم دورات وورش عمل خاصة بتطوير مهارات المديرين في تحرير الكتب والمراسلات الرسمية.
- 2- إعطاء جانب إدارة المكتب وتنظيم الملفات أهمية خاصة في الدورات والبرامج التطويرية للمديرين.
- 3- التركيز على التوسع في استخدام التكنولوجيا في الاتصال وتخزين المعلومات وتجهيز المدارس بالأجهزة والمعدات الحديثة؛ لتمكينهم من تخفيف الصعوبات التي تواجه المديرين في بعض جوانب عملهم.
- 4- تنظيم دورات إدارية ذات صلة برفع كفاءة المديرين في مجال العمل الإداري وتحرير الكتب والمراسلات، وبشكل اختياري لمن يرغب من المديرين تبعاً لموضوعها.

ثالثاً- المقترحات:

استكمالاً لهذا البحث نقترح إجراء الدراسات الآتية:

- 1- دراسة لتعرف الاحتياجات المهنية للمديرين في المراسلات والتنظيم الإداري وتحرير الكتب.
- 2- دراسة مسحية لتعرف واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال وتخزين المعلومات لدى المدارس الأساسية في محافظة جرش.
- 3- دراسة لتعرف الصعوبات التي تواجه العاملين في مديرية التربية والتعليم في محافظة جرش مع مديري المدارس الأساسية.

المراجع

- 1- ابو الرب، احمد محمود(1982)،/السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب، عمان الأردن، ط1.
 - 2- الصرن، رعد حسن(2002)، إدارة المكاتب الحديثة في القرن الحادي والعشرين(سلسلة رضا للمعومات)، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، ط1.
 - 3- بكير، جلال محمد، وعبد الباقي، عبد الرحمن، و سعدا الله، مصطفى السيد(1985)، السكرتارية النظرية والتطبيقية، دار الجبل للطباعة والنشر، الفجالة، القاهرة.
 - 4- حسيب الله، سيد(1980)، السكرتير والأعمال المكتبية، دار المريخ، الرياض، ط2.
 - 5- حسيب الله، سيد(1988)، فن السكرتارية والمراسلات الحديثة، دار المريخ، الرياض، ط2.
 - 6- علي، علي احمد، و السيد، روية(1976)، مهارات الاتصال للسكرتارية، مكتبة عين شمس، القاهرة.
- 7-Arora,s.p:office Organization and management C2ed Rev .edl Vicas publishing House PVDLTD,Delhi,1980.
- 8-Lucas, Henry c., JR: Information Technology for Management,(6th ed),the MC Graw-hill co, Inc, New York,1987.
- <http://www.droit-dz.com/forum/showthread.php?t=6915>