



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري

((دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء))

إعداد الطالبة

عزلة بنت محمد مطلق الغامدي

إشراف الدكتور

عبدالله بن محمد الحميدي

دراسة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير
في الإدارة التربوية والتخطيط

١٤٣٠هـ / ٢٠٠٩م



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

نموذج رقم (٨)

إجازة أطروحة علمية في صيغتها النهائية بعد إجراء التعديلات المطلوبة

الاسم: عزلا بنت محمد مطلق الغامدي الكلية: التربية القسم: الإدارة التربوية
والتخطيط

الأطروحة مقدمة لنيل درجة الماجستير

عنوان الأطروحة: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء.
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء ومرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين.. وبعد:

فبناء على توصية اللجنة المكونة لمناقشة الأطروحة المذكورة أعلاه والتي تمت مناقشتها بتاريخ: ٢١ / ٥ / ٤٣١ هـ بقبولها بعد إجراء التعديلات المطلوبة وحيث قد تم عمل اللازم فإن اللجنة توصي بإجازتها في صيغتها النهائية المرفقة للدرجة العلمية المذكورة أعلاه بتقدير ممتاز.

والله الموفق، ، ،

أعضاء اللجنة:

المشرف	مناقش	مناقش
د. عبدالله بن محمد الحميدي	د.كايد بن محمد سلامة	د.جواهر بنت أحمد قناديلي
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:

رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط

د.محمد بن معيض الوديناني

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

7 M8 يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ

اَلْعِلْمِ اِنَّ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُونَ لَٰ

(سورة المجادلة، آية ١١)

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة:

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء.

أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء.
- 2- التعرف على الفروق بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، وكذلك درجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري والتي يمكن أن تُعزى لمتغير [طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)].

3- تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات المناسبة في هذا المجال.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، حيث قامت بإجراء دراستها على كامل مجتمع الدراسة المتمثل في المديرين والوكلاء العاملين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية والتي بدأت إدارتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبلغ العدد الكلي للمجتمع ٤٩ فرداً.

أداة الدراسة:

صممت الباحثة أداة للدراسة (استبانة) احتوت في الجزء الأول على مقدمة تعريفية وبعض الإرشادات، أما الجزء الثاني فشمل بعض الأسئلة الديموغرافية، والجزء الأخير يمثل متن الاستبانة وقد احتوى على ٦٠ عبارة موزعة على مجالات الإدارة الإلكترونية الثلاثة المعتمدة في الدراسة .

أهم نتائج الدراسة:

- 1- رأى المديرين والوكلاء أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.
- 2- رأى المديرين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، فيما رأى الوكلاء أنه يسهم في ذلك بدرجة عالية.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير طبيعة العمل لصالح المديرين، وبتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) لصالح الحاصلين عليها.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير [المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية].
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية في تجويد العمل الإداري تُعزى لمتغير [طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة لمدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)].

أهم توصيات الدراسة:

- 1- التركيز على تفعيل الموقع الإلكتروني الخاص لكل مدرسة، وتقديم كافة الخدمات من خلاله .
- 2- عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية لجميع الإداريين.
- 3- تمكين وكلاء المدارس من استخدام كافة تطبيقات الإدارة الإلكترونية المتاحة في المدرسة.

الباحثة

عزلا محمد مطلق الغامدي

The Abstract

§ Title of the Study:

The Application of Electronic Management and the Degree of Its Contribution to Quality Administrative Work at Boys' Schools in Yanbu Industrial City from the Principals and Vice Principals' Points of View.

§ Aims of the Study:

- 1- Identifying the degree to which electronic management is applied at boys' schools in Yanbu Industrial City and its contribution to upgrading the quality of administrative work as perceived by the principals and vice principals of such schools.
- 2- Recognizing the differences in the viewpoints of the individuals of the study population at the significance level of ($\alpha = 0,05$) around the degree of application of electronic management at boys' schools and around its degree of contribution to the overall quality administrative works that maybe related to the variables of (nature of job, school stage, years of administrative experience and obtaining an ICDL).
- 3- Generating a number of suggestions and implications for theory and practice in the field.

§ Methodology of the Study:

The descriptive survey method has been used in this study with the whole population have been investigated, i.e. all principals and vice principals currently work in boys' schools, and in which electronic management has been applied recently. The number of the study sample totaled 49 participants.

§ Tool of Data Collection:

A multi-factor questionnaire has been designed by the researcher. It has been divided into three main sections: the first one gives an introduction and a number of use instructions whereas the second constitutes some demographic queries. The last section, believed to be the main body of the tool, has included 60 statements distributed on the three key dimensions of electronic management set in advance for the study.

§ The Study Findings:

- 1- Electronic Management was perceived by both principals and vice principals to be applied in a very high degree at boys' schools in Yanbu Industrial City.
- 2- Electronic management was perceived by the principals to Contribute to upgrading the quality of administrative work at boys' schools in a very high degree compared to only a high degree as perceived by the vice principals.
- 3- Significant statistical differences were found at the level of ($\alpha = 0,05$) as to the degree of electronic management application at the schools of boys at Yanbu industrial City and that could be related to the variable of nature of job in favor of the principals and the variable of ICDL in favor of those obtaining it.
- 4- No significant statistical differences in the viewpoints of study participants were found at the level of ($\alpha = 0,05$) as to the degree of electronic management application at boys' schools and that could be related to the variables of school stage and years of administrative work.
- 5- No significant statistical differences in the viewpoints of study participants were found at the level of ($\alpha = 0,05$) as to the degree of electronic management contribution to upgrading the administrative work at boys' schools and that could be related to the variables of nature of job, school stage and years of administrative work, and obtaining an ICDL.

§ Suggestions and Recommendations:

- 1- Efforts should be focused at activating each school's electronic website in that all needed services are to be provided through it.
- 2- Specialized and directed courses and workshops should be devoted to training executive administrative body in the field of electronic management application.
- 3- Vice principals need to be empowered to use all relevant applications of electronic management available for the school.

The Researcher

Azala Muhammad Mutlaq Alghamdi



الإهداء

إلى والدي ووالدتي... أقول لهما هذه بركة دعائكما و ثمار ما زرعتما
وأمد الله في عمريكما على طاعته.

إلى من خجل العطاء من عطاءه وأتى الثناء على أفضاله، إلى من
جهده سبق جهدي في إنجاز دراستي ولم يبخل علي بنصحه وتشجيعه وغض
الطرف عن تقصيري.... زوجي الغالي.

إلى عمي أبو أسامة وزوجته أم أسامة... اللذين كانا سنداً لي طيلة
هذه الرحلة العلمية الممتعة.

إلى شموع حياتي ... غدي ولما... كم أخذت من وقتكما الكثير...

إلى أم عبدالعزيز.

إلى أخي وأخواتي...

لهؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل، وأسأل الله جلت قدرته أن يكون

خالصاً لوجهه الكريم.

الشكر والتقدير

امتثالاً لقوله تعالى: ﴿@ B A﴾ (سورة إبراهيم: آية رقم ٧)
أحمد الله وأشكره الذي أعانني على إتمام هذا العمل المتواضع فمنه سبحانه نستمد
العون والتوفيق حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه.
والصلاة والسلام على رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم القائل: «لا يشكر
الله من لا يشكر الناس» (مسند أحمد، ٧٩٢٦).

أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى أستاذي الدكتور الفاضل **عبدالله بن
محمد الحميدي**، المشرف على هذه الرسالة. الذي لم يبخل علي بنصحه ووقته وصبره،
والذي قدم لي الكثير من التوجيهات إلى أن تم إخراج هذه الدراسة فكان نعم الأستاذ
والموجه.

كما أتقدم بخالص الشكر لكل من سعادة الدكتور / **حمزة عبدالله عقيل**،
وسعادة الدكتور / **محمد الأصمعي محروس**، على تفضلهما بتحكيم خطة هذه
الدراسة، وإبداء الملاحظات والتوجيهات القيمة.
والشكر موصول لكل من ساهم في تحكيم أداة الدراسة وإبداء الملاحظات
السديدة حولها.

كما أشكر سعادة الدكتور / **كايد محمد سلامة**، وسعادة والدكتورة / **جواهر
أحمد قناديلي**؛ لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أشكر جميع أساتذتي الكرام أعضاء هيئة التدريس في قسم الإدارة
التربوية والتخطيط، وفي قسم علم النفس، وفي قسم التربية الإسلامية والمقارنة في كلية
التربية بجامعة أم القرى، الذين نهلت من علمهم الغزير وعطائهم الوفير، وتعلمت منهم
الكثير والكثير وفقهم الله وسدد على طريق الخير خطاهم أجمعين.

كما أخص بالشكر رئيسة قسم التربية وعلم النفس بجامعة الملك عبدالعزيز
سعادة الدكتورة / **إيمان سالم بارعيدة**، على ما قدمته من تيسير وتسهيل في سبيل إتمام
هذه الدراسة وتطبيقها. وأخيراً فإنه لا يسعني إلا أن أشكر كل من مد لي يد العون
والمساعدة لإنجاز هذا البحث.

والشكر موصول لمدير إدارة الخدمات التعليمية في الهيئة الملكية بمدينة ينبع
الصناعية، وجميع من ساهم في تطبيق هذه الدراسة، والله ولي التوفيق.

الباحثة..

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	ملخص الدراسة
ب	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال والرسومات
م	قائمة الملاحق
٩ - ١	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
٣	مقدمة
٥	مشكلة الدراسة
٥	أسئلة الدراسة
٦	أهداف الدراسة
٧	أهمية الدراسة
٨	حدود الدراسة
٨	مصطلحات الدراسة
١٠٠ - ١٠	الفصل الثاني : أدبيات الدراسة
٧٨ - ١٢	أولاً : الإطار النظري
٣٢ - ١٢	المبحث الأول (الإدارة المدرسية والتغيير)
١٢	مفهوم الإدارة المدرسية
١٣	خصائص الإدارة المدرسية الحديثة
١٧	التحديات المستقبلية التي تواجه مديري ووكلاء المدارس الحديثة
١٧	المهارات والقدرات المطلوبة في مديري ووكلاء المدارس الحديثة

الصفحة	الموضوع
٢٠	مفهوم التغيير
٢٢	مبررات التغيير
٢٤	بعض مداخل التغيير الأساسية
٦٢ - ٣٢	المبحث الثاني (الإدارة الإلكترونية)
٣٢	مفهوم الإدارة الإلكترونية
٣٣	أهداف الإدارة الإلكترونية
٣٥	أهمية الإدارة الإلكترونية
٣٧	أبعاد الإدارة الإلكترونية
٣٨	دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية
٣٩	الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
٤٠	عناصر الإدارة الإلكترونية
٤٥	وظائف الإدارة الإلكترونية
٥٣	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
٥٦	مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
٥٧	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
٦٠	الولاء الإلكتروني
٦١	نماذج لمدارس طبقت الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
٧٨ - ٦٢	المبحث الثالث (الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري)
٦٢	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
٦٣	التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة
٦٥	مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٦٧	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٦٩	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٧٠	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
٧١	مفهوم تجويد العمل الإداري

الصفحة	الموضوع
٧٢	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري
٧٤	إدارة الخدمات التعليمية بمدينة ينبع الصناعية
٧٥	التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية
٧٧	تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية
٧٩ - ١٠٠	ثانياً: الدراسات السابقة
٧٩	الدراسات السابقة
٩٨	التعليق على الدراسات السابقة
١٠١ - ١١٣	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة
١٠٣	منهج الدراسة
١٠٣	متغيرات الدراسة
١٠٤	مجتمع الدراسة
١٠٩	أداة الدراسة
١١٠	صدق أداة الدراسة
١١١	ثبات أداة الدراسة
١١٢	إجراءات تطبيق أداة الدراسة
١١٣	الأساليب الإحصائية المستخدمة
١١٤ - ١٥١	الفصل الرابع : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
١١٦	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الأول
١٢٠	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثاني
١٢٤	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثالث
١٢٧	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الرابع
١٣١	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الخامس
١٣٤	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السادس
١٤٢	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السابع
١٤٧	عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثامن

الصفحة	الموضوع
١٥٨ - ١٥٢	الفصل الخامس : ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات
١٥٤	ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية
١٥٥	ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري
١٥٦	ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية
١٥٦	ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري
١٥٧	التوصيات
١٥٨	المقترحات
١٧٣ - ١٥٩	المراجع
١٦٠	المراجع العربية
١٧١	المراجع الأجنبية
١٨٧ - ١٧٤	الملاحق
١٧٦	قائمة بأسماء المحكمين مرتبة أجدياً
١٧٨	الاستبانة في صورتها النهائية
١٨٥	خطاب عميد كلية التربية بجامعة أم القرى لتسهيل مهمة الباحثة
١٨٧	خطاب مدير إدارة الخدمات التعليمية بمدينة ينبع الصناعية لتسهيل مهمة الباحثة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٩	الفرق بين المكونات الأساسية للتنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني	١
٥١	مقارنة بين القائد في الإدارة التقليدية والقائد في الإدارة الإلكترونية	٢
١٠٥	توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المديرين والوكلاء على المدارس	٣
١٠٥	توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل	٤
١٠٦	توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية	٥
١٠٧	توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية	٦
١٠٨	توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي	٧
١١٠	توزيع عبارات الاستبانة على مجالات الدراسة الثلاثة	٨
١١١	الاتساق الداخلي لكل عبارة في أداة الدراسة	٩
١١٢	معاملات الثبات لمجالات الدراسة، والثبات الكلي للأداة	١٠
١١٣	درجات وحدود فئات مقياس ليكرت الخماسي	١١
١١٨	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة بنبع الصناعية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي	١٢
١١٩	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة بنبع الصناعية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي	١٣
١٢١	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة بنبع الصناعية	١٤
١٢٣	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة بنبع الصناعية	١٥
١٢٥	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة بنبع الصناعية	١٦

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢٦	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	١٧
١٢٨	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	١٨
١٣٠	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	١٩
١٣٢	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	٢٠
١٣٣	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	٢١
١٣٥	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	٢٢
١٣٧	المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية	٢٣
١٣٨	المتوسطات العامة لدرجة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط	٢٤

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٤٠	المتوسطات العامة لدرجة مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط	٢٥
١٤٣	ملخص نتائج اختبار (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير طبيعة العمل	٢٦
١٤٤	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية	٢٧
١٤٥	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية	٢٨
١٤٦	نتائج اختبارات (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)	٢٩
١٤٨	ملخص نتائج اختبار (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير طبيعة العمل	٣٠
١٤٩	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية	٣١
١٥٠	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية	٣٢
١٥١	نتائج اختبارات (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)	٣٣

قائمة الأشكال والرسومات

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٤	خصائص الإدارة المستقبلية	١
١٦	الخصائص السبع لمنظمات القرن الواحد والعشرين	٢
٢٥	نموذج للتخطيط الإستراتيجي	٣
٢٨	المنهج العلمي لإعادة هندسة العمليات الإدارية	٤
٦٤	نشاطات إدارة الجودة الشاملة	٥
١٠٦	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل	٦
١٠٧	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية	٧
١٠٨	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية.	٨
١٠٩	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)	٩
١٣٩	المتوسطات العامة لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.	١٠
١٤١	المتوسطات العامة لدرجة مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.	١١

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
١٧٦	قائمة بأسماء المحكمين مرتبة أبجدياً	١
١٧٨	الاستبانة في صورتها النهائية	٢
١٨٥	خطاب عميد كلية التربية بجامعة أم القرى لتسهيل مهمة الباحثة	٣
١٨٧	خطاب مدير إدارة الخدمات التعليمية بمدينة ينبع الصناعية لتسهيل مهمة الباحثة	٤

الفصل الأول

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة #

مشكلة الدراسة #

أسئلة الدراسة #

أهداف الدراسة #

أهمية الدراسة #

حدود الدراسة #

مصطلحات الدراسة #

الفصل الأول

(الإطار العام للدراسة)

مقدمة:

الحمد لله الذي علم بالقلم .. علم الإنسان ما لم يعلم، وأصلي وأسلم على سيد الخلق وخاتم الأنبياء سيدنا محمد وعلى آله أفضل الصلاة وأزكى السلام وبعد؛

إن التطور السريع في النظم المعلوماتية، والزيادة الهائلة في حجم المعلومات المتدفقة التي يتعامل معها العمل الإداري في مختلف القطاعات يقتضي من التنظيمات الإدارية التفكير بجدية في الجانب التكنولوجي وتفعيله في خدمة العمل الإداري. والمنظمات التعليمية ليست بمعزل عن هذا التطور، حيث بدأت تنتشر فيها النظم المعلوماتية في جوانب متعددة ومن بينها العمل الإداري لما لها من أثر واضح على سرعة الأداء وتنظيمه ودقة معالجة البيانات وحفظها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب بأقل جهد.

ذكر أبو مفايض (١٤٢٥هـ) أن التغيرات في الحياة التي يتوقع حدوثها في القرن الواحد والعشرين الميلادي وكنتيجة لسيادة الثورة المعلوماتية ستجعل جميع الأنشطة الحياتية تعتمد على الإلكترونيات مما يعني بروز ما يسمى بالإدارة الإلكترونية ص١٠٧.

منذ إطلالة هذا القرن تعيش البشرية جملة من التحديات الاقتصادية، السياسية، العلمية، التكنولوجية، ... المتجددة يوما تلو الآخر، وتعد الإدارة الإلكترونية أحد مظاهر تلك التحديات، بل أضحت مطلب مهم وضرورة ملحة للرفع من كفاءة وجودة العمل الإداري في المنظمات المختلفة.

ولقد أكدت العديد من الدراسات مثل دراسة (غنيم، ٢٠٠٦م)، (التمام، ١٤٢٨هـ)، (سناري، ٢٠٠٨م)، (John Bourn، ٢٠٠٢م)، (Russell، ٢٠٠٤م)، (Fair Bank & others، ٢٠٠٣م) على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تطوير العمل الإداري.

كما أكد السلمي (١٤٢٦هـ) على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات القرن الواحد والعشرين، والتحرر من قيود الزمان والمكان والتركيز على المفاهيم والتوجهات الجديدة والمرتبطة بالطفرات التقنية ص ص ١٠٩ - ١١٠.

وإدراكاً من حكومة المملكة العربية السعودية لأهمية تقنية المعلومات والاتصالات وضرورة الاستفادة منها في كافة التعاملات الحكومية صدرت توجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبدالعزيز في جلسة مجلس الوزراء التي عُقدت في ٢٨/٤/١٤٢٧هـ الموافق ١٠/٥/٢٠٠٦م على تخصيص ثلاثة مليارات ريال سعودي لتنفيذ مشاريع الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية للخمس سنوات الأولى بدءاً من عام ١٤٢٦ - ١٤٢٧هـ والتي تشمل مشاريع البنية التحتية، التطبيقات الوطنية، الخدمات الإلكترونية الحكومية لتقديم ما لا يقل عن ١٥٠ خدمة إلكترونية حكومية تضم أكثر من ١٠٠٠ خدمة فرعية تقدمها ٤٠ جهة حكومية. وعلى صعيد التخطيط فقد ضمنت خطة التنمية السابعة رؤية مستقبلية لما ستكون عليه تقنية المعلومات والاتصالات في عام ٢٠٢٠م. كما أن مشروع الملك عبد الله لتسريع خطى تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية دليل واضح على اهتمام القيادة الرشيدة بمسايرة العصر ومواكبة تطوراته في المجال التقني.

ولم تكن وزارة التربية والتعليم في منأى عن تلك التوجهات ، حيث عملت على توظيف تقنية المعلومات والاتصالات في مجال التعليم بما في ذلك تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تدار بواسطة الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت). مما يعني ثمة توجهاً لإدخال تغييرات جذرية على النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية.

ونظراً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية وما دار حول جدوى هذا التطبيق من تأييد من جهة ومعارضة من جهة أخرى ، فإن هذه الدراسة سوف تتقصى واقع هذا التطبيق ، وتحدد درجة مساهمته في تجويد العمل الإداري من خلال فصولها الخمسة للوصول إلى بعض المقترحات والتوصيات التي تأمل الباحثة أن تسهم في تطوير العمل الإداري بشكل عام والتعليمي بشكل خاص.

مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى الممارسات الحديثة المطروحة على الساحة الإدارية، والتي تسعى كثير من المنظمات المختلفة بما فيها المنظمات التعليمية لتبنيها وتطبيقها، بل وتتباهى بذلك أمام منافسيها. وقد أشار التمام (١٤٢٨ هـ) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية هو إحدى أهم مجالات الإصلاح والتطوير في مجال الإدارة التربوية ص ٥. وفي هذا السياق تسعى الإدارة العامة للهيئة الملكية بمدينة ينبع الصناعية ممثلة في إدارة الخدمات التعليمية إلى التحسين والتطوير المستمر لكافة جوانب العملية الإدارية من خلال العديد من المشاريع التطويرية والتي من أبرزها تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام للبنين، إلا أن هذا التطبيق واجه الكثير من الانتقادات وتصاعدت الأصوات المعارضة والمشككة في جدواه بشكل عام أو في بعض جوانبه. وعلى ذلك فإن الدراسة الحالية تعنى بتقصي تجربة مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية للوقوف على واقع هذا التطبيق وتحديد درجة مساهمته في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديري ووكلاء تلك المدارس.

لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، وما درجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية:

أسئلة الدراسة:

١- ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها؟

٢- ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

٣- ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

٤- ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

٥- ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

٦- ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير: (طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) ؟

٨- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير: (طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- ١- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.
- ٢- التعرف على درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.
- ٣- التعرف على الفروق إن وجدت عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمة هذا التطبيق في تجويد العمل الإداري.
- ٤- التعرف على الفروق إن وجدت عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري والتي يمكن أن تُعزى لمتغيرات الدراسة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهميته هذه الدراسة من خلال ما يأتي:

- ١- أن الدراسة الحالية تُقيم تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديري ووكلاء مدارس انتهجت هذا الأسلوب الإداري.
- ٢- جاءت الدراسة متزامنة مع اهتمامات حكومة المملكة العربية السعودية بالتعاملات الإلكترونية في كافة القطاعات الحكومية، علاوة على توجه معظم مؤسسات التعليم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ٣- يُؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية بشكل عام وفي مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية بشكل خاص.
- ٤- قلة الدراسات والأبحاث العربية بصفة عامة والمحلية بصفة خاصة - على حد علم الباحثة - التي تناولت تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم

العام ودرجة مساهمته في تحسين جودة العمل الإداري، وتركيزها بشكل عام على دراسة إمكانية التطبيق و تحديد المتطلبات والمعوقات.

٥- يؤمل أن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة تثري المكتبة الإدارية.

حدود الدراسة:

أولاً: الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على تقويم تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

ثانياً: الحدود المكانية:

اقتصرت هذه الدراسة على مديري ووكلاء مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية التي انتهجت تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: الحدود الزمانية:

تم تطبيق وإجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٠-١٤٣١ هـ.

مصطلحات الدراسة:

١- الإدارة الإلكترونية (Electronic Management):

من خلال اطلاع الباحثة تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية وإن كانت جميعها تتمحور حول الانتقال من الأعمال الورقية التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية في إدارة المنظمات، وقد اعتمدت الباحثة في تعريف الإدارة الإلكترونية على التعريف الذي أورده نجم (٢٠٠٤م) للإدارة الإلكترونية والذي ينص على أنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة " ص١٢٧.

٢- الإدارة الإلكترونية في التعليم (Electronic Management in Education):
تعرف الباحثة الإدارة الإلكترونية في التعليم إجرائياً بأنها: " الإدارة القائمة على استخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في أداء الأعمال الإدارية المختلفة ".

٣- تجويد العمل الإداري (The quality of Admenstative work):
تعرف الباحثة تجويد العمل الإداري إجرائياً بأنه: "مواكبة العصر في إنجاز المهام والأعمال الإدارية وفق معايير محددة تحقق رضا المستفيد وتتجاوز تطلعاته".

٤- الهيئة الملكية للجبيل وينبع (The Royal Commission For Jubail and Yanbu):
هيئة حكومية تتمتع باستقلالية إدارية ومالية تم إنشاؤها كما ذكر الغامدي

(٢٠٠٨ م) بموجب المرسوم الملكي رقم: م/١٥ في ١٦/٩/١٣٩٥ هـ لتقوم بالدور الإداري الشامل لمدينتي الجبيل وينبع الصناعيتين بهدف بناء قاعدة صناعية متكاملة للمملكة العربية السعودية والعمل على تحقيق الخطط التنموية ص١٢.

٥- إدارة الخدمات التعليمية (Educational Services Management):
هي إدارة تابعة للإدارة العامة للهيئة الملكية بينبع، وتقوم على العملية التعليمية في مدينة ينبع الصناعية.

٦- الواقع (Reality):
المستوى الحقيقي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.

٧- الإسهام (Contribution):
مقدار الفائدة الممكن تحقيقها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة

أولاً : الإطار النظري

المبحث الأول

الإدارة المدرسية والتغيير ❏

المبحث الثاني

الإدارة الإلكترونية ❏

المبحث الثالث

الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري ❏

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة ❏

التعليق على الدراسات السابقة ❏

الفصل الثاني

(أدبيات الدراسة)

أولاً: الإطار النظري:

إن العمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدخال ما يستجد في مجال التقنية إلى بيئة العمل الإداري المدرسي يؤدي إلى رفع جودة الأداء، وسرعة الإنجاز، وخفض التكاليف، من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة.

ومن هذا المنطلق فإن الباحثة سوف تتناول في هذا الفصل عدة مباحث تأمل أن تضي على موضوع بحثها تصور أعمق وأوضح لمفهوم الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة وبعض الجوانب المتعلقة بهما باعتبارهما من المداخل الحديثة في مجال العمل الإداري.

المبحث الأول: الإدارة المدرسية والتغيير:

١. مفهوم الإدارة المدرسية:

إن الحديث عن الإدارة المدرسية يستدعي بدايةً توضيح مفهوم المدرسة، حيث تُعد المنبع الحقيقي الذي يتخرج منه الأجيال وهم معدون ومؤهلون لتحقيق طموحات الأمة، ولا يمكن لنا أن نتصور كيف يسير العمل بالمدرسة دون إدارة واعية مؤهلة تعلم حجم المسؤولية الملقاة على عاتقه، ملهمة بالمطلوب منها، قادرة على الإبداع والابتكار.

ومن هذا المنطلق فإن الإدارة المدرسية ميدان تربوي يستحق الدراسة والبحث بما يسهم في تطورها وزيادة فاعليتها، وذلك لقيامها بجميع الوظائف الإدارية، بالإضافة إلى قيامها بتنفيذ جميع الإجراءات والعمليات التي تؤدي إلى قيام المدرسة بدورها المنوط بها ضمن منظومة العمل التربوي.

ومن هنا تأتي أهمية هذا الجزء في التعريف بالإدارة المدرسية من خلال عدة عناصر ستسهم في تقديم رؤية واضحة قدر الإمكان عنها وعن دورها المهم في التربية والتعليم.

وقد عرف بامشموس (٢٠٠٢م) الإدارة المدرسية بأنها "الجهود المنسقة التي يقوم بها فريق من العاملين في المدرسة إداريين وفنيين، بغية تحقيق الأهداف التربوية داخل المدرسة، تحقيقاً يتماشى مع ما تهدف إليه الدولة من تربية أبنائها تربية صالحة وعلى أسس سليمة" ص ٥٨.

وفي الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين أتسع مفهوم الإدارة المدرسية كما ذكر سليمان (١٩٩٠م) ليشمل الجانبين الإداري والفني، وأصبحت مهمة المدرسة تهيئة النمو الكامل جسماً وعاطفياً وسلوكياً للطالب، وأصبح الطالب محور الإدارة المدرسية، بعد أن كانت المادة الدراسية هي محور الإدارة المدرسية" ص ١٢٤.

٢. خصائص الإدارة المدرسية الحديثة:

تتعدد الخصائص التي تميز الإدارة المدرسية الحديثة أو الإدارة المستقبلية أو إدارة القرن الحادي والعشرين، وتتغير وتتطور من سنة إلى أخرى نتيجة التغيرات العصرية المتلاحقة، وقد تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين في تحديد هذه الخصائص بشكل محدد، منهم من يجمل هذه الخصائص ومنهم من يوردها مفصلة ويتوسع في ذلك.

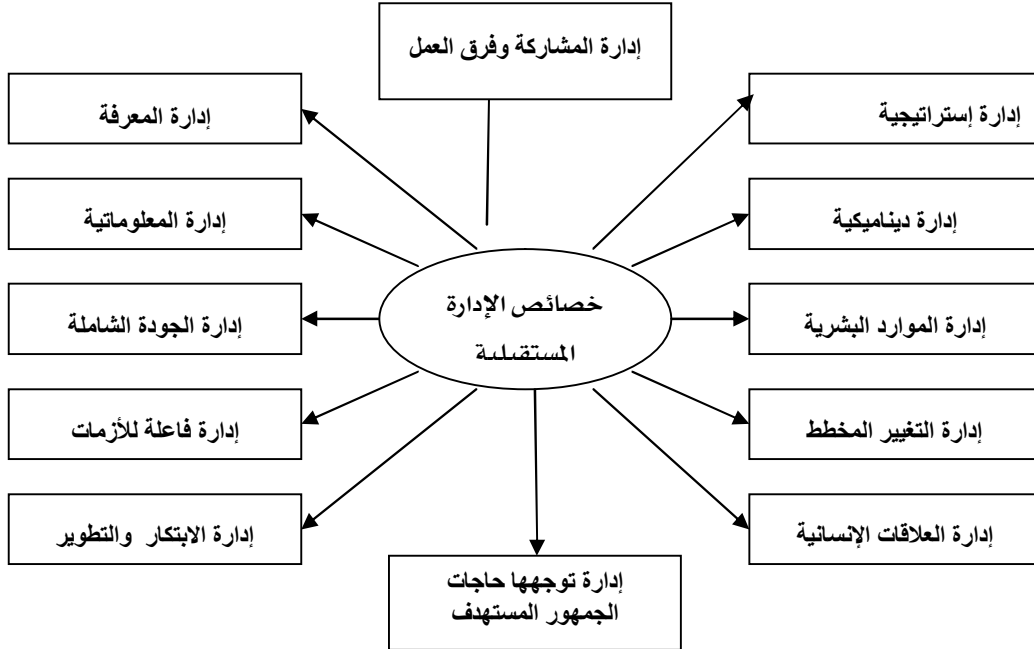
فقد حدد حسين (٢٠٠٤م) خصائص الإدارة المدرسية الحديثة فيما يلي:

- ١- إدارة هادفة تعتمد على الموضوعية والتخطيط السليم.
- ٢- إدارة إيجابية بحيث يكون لها دور قيادي في مجالات العمل والتوجيه، ولا تركز إلى السلبيات والمواقف الجامدة.
- ٣- إدارة اجتماعية بحيث تعتمد على المشورة، والمشاركة في صنع القرارات، ومدركة الصالح العام.
- ٤- إدارة إنسانية بحيث تنتهج السلوك القيادي الذي يقوم على حسن المعاملة للمرؤوسين، وتقديرهم، والاستماع إلى وجهات نظرهم.
- ٥- إدارة ديمقراطية تعتمد على تنظيم إداري تتوفر فيه تنسيق جهود الأفراد، والمشاركة في صنع القرارات، وتكون فلسفته متمشية مع الفلسفة الاجتماعية والسياسية للمجتمع ص ٣٠.

ويضيف آل درعان (١٤٢٩هـ) مجموعة من الخصائص يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

- ١- إدخال التكنولوجيا الإدارية، والبعد عن الإدارة التقليدية واستخدام الأساليب الحديثة مثل الميزانية المبرمجة، واستخدام شبكات بنك المعلومات والحاسبات الآلية عوضاً عن الملفات.
- ٢- إعطاء إدارة المدرسة مزيداً من الصلاحيات في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون وقضايا المدرسة.
- ٣- تشجيع إدارة المدرسة على الخلق والإبداع والابتكار والتجديد ضمن الإطار العام للسياسة التربوية والتعليمية دون تحجيمها، ووضعها في إطار مقيد لحركتها.
- ٤- أن تتسلح الإدارة المدرسية بالوعي والقدرة على تحويل أهداف العمل التعليمي إلى نظم وبرامج ووسائل وأساليب وأنظمة ينعكس مردودها الإيجابي على الطلاب والمنهج ص ٣٧٣.

والشكل رقم (١) يمثل نموذج مبسط لخصائص الإدارة المستقبلية:

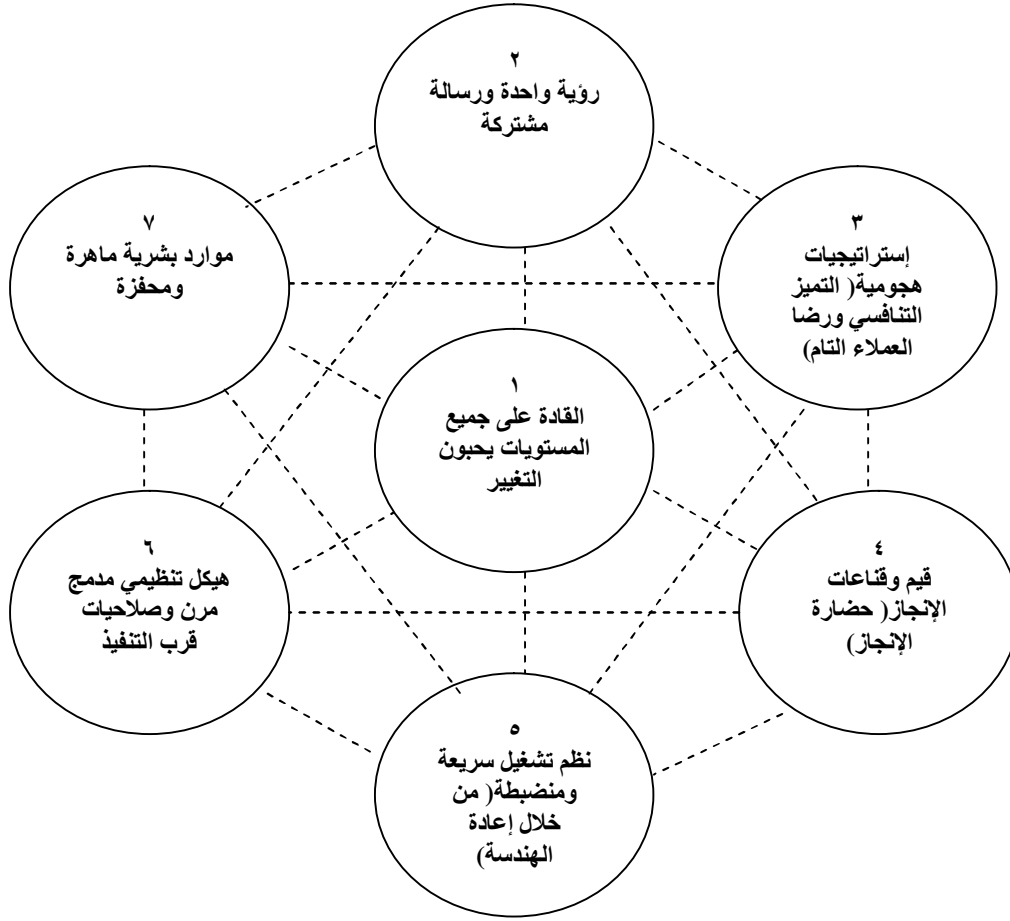


شكل رقم (١)

خصائص الإدارة المستقبلية (سلامة؛ وآخرون، ١٤٢٥هـ، ص ١٨٧)

أما بخش (١٤٢٨هـ) فقد حددت سبع خصائص لإدارة القرن الواحد والعشرين تلخصها الباحثة فيما يلي:

- ١- لابد من توافر قيادة لها رؤية وتؤمن برسالة المنظمة حتى يستطيع الجميع إحداث التغيير.
 - ٢- الرؤية والرسالة تحتل أولوية خاصة في المنظمة فبدون الحلم الذي هو بمثابة قوة تحفيزية يفقد التجديد الشامل أهم مقوماته.
 - ٣- لابد من تكوين إستراتيجية قوية وهجومية ملائمة يتم وضعها في ضوء ما يفعله أفضل المنافسين.
 - ٤- لابد من تكييف حضارة المنظمة أي مجموعة القيم والقناعات المشتركة والموجهة لسلوك الرؤية التي تتبناها المنظمة.
 - ٥- نظم التشغيل لابد أن تكون غاية في البساطة حيث تتميز بالسرعة والدقة دون التضحية بالمتطلبات الرقابية من خلال إعادة هندسة العمليات.
 - ٦- الهيكل التنظيمي ينقل الصلاحيات إلى قرب التنفيذ ويقل فيه عدد الموظفين الداعمين ويزيد فيه عدد الموظفين المنتجين.
 - ٧- لابد من توفير مهارة الموارد البشرية بالانتقاء والتدريب والتطوير والتحفيز حتى تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها بالمستوى المطلوب ص ٣٦ - ٣٧.
- والشكل رقم (٢) يمثل الخصائص السبع لمنظمات القرن الواحد والعشرين:



شكل رقم (٢)

الخصائص السبع لمنظمات القرن الواحد والعشرين (بخش، ١٤٢٨هـ، ص ٣٧)

وتضيف الباحثة لما سبق بعض الخصائص التي ترى أنها ذات قيمة في تطوير العمل الإداري المدرسي:

- ١- بناء نظام معلومات إداري متكامل يحقق غايات وأهداف الإدارة المدرسية.
- ٢- بناء نظام متكامل لإدارة أداء العاملين وتفعيله.
- ٣- الاعتماد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي أثبتت جدواها في إدارة المنظمات.
- ٤- مواكبة الثورة التكنولوجية في مجال الإدارة بشكل عام والاستفادة منها فيما يخدم الإدارة المدرسية ويحقق أهدافها.
- ٥- تقبل التغيير والحاجة إليه ونشره كثقافة متأصلة في المنظمة.

٣. التحديات المستقبلية التي تواجه مديري ووكلاء المدارس الحديثة:

فرضت طبيعة العصر الذي نعيشه نفسها على الإدارة المدرسية، فهي تهدف إلى إعداد قائد ناجح لمدرسة المستقبل يواكب التقدم التكنولوجي، قادراً على القيام بدور إيجابي في الخطط التنموية التربوية.

فالقيادة المدرسية تواجه تحديات مختلفة ومتنوعة في عصر تكنولوجي سريع التغير، وأشار موسى (٢٠٠٨م) إلى أن أهم تلك التحديات ما يلي:

١- الانفجار المعرفي والذي يطالب بتحديث القيادة المدرسية لتكون ملائمة مع احتياجات عصر العولمة.

٢- عدم التناسب في الإعداد المهاري للطلبة الخريجين مع المهارات الحديثة في القائد التربوي.

٣- تنوع المهارات المطلوبة للقيادة المدرسية المستقبلية والتي تركز على تنوع الخبرات العلمية وذلك ما تفرضه العولمة، ومتطلبات مدرسة المستقبل وهذا بحاجة إلى قوى عاملة قادرة على التكيف معه وفق مهارات محددة ص ص ١١٨ - ١١٩.

ومما سبق ترى الباحثة أنه في ظل الظروف التي يعيشها العالم اليوم من تطور تقني واهتمام بالمعلومات وتدفعها، لا بد للإدارة المدرسية الفعالة أن تدرك أبعاد الثورة التقنية وتكون ليدها القدرة على تطويعها وتفعيلها في تيسير العمليات الإدارية، ويتم ذلك من خلال الدراية الكاملة باستخدام الحاسب الآلي وبرامجه المتعددة، حيث يساعد ذلك في أن تصبح المدرسة متفاعلة مع العالم منفتحة عليه تأخذ منه وتعطي له، ومن الأمور التي يجب على الإدارة المدرسية الاهتمام بها هو تعلم اللغة الإنجليزية كلفة مساعدة تمكن المديرين والوكلاء من التعامل بسهولة مع التقنيات الحديثة والاستفادة منها.

٤. المهارات والقدرات المطلوبة في مديري ووكلاء المدارس الحديثة:

يرتكز عمل القيادة المدرسية على الإشراف الشامل وتطوير الواقع التربوي للمدرسة، وتحفيز الهيئة الإدارية والتعليمية والطلبة للعمل بكفاءة وفاعلية وفق المعايير

التربوية المعاصرة، وأن يكون دور الإدارة كما جاء في البند السادس من التقرير الختامي لمؤتمر وزراء التربية والتعليم العرب المنعقد في طرابلس ١٩٩٨م الذي أورده السنبيل " إدارة تطوير لا إدارة تسيير" مما يقتضي لا مركزية الإدارة، وإطلاعها دوماً على كل جديد، وهذا يستوجب توفر مجموعة من المهارات المطلوبة في القيادات الإدارية المدرسية ومنها ما ذكره السنبيل كما أورد حمدي(٢٠٠٨م) فيما يلي:

- ١- القدرة على استخدام الحاسب الآلي في إعداد برامج تربوية، تهدف إلى تصميم أنشطة علمية متنوعة لتمكين الطالب من تقويم حصيلته العلمية، وتحتوي على أنشطة ذات درجات متفاوتة في الصعوبة.
- ٢- القدرة على استخدام الحاسب الآلي في إعداد برامج تربوية تمكن الطالب المتأخر من الدراسة الذاتية.
- ٣- القدرة على الاستماع والصبر وتحمل الآخرين، واحترام مشاعر الذين يعملون معه، والقدرة على التواصل باستخدام قنوات الكترونية مختلفة في داخل المدرسة وخارجها.
- ٤- استخدام الحاسب الآلي في تحضير الدروس، ومراجعة تحضير كل معلم بواسطة شبكة محددة.
- ٥- إعداد المعلمين ليكونوا قادرين على استخدام الحاسب في تحضير الدروس، واستلام الواجبات، وعرض الدروس.
- ٦- استخدام الحاسب الآلي في إعداد السجلات المدرسية المختلفة.
- ٧- تصميم خطوات إجرائية لتقارير الأداء الخاصة للعاملين باستخدام أكثر من قناة تقويمية، والاستعانة ببرامج الحاسب المختلفة.
- ٨- استخدام الأجهزة المتطورة التي تمكن من الإشراف الإداري المتميز، مثل: أجهزة الاتصال التي تمكن من كشف أماكن متعددة في المدرسة من موقع مكتب وكيل المدرسة، أجهزة الهاتف في الفصول المتصلة بغرف المراقب، أجهزة الدخول والخروج من المدرسة بواسطة كروت ممغنطة محددة، أحدها للعاملين تكون بلون ومغنطة محددة وأخرى للطلبة، وأجهزة كاشفة للحريق والدخان توضع في أروقة المدرسة.

٩- إكساب القياديين القدرة العملية على تطبيق المفتوحة التي تعتمد على المشاركة الفعلية لجميع العاملين في المدرسة والذين يتحملوا المسؤولية الكاملة لتحقيق الأهداف التربوية ورفع الأداء وتحقيق الجودة التربوية الشاملة.

١٠- متابعة إجراءات العمل باستخدام أجهزة وأدوات متطورة تمكن من الإشراف على القوى البشرية والطلاب بسهولة ودقة ووضوح.

١١- القدرة على تكوين فريق عمل مترابط يعمل على تحقيق الأهداف التربوية المحددة ويشارك في اتخاذ القرارات المدرسية وحل المشكلات ص ١٢٠ - ١٢١.

ويضيف الخان (٢٠٠٥م) مجموعة من المهارات والقدرات التي ينبغي توافرها في مديري ووكلاء المدارس الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأنه ينبغي على أعضاء الهيئة الإدارية من مديري ووكلاء والذين يمثلون أصحاب القرار في الإدارة الإلكترونية في المدرسة، أن يمتلكوا الثقافة الإلكترونية حتى يتمكنوا من المشاركة الفاعلة في الإدارة الإلكترونية، وتتضمن الثقافة الإلكترونية مجموعة من المهارات التي ينبغي عليهم إتقانها ومنها ما يلي:

١- استخدام البريد الإلكتروني من خلال تبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب.

٢- استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سوياً من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر.

٣- استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين في نفس الوقت.

٤- استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح.

٥- أن يكون لديهم القدرة على التجديد والتعامل مع التقنية الحديثة من خلال:

§ استخدام المساحات الضوئية.

§ استخدام ناسخ الأقراص المدمجة.

§ استخدام الكاميرات الرقمية.

٦- أن يكون لديهم القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها.

٧- استخدام محركات البحث الإلكترونية.

٨- أن يكون لديهم القدرة على تصميم مخطط العمل ومراجعتها باستخدام التقنية الحديثة.

٩- القدرة على تفعيل شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ الأساليب الإشرافية.

١٠- أن يكون لديهم القدرة على تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال ص ١٦٩.

ويضيف الموسى (٢٠٠١) لما سبق القدرة على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي (معالج النصوص، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، الناشر المكتبي، برامج الرسوم، الوسائط المتعددة) ص ١٤١.

والإدارة المدرسية لا يمكن أن تستمر في حالة ثبات بما أنها نظام اجتماعي منفتح على البيئة التي تعيش فيها، فالإدارة المدرسية الحديثة تعمل في بيئات تتغير بشكل سريع نتيجة التغير التقني الذي نعيشه وكذلك التطور المستمر في الأفكار والمفاهيم والأساليب الإدارية، حيث أصبح الهدف الإستراتيجي لأي إدارة مدرسية هو السعي لضمان بقائها واستمرارها من خلال مواكبتها للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها.

لذا ترى الباحثة من الضرورة إعطاء فكرة موجزة عن التغيير من حيث المفهوم والمبررات، وبعض المداخل الأساسية للتغيير التي يمكن أن يستفاد منها في تطوير المؤسسة التعليمية (المدرسة).

٥. مفهوم التغيير:

يُعد التغيير من المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر تداولاً في هذا العصر، فالكل ينشد التغيير وينادي به، باعتباره أساساً في الرقي والتقدم والتميز في عالم يتسم

بالمغيرات المتسارعة التي تتطلب التكيف المستمر معها ، والمنظمات بكافة أشكالها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، أصبحت اليوم بحاجة أكثر من أي وقت مضى للتغيير المستمر والمتواصل في عالم أصبح البقاء فيه للأكثر مواكبة للتغيرات المتلاحقة.

والتغيير يتمثل في جهد مخطط متواصل وطويل المدى ، يهدف للارتقاء بقدرات المنظمات وتحسين كفاءتها ، ولذلك عندما يراد إحداث التغيير المأمول ، يجب الانطلاق من النماذج والمداخل التي يحدث من خلالها مع النظرة الشاملة للمنظمة المعنية بالتغيير في كافة جوانبها والعوامل المؤثرة فيها.

ويُعرف التغيير كما ذكر العطيات(٢٠٠٦م) بأنه " عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المؤسسة إلى واقع آخر منشود يرغب في الوصول إليه خلال فترة زمنية محددة ، بأساليب وطرق معروفة ، لتحقيق أهداف طويلة وقصيرة المدى ، كي تعود بالنفع على الفرد أو المؤسسة أو كليهما معاً" ص٩٤.

كما عرفه الزهراني(١٤١٦هـ) بأنه " تعديل هادف ومقصود في البنية التنظيمية أو في سلوك العاملين يكون استجابة لضغوط من خارج المؤسسة أو من داخلها" ص٩.

وذكر الحمادي(١٤١٩هـ) تعريف عطوي للتغيير بأنه " عملية تشكل سلوكيات الأفراد وهياكل التنظيم ونظم الأداء وتقييمها والتكنولوجيا ، وذلك بغرض التفاعل والتكيف مع البيئة المحيطة" ص٢٥.

أما آل زاهر(١٤٢٥هـ) فعرف التغيير بأنه " التغيير المخطط الهادف ، الذي يتناول المؤسسة كاملة ، سواء كانت تعليمية أو اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية ، أو قد يركز على جزء أو جانب من جوانبها ، مع الأخذ في الاعتبار أن تقوم به جهة معينة(إدارات ، أو مراكز ، أو هيئات) ، أو قد يتم وفق جهود ذاتية من قبل الأفراد المعنيين بالتغيير إذا وجدت الدعائم المساعدة على ذلك ، وأن يناول جوانب متعددة وفقاً للحاجة التي يظهرها الأفراد أو المؤسسات ، عن طريق دراسة الواقع والانطلاق منه إلى استشراف المستقبل" ص٣٣.

و التغيير قد يكون بتأثير خارجي، أو بتأثير داخلي ذاتي، فالتغيير عملية شاملة لا تقتصر على التغيير التقني أو التنظيمي بل تمتد إلى السلوكيات والقيم والاتجاهات، كما أن الفائدة المرجوة منه تعود على المؤسسة والأفراد على حد سواء.

ويظل مع ذلك موضوع التغيير الإداري وتنفيذه من أهم التحديات التي تواجه مديري ووكلاء المدارس، مما يتطلب أن يكون التنفيذ مؤسس على نظرة علمية، بعد دراسة مستفيضة لأوضاع المدرسة والعاملين فيها، واختيار أفضل الأوقات وأنسبها، وذلك من أجل أن يتمخض التغيير الإداري بالنتائج المنشودة دون أن يؤثر على المكتسبات القائمة في البيئة الإدارية قبل التغيير.

٦. ميررات التغيير:

التغيير مطلب ضروري للبقاء والاستمرار، وله أسباب متعددة ومتنوعة منها السياسية، والاقتصادي، والاجتماعية، والتنظيمية، وغيرها ومنها ما ذكره العطييات (٢٠٠٦م) والتي يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

١- الأسباب الاجتماعية والسياسية:

إن ما يسود المجتمع من نزاعات أو اتجاهات سياسية واجتماعية والت يتمس كل فرد في المجتمعات الصغيرة والكبيرة، أسهمت وبشكل كبير في تحول نمط الحياة الاجتماعي المرتكز على النزعة الفردية إلى النزعة الاجتماعية، ولا شك أن العمل يتأثر بهذه النزعات، والتي تؤثر بدورها في احتياجات وسلوكيات الأفراد المختلفة، لذلك ينصح المديرون والقادة بمجاراة ومعرفة ومتابعة التغييرات المستمرة التي تطرأ على حياة الأفراد ومعرفة أسبابها.

٢- الأسباب الاقتصادية:

أثرت المتغيرات الاقتصادية العالمية بدرجة كبيرة على أساليب وأنماط الإدارة في المنظمات، فقد أصبحت وثيقة الصلة باقتصادياتنا، كما أن العوامل التقنية الحديثة وعناصر التحديث أدت إلى هدم أنماط كانت ثابتة لفترات طويلة من الزمن، كل هذا يتطلب من مديري المنظمات أخذ الحيطة والتأهب للتوافق مع التغييرات المفاجئة وذلك من خلال إعداد الخطط البديلة للاستعانة بها خلال فترات الاضطراب والتغييرات التي تحدث بسرعة كبيرة.

٣- الأسباب التكنولوجية والتقنية:

أثر التطور التكنولوجي والتقني في الحاسوب على أساليب الإدارة، وتتصاعد هذه التأثيرات يوماً بعد آخر وبشكل سريع جداً، لأن تقنية المعلومات أصبحت جزءاً من الاتجاه الهادف إلى إنجاز المهام المتداولة بفاعلية أكبر.

وبناءً على ذلك ينصح المديرون والقادة بالعمل على استخدام وإتقان تقنية المعلومات للنافس من أجل البقاء، وإتباع سياسة الانفتاح حيال كل تطور تكنولوجي.

وهذه الأسباب مجتمعة قد يكون سببها داخلياً أي داخل القطر أو المنظمة أو يكون خارجياً تقوم به برغبتنا أو مفروضاً علينا بسبب الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية أو العالمية ص ص ٩٨- ١٠٠.

أما الشمري (٢٠٠٨م) فرأى أن أهم مبررات ومسببات التغيير تتمثل في العديد من العوامل ومنها ما يلي:

- ١- الثورة العلمية التي كان لها دور في تحرير الطاقات البشرية واستثمار مصادر الطبيعة وتطوير القدرات الكامنة إلى أبعد مدى.
- ٢- الطفرات والإنجازات التقنية غير المسبوقة والتي ساعدت الإنسان في زيادة الإنتاج وتحسين الكفاءة والفعالية في مختلف العمليات الإنتاجية.
- ٣- الثورة الهائلة في الاتصالات وما حققته من ربط وتواصل بين أجزاء العالم.
- ٤- الطفرات الهائلة في تقنيات الحاسب الآلي.
- ٥- التكامل والاندماج بين تقنيات الحاسبات الآلية والاتصالات والإلكترونيات لتشكيل تقنية المعلومات بكل ما تعنيه من إمكانيات، وآفاق لا محدودة، وآثار عميقة في إعادة تشكيل المؤسسات، ونظم العمل، وعلاقات الأفراد وتفاعلهم مع الآلة ص ١٢٦.

أما مبررات التغيير في المجال التربوي فنجد أن الزهراني (١٤١٦هـ) حددها فيما يلي:

- ١- فجوة الأداء: ويقصد بها الفرق بين الأداء الحالي والأداء المفترض، وذلك نتيجة التطور المعرفي والتكنولوجي وعدم استفادة المنظمة منه وقد تكون هذه الفجوة ناتجة عن أسباب أخرى.

- ٢- تقييم المجتمع لمخرجات التعليم والضغط المتواصل على مؤسساته مما يدفعها إلى إحداث التغيير والتطوير اللازم.
- ٣- قد يهدف التغيير إلى تحسين الصورة أمام الآخرين، والإيحاء لهم بمدى تطور النظام التربوي ومواكبة كل جديد.
- ٤- زيادة مخصصات مؤسسات التعليم من الميزانيات، وتوفير المصادر المالية التي تتيح فرصة التغيير والتطوير للقائمين على هذه المؤسسات وعلى النظام التربوي ص ص ٢٥٨ - ٢٦٠.

٧. بعض مداخل التغيير الأساسية:

هناك كثير من مداخل التغيير والتطوير الأساسية أمام أي منظمة تسعى إلى التطوير والتحسين، ومن هذه المداخل على سبيل المثال مدخل إدارة الوقت، ومدخل إعادة هندسة العمليات (الهندرة)، ومدخل التخطيط الإستراتيجي، ومدخل الإدارة الإلكترونية، ومدخل إدارة الجودة الشاملة، وسوف نتناول الباحثة هذه المداخل بشكل مختصر مع التركيز على مدخلي (الإدارة الإلكترونية، وإدارة الجودة الشاملة) بشيء من التفصيل والتوضيح باعتبارهما لب هذه الدراسة ومحور اهتمامها.

أ) مدخل التخطيط الإستراتيجي:

إن الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة المطلوبتين لتحويل المنظمات إلى منظمات أكثر استجابة لمتطلبات القرن الحادي والعشرين، لا يمكن أن تطبقا وتعملا بمعزل عن فهم أهداف ومفاهيم التخطيط الإستراتيجي، وتتطلب إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة التخطيط الدقيق لها لتحديد متطلبات التطبيق، يلي هذه الخطوة عمليات التنفيذ والتقييم لمعرفة وقياس مقدار التحسن في الأداء.

وتكمن أهمية التخطيط الإستراتيجي في تحديد الأهداف وتحليل عناصر القوى والضعف والتهديدات والفرص وربط جميع العمليات الإدارية بالمنظمة وسبل تحقيقها وفق رؤية وخطة زمنية قابلة للتنفيذ، وبدون التخطيط لا يمكن معرفة الأهداف ولا كيفية تحقيقها.

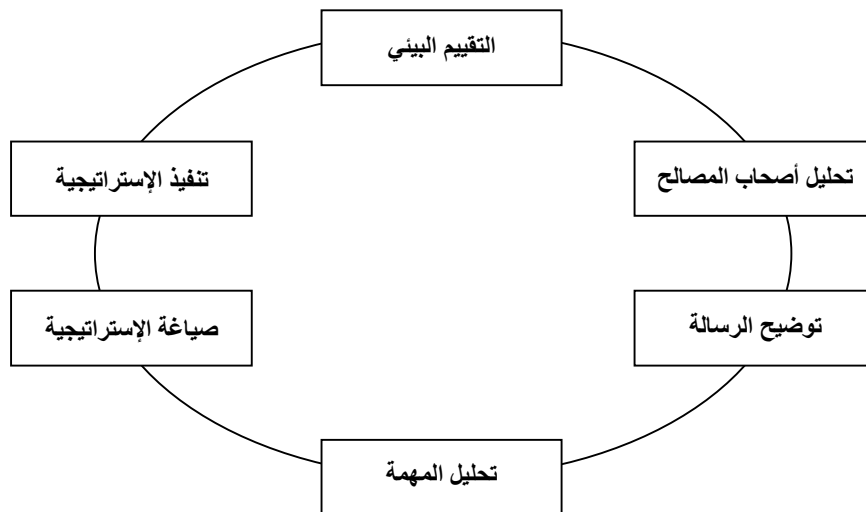
وعليه فإنه يمكن تعريف التخطيط الإستراتيجي كما أشار غنيمه (٢٠٠٥م) بأنه "اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد رسالة المؤسسة، وتكوين السياسات وتحديد الأهداف وتقرير المسار الأساسي الذي يستخدم لتنفيذ أهداف المؤسسة والذي يحدد أسلوبها وشخصيتها ويميزها عن غيرها من المؤسسات" ص ٤٣٤.

أما بن دهبش؛ وآخرون (٢٠٠٩م) فقد عرف التخطيط الإستراتيجي بأنه "شكل من أشكال التخطيط تتصور بها المنظمة مستقبلها وتتخذ في سبيل ذلك بعض الإجراءات والعمليات الضرورية لبلوغ ذلك المستقبل، وتوفر هذه الرؤية المستقبلية للمنظمة كلاً من الاتجاه الذي يجب أن تتحرك فيه والطاقة المطلوبة لبداية ذلك التحرك" ص ٢١٣.

وهكذا فالتخطيط الإستراتيجي يركز على كيفية تحقيق الأهداف الشاملة بعيدة المدى للمنظمة من خلال استخدام الموارد المتاحة لها وكيفية مواجهة التغيرات، وهي تمر بمراحل متعددة بدءاً من تحدد رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وتقويمها، ووضع البدائل والتنفيذ، وانتهاءً بالتقويم والمتابعة المستمرة.

ويُعد التخطيط الإستراتيجي كما ذكر بن دهبش؛ وآخرون (٢٠٠٩م) أكبر من مجرد محاولة توقعات المستقبل والاستعداد تبعاً لذلك فإن الرؤية المستقبلية تتضمن الإقناع بأن صورة المستقبل يمكن التأثير عليها وتغييرها بما نفعه الآن ص ٢١٣.

والشكل أدناه رقم (٣) يمثل نموذج مبسط للتخطيط الإستراتيجي:



شكل رقم (٣)

نموذج للتخطيط الإستراتيجي (غنيمه، ٢٠٠٥م، ص ٤٥٢)

ب) مدخل إدارة الوقت:

إن مدخل إدارة الوقت من أهم المداخل الجديرة بالاهتمام والعناية في شتى مجالات الحياة، وذلك للأهمية البالغة التي تحظى بها وكونها عامل رئيس في نجاح أي جهد بشري، وتحقيق أهداف الأفراد والمجتمعات بجميع مستوياتها وألوياتها.

وقد أكد على ذلك الديب(٢٠٠٦م) من خلال تعريفه لإدارة الوقت بأنها "سلسلة الأنشطة الإدارية(مهارات) من تحليل وتخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم لتحقيق الحكم والاستغلال الجيد والأمثل للوقت" ص٣٦.

ووصفها عليان(٢٠٠٥م) بأنها "فن وعلم الاستخدام الرشيد للوقت، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال، وهي قائمة على التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحفيز والتوجيه والمتابعة والاتصال، وهي عملية كمية نوعية، تستشرف المستقبل وتتنبأ به" ص٢٨.

وبين الغيثي(١٤٢٢هـ) أن أهمية إدارة الوقت تتضح من خلال الطريقة أو الأسلوب الذي يتم به إدارة الوقت من قبل المديرين، فهو يحدد هويتهم من حيث القيم التي يؤمنون بها، واتجاهاتهم نحو العمل، وفهمهم للوقت واتجاهاتهم نحوه أمر حاسم لفعاليتها في إدارتهم من حيث التأثير على العاملين والعلاقات فيما بينهم ص١٨.

وهذا يؤكد على أن السمات الشخصية والقناعات الذاتية الإيجابية لدى أعضاء الهيئة الإدارية من مديرين ووكلاء، لها بالغ الأثر على العمل والعاملين داخل المدرسة، وهذا يعزز أهمية إدارة الوقت ويسهم في نجاحها.

وقد ذكر أبو شيخة(١٩٩١م) أن مضيعات الوقت مفهوم ديناميكي يتغير بتغير الظروف والأزمان والأمكنة والأشخاص، وهو نشاط يأخذ وقتاً غير ضروري، أو يستخدم وقتاً بطريقة غير ملائمة، أي أن نشاط لا يعطي عائداً يتناسب والوقت المبذول من أجله ص١٣١.

وقد ذكر العجمي(٢٠٠٧م) العديد من مضيعات وقت مديري المدارس والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

١- سوء الإدارة وعدم كفاية التنظيم.

- ٢- تضخم عدد العاملين.
- ٣- زيادة عدد الاجتماعات عن الحد المعقول.
- ٤- عدم كفاية المعلومات وأنظمة الاتصال.
- ٥- الزيارات والاجتماعات غير الناجحة والتردد في اتخاذ القرارات.
- ٦- المكالمات الهاتفية الزائدة عن الحد وقراءة الصحف والمجلات.
- ٧- البدء في تنفيذ مهمة قبل التفكير فيها والتخطيط لها ، والانتقال لمهمة جديدة قبل انجاز المهمة السابقة ، والاهتمام بالمسائل الروتينية قليلة الأهمية ص ٢١٦ - ٢١٧.

ومضيعات الوقت في الإدارة المدرسية لها تأثير عظيم وخطر كبير، وذلك لأن الإدارة المدرسية طريق التنمية تسهم في تشكيل المجتمع والرقى به في شتى الميادين.

ومما سبق يتضح لنا أن إدارة الوقت بالنسبة للمديرين والوكلاء بشكل خاص مهمة ليست سهلة المنال بل تحتاج إلى تأهيل وتدريب مناسب، إضافة إلى مجموعة من القدرات والمواهب الشخصية التي تستطيع معاً الاستغلال الأمثل للوقت وتوظيف الإمكانيات المتاحة؛ وذلك لتلبية جميع احتياجات الفرد والمجتمع بشكل متوازن، مع القدرة على التكيف مع الظروف الحالية والمستقبلية.

ج) مدخل إعادة هندسة نظم العمليات الإدارية "الهندرة":

تناول الباحثون هذا المدخل الجديد في الإدارة بالدراسة والبحث والتحليل لتحديد معنى واضح له؛ ليسهل على التنظيمات الإدارية معرفته وفهمه ومن ثم تطبيقه.

وقد ذكرت بخش (١٩٢٨هـ) أن ظهور مصطلح إعادة هندسة نظم العمليات الإدارية (الهندرة) كان نتيجة لتطور الفكر الإداري حيث سبق هذا المصطلح عدة مفاهيم إدارية مثل التطوير التنظيمي، وتصميم النظم، وإعادة البناء أو التنظيم، وكلها تدور حول إعادة هيكلة النظم للوصول إلى أعلى مستويات الإنتاج، وتُعد إدارة الجودة الشاملة بين الاتجاهات التي وضعت الأسس الفلسفية لإعادة الهندسة وذلك لتركيزها على تغيير ثقافة المنظمة وتحسين العمليات ص ٧٥.

وقد عرف اللوزي (٢٠٠٣م) الهندرة الإدارية بأنها " ذلك الانتباه الحاد والحذر في الفجوة التنظيمية بين التنظيمات القائمة فيما يتعلق بمستويات الأداء والإنتاج، من خلال العمل على تطوير وتحديث أساليب العمل بشكل يساعد على إحداث طفرة في الأداء خلال فترة زمنية قصيرة" ص ٢٦٦ - ٢٦٧.

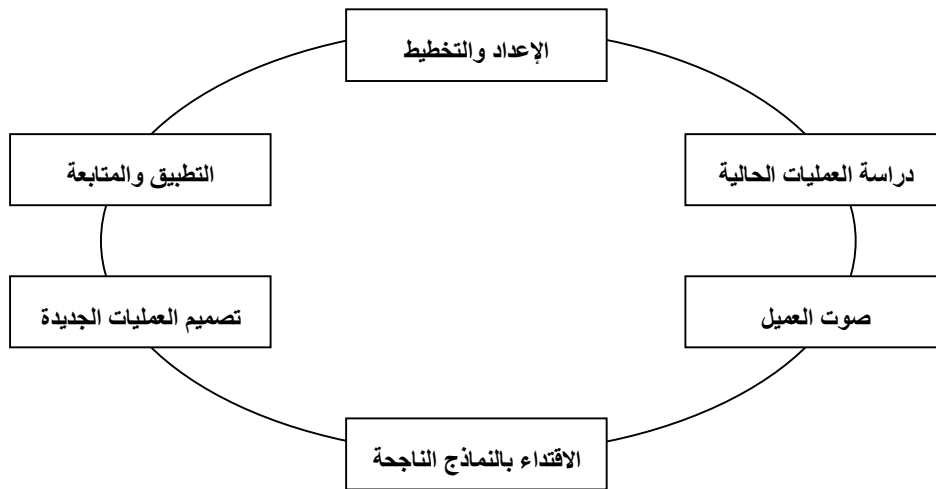
كما عرفها سرور؛ وآخرون (٢٠٠٤م) بأنها " تغيير ثوري في طريقة تفكير التنظيم، وبالتالي في أداء الأشياء، وبصورة أكثر تحديداً فإنه يشمل تغيير عمليات، وهياكل تنظيمية، بالإضافة إلى نمط الإدارة وسلوكها، ونظم التعويضات والمكافآت" ص ١٣١.

أما السلطان (١٩٩٨م) فعرفها بأنها " إعادة التصميم الجذري الريع للنظم والسياسات والهياكل التنظيمية التي تساند تلك العمليات للوصول إلى انسياب في العمل وإنتاجية قصوى" ص ٢٢٢.

وقد أورد الزعبي (١٤٢٦هـ) عدة محاور أساسية تمثل في مجملها المنهج العلمي لإعادة هندسة العمليات الإدارية وهي:

- الإعداد والتخطيط
 - دراسة العمليات الحالية
 - صوت العميل
 - الاقتداء بالنماذج الناجحة
 - تصميم العمليات الجديدة
 - التطبيق والمتابعة
 - صوت العميل
- ٧٧.

والشكل رقم (٤) يوضح هذه العمليات:



شكل (٤)

المنهج العلمي لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الزعبي، ١٤٢٦هـ، ص ٧٧).

٣- أنها نسبية: أي أنها تختلف من شخص لآخر، ومن مجتمع لآخر، وتختلف لدى الشخص الواحد حسب رغباته وميوله.

٤- أنها ذات ترتيب هرمي: أي أن هناك قيماً تسيطر على قيم أخرى، وتجعلها تخضع لها ونلاحظ ذلك عندما يحدث تعارض فيكون هناك قيمة لها الأولوية في التقديم على غيرها ص ٢٠.

هـ (مدخل إدارة الأداء:

إن نجاح وتميز أداء أي إدارة من الإدارات في أي مجال كما بيّن هاشم (٤٢٧ هـ) يقاس بمدى نجاح وتميز أداء أقسامها فإذا أردنا أن نقيس أداء إدارة معينة فإن علينا أن نقيس أداء الأقسام الفرعية في هذا الإدارة، وسلامة كل قسم من الأقسام الفرعية في أي إدارة يعتمد بعد توفيق الله على من ينتقى لإدارة شؤون القسم، إلا أنه في النهاية يبقى على عاتق المسؤول المباشر في أي إدارة ضرورة متابعة أداء وفاعلية كل قسم وقياس إدارة الأداء في مختلف الأقسام " انضباط، شفافية، إنتاجية، دقة، تنظيم، حقائق، انطباعات" فما لا يستطيع قياسه لن يستطيع تطويره.

وتعرف إدارة الأداء كما أشار تيشوري (٢٠٠٦م) على أنها "الجهود الهادفة من قبل المنظمات والمؤسسات والشركات المختلفة لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها.

ولإدارة الأداء مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها كما ذكر تيشوري (٢٠٠٦م) يمكن ذكرها فيما يلي:

- ١- وضع نظام معلومات عن أداء الموارد البشرية وما يطرأ عليها من تغييرات.
- ٢- إعطاء الفرصة لتبادل المعلومات والآراء والخبرات بين هذه الموارد وقيادتها.
- ٣- تسهيل عملية قيام المشرفين بتوجيه وإرشاد الموارد البشرية.
- ٤- التقويم المستمر للأداء الخاطئ من قبل أن يتحول إلى جزء من السلوك الدائم للموارد البشرية.
- ٥- التركيز على تصحيح الأداء والقضاء على مفهوم تقييم الأداء لمجرد الثواب والعقاب فقط.

٦- توفير المناخ المناسب للتفاوض حول المشكلات.

٧- تسهيل عملية اختيار القيادات وتفويض المساعدين.

(و) مدخل إدارة الجودة الشاملة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة، قائمة على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغييرات: المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، الفكر، السلوك، القيم، نظم وإجراءات العمل والأداء؛ وذلك بهدف التحسين و التطوير للوصول إلى أعلى درجات الجودة في المخرجات وبأقل تكلفة.

وقد أكد على ذلك الشمري(٢٠٠٧م) بقوله: أن إدارة الجودة الشاملة هي من أهم الخيارات الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمات على تلبية متطلبات المستفيدين في جميع العمليات والمجالات الإدارية والخدمية، فالجودة تحقق للموظف والمستفيد على حد سواء فرصة تحقيق الذات والانتماء والمشاركة وتقديم الخدمات بشكل مميز للمستفيد، مما يعزز مكانة المنظمة ويحسن صورتها أمام الجميع ص٢٩.

وللنهوض بالإدارة المدرسية ومسايرة المداخل الإدارية الحديثة ومعالجة المشكلات التي تواجهه مديري ووكلاء المدارس في العمل الإداري، فقد أصبح من الضروري لتطوير وتحسين العمل الإداري انتهاز مدخل إدارة الجودة الشاملة الذي فرض نفسه بقوة ولاقى قبولاً واسعاً وهو ما تم تناوله بشيء من التفصيل في المباحث التالية.

(ز) مدخل الإدارة الإلكترونية:

تُعد الإدارة الإلكترونية أحد أهم مداخل التغيير والتطوير في كافة المنظمات سواء التجارية أو الخدمية، الحكومية أو الخاصة. فقد أشار العديد من الباحثين والكتاب في هذا المجال إلى حداثة وأهمية وجدارة هذا المدخل.

وقد أكد على ذلك العواملة(٢٠٠٣م) بقوله: تُعد الإدارة الإلكترونية فلسفة إدارية حديثة متكاملة، وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي، وهي أيضاً نقلة نوعية وثورة سليمة في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة ص٢٦٣.

ويضيف العبيدي (١٤٢٤هـ) أن خيار مشروع الإدارة الإلكترونية هو خيار إستراتيجي غير قابل للمساومة، وكان من المفترض أن ينفذ هذا المشروع منذ أمد بعيد ص ١١.

فالمتغيرات بكافة أبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والمحلية والعالمية والثورة التكنولوجية والمعلوماتية في القطاعات سواء الإدارية أو التعليمية وبالأخص الإدارة المدرسية تتطلب تطبيق أساليب إدارية جديدة تتناسب مع المتغيرات المتسارعة، وما تطبق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المدرسية إلى إحدى أهم مجالات التحسين والتطوير، وهو ما تم تناوله بشيء من التفصيل في المباحث التالية.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية:

١. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية على أيدي الكثير من الباحثين والمفكرين وركز كل تعريف على وجهة نظر صاحبه وتصوره لمفهوم الإدارة الإلكترونية وأبعادها المختلفة في نظره، ولعله من المهم أن نستعرض بعض ما قدمه بعض المهتمين والباحثين حول تعريف هذا المفهوم، فقد ذكر نجم (٢٠٠٤م) تعريفه للإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" ص ١٢٧.

ورأى السلمي (١٤٢٥هـ) أن الإدارة الإلكترونية "مدخل ومنهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر" ص ٢٠.

أما السالمي (٢٠٠٨م) فعرفها بأنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" ص ٣٢.

وعرفها (Dean , 2000) بأنها" القدرة على تقديم الخدمات والسلع بوسائل غير تقليدية أي وسائل إلكترونية تمكن على الإطلاع على معلومات تهتم جمهور المستفيدين (العملاء) لأي مؤسسة وإكمال التبادل بين الأجهزة المعنية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان وعلى أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة P6.

في حين عرف غنيم (٢٠٠٦م) الإدارة الإلكترونية بأنها" الانتقال من أداء العمل في الإدارة من الأسلوب التقليدي اليدوي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات باستخدام التقنية المتمثلة بالحاسب الآلي، والشبكة الدولية للمعلومات(الإنترنت) لتقديم خدمات للمستفيدين تحقق أو تتجاوز رضاهم" ص١٤٩م.

أما العوامل (٢٠٠٣م) فيعرفها بأنها" استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها" ص٢٦٣.

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي طرأت على العمل الإداري، يتم من خلالها استخدام التقنيات الحديثة والإفادة منها في الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتقييم بحيث يكون العمل الإداري أكثر فعالية وعلى مستوى جودة عالي.

٢. أهداف الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها عن طريق الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات، ولعل من أهم أهدافها هو رفع مستوى الجودة في الأعمال، والفعالية الكلية للمنظمة من خلال الاستخدام الملائم للتقنية ونظم المعلومات والاتصالات.

وقد رأى النمر؛ وآخرون(٢٠٠٦م) أن من أهم أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

١- أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

الإنجاز السريع للأعمال، وتقليل ساعات العمل، والحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وإمكان أداء الأعمال عن بعد.

٢- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة
مثل:

التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، والتوافق مع بقية دول العالم
خصوصاً المتقدمة، وزيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات ص٤٢٤.

أما رضوان(٢٠٠٤م) فرأى أن أهداف الإدارة الإلكترونية تتمثل بما يلي:

- ١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ٢- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- ٣- تجميع البيانات بصورة موحدة من مصادرها الأصلية.
- ٤- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ٥- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- ٦- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- ٧- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- ٨- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة وإدارة كافة الموارد
ص٣.

ويضيف العوامل(٢٠٠٣م) بعض الأهداف ومنها ما يلي:

- ١- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- ٢- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- ٣- تهيئة البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل
والمتواصل ص٢٦٦.

كما أورد الريامي(٢٠٠٣م) الأهداف التالية:

- ١- تحسين مستوى أداء الخدمات.

٢- التقليل من التعقيدات الإدارية.

٣- تخفيض التكاليف لطالبي الخدمة عن طريق توفير الوقت والجهد، وللجهة المنفذة بالاستغناء عن وجود مباني ضخمة لاستقبال المراجعين، وخزانات حفظ المعاملات، وتقليل الحاجة لوجود أعداد كبيرة من الموظفين.

٤- تحقيق أقصى درجات رضا المستفيدين ص ٢.

كما أضاف أبو فآرة (٤٢٧هـ) وباكير (٢٠٠٦م) هدفين آخرين هما:

١- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

٢- زيادة مستوى جودة العمليات، حيث أصبحت منظمات الأعمال تتبنى الجودة كمنهج متكامل، وخاصة مع بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة، وسعي المنظمات من خلال تبني الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز وتكريس مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جميع عمليات المنظمة ص ٣٤ - ١٤.

وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الهدف الرئيس لإدارة الإلكترونية يتمثل في استخدام التكنولوجيا المتطورة لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين وبأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

٣. أهمية الإدارة الإلكترونية:

يسعى القائمون على مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به المنظمة أعمالها من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل إداري منفتح؛ وذلك لأن الإدارة الإلكترونية من أهم متطلبات هذا العصر المتجدد والمتغير، ولعل هذه الأهمية تعود إلى عدة أسباب كما ذكر غنيم (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤م) ومنها:

١- تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية:

فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي يتحقق

التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين، كما تساعد الإدارة الإلكترونية المنظمة في عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين داخل المنظمة الحكومية كما تتيح فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما ييسر الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها، إضافة إلى التحول إلى الحكومة الإلكترونية مما يكفل أداء الخدمات الحكومية بأقل وقت وبأعلى درجات الأداء.

٢- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة:

يختلف الشكل التقليدي للمنظمة الذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين، واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة، عن الشكل الإلكتروني للمنظمة الذي يتطلب عمالة قليلة دون التقيد بمواقع جغرافية محددة، الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها.

٣- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة:

من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية تزول حواجز القيود الجغرافية، وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين المعروضات المتعددة.

٤- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين:

إذ يوفر العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين، ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء العملاء والمستهلكين.

٥- تحسين جودة المنتجات، وزيادة درجة التنافسية:

حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد عن قرب، الأمر الذي يوفر المعلومات عن رغبات العملاء والمستهلكين وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة، وهذا بدوره يمكن المنظمة من تحسين جودة منتجاتها، فضلاً عن تحسين مستوى الخدمة، مما يؤدي إلى تحسين درجة تنافسية المنظمة.

٦- تلافي مخاطر التعامل الورقي:

ففي ظل الإدارة الإلكترونية يمكن للمنظمة استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر، الأمر الذي يقضي على سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف، والتعرض للتلف والفقد والضياع ص ص ٤٥ - ٤٦.

ويضيف ياسين (٢٠٠٥م) بأنه تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، حيث يمكن تسميتها بالثورة المعلوماتية المثمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلاً عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الحادي والعشرين، وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على التعامل بفاعلية وكفاءة مع المتغيرات التي يمر بها عصرنا الحاضر ص ٢٧.

ومما سبق يتضح لنا أن لنظام الإدارة الإلكترونية القدرة على إحداث ثورة هائلة في أسلوب أداء العمليات الإدارية المختلفة التي يتم تنفيذها داخل الإدارة المدرسية، حيث يُعد نظام الإدارة الإلكترونية ذو أهمية قصوى لأي إدارة مدرسية؛ وذلك لقدرته على تسهيل الوصول إلى المعلومات، بالإضافة إلى الربط بين نظم مختلفة في آن واحد، مما يعطي الإدارة المدرسية ميزة تنافسية عن غيرها من الإدارات المدرسية.

٤. أبعاد الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية كما أشار المغربي (٢٠٠٥م) فيما يلي:

١- إدارة بلا ورق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

٢- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة.

٣- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل ٢٤ ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.

٤- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة ص ١١١.

٥. دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

تسعى مختلف الدول المتقدمة والنامية إلى التحول لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وهذا التحول يحتاج إلى توفير متطلبات كثيرة، وخطط طويلة المدى، وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

ويمكن للباحثة تلخيص أسباب ودواعي التحول للإدارة الإلكترونية كما ذكر المتولي فيما يلي:

١- تحسين أداء المنظمات الحكومية من خلال:

§ تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة.

§ تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض.

§ الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية.

§ تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات الكفاءة العالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

§ عدم وجود مستويات إدارية معقدة، وتحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني؛ للتعرف على معوقات الخدمة وكيفية مواجهتها وتطويرها.

٢- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل: التعلم الإلكتروني والذي يقصد به التعلم بواسطة الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو مفتوحة أو شبكة الإنترنت، وهو تعلم مرن مفتوح.

- ٣- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية (الإنترنت).
- ٤- غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية حيث يتم تقديم الخدمة دون تبادل مستندات ورقية.
- ٥- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التأكد منهم في بعض الخدمات التي لا تقتضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها ص٣.
- ويضيف العمري (٢٠٠٣م) بعض الأسباب التي تدعو إلى التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية لعل من أهمها ما يلي:

١- اتساع الرقعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية.

٢- الزيادة السريعة في عدد السكان.

٣- النمو الاقتصادي والتجاري، و التنافس الاقتصادي .

٤- مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة ص١٨.

٦. الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

لقد ظهرت الإدارة الإلكترونية بشكل مبسط مع بداية منتصف القرن العشرين الميلادي كما ذكر رضوان (٢٠٠٤) عند بدء إدخال الآلة إلى العمل الإداري، ثم برزت بقوة في عقد السبعينات والثمانينات عندما تم استغلال تقنيات الحاسب الآلي لخدمة العمليات الإدارية. وفكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز. وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال ص٤.

ورأى أبو مفايض (١٤٢٥هـ) أن المنظمات على اختلاف أنواعها على مستوى الدولة لا تمتلك نفس المقومات التي يمكن أن تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا بحد ذاته قد يشكل عائقاً أمام بعض المنظمات التي تملك مقومات التطبيقات

الإلكترونية لكي تقوم بتحويل كل عملياتها إلى النسق الإلكتروني، نظراً للطبيعة التكاملية للعمل الحكومي، وقد ينتج لنا من ذلك أن المنظمات جزر متناثرة دون روابط دائمة، تتبنى مبادرات بشكل منفرد في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ لأنه تطبيق مقتصر على حدود المنظمة الطبيعي فقط الذي يمكن لها التحكم فيه والسيطرة عليه ولا يتعداها إلى غيرها من المنظمات. أما الحكومة الإلكترونية فهي عبارة عن تلك المنظمات أو الجزر المتناثرة التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ولكنها تمتلك روابط إلكترونية تربطها ببعضها البعض بشكل ميسر وسريع، وبالمستفيدين من خدماتها. وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أو مكنة العمل الإداري هو الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتُعد الحكومة الإلكترونية بهذا المعنى هي الإطار الشامل أو المتكامل للتطبيقات الإلكترونية أو الرقمية في المجال الإداري على مستوى كافة أطراف العملية الإدارية (مقدم الخدمة، جميع أنواع المستفيدين) أو على الصعيد الجغرافي المحدد للدولة أو الإقليم ص ص ١١٢ - ١١٣.

٧. عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية كما ذكر ياسين (٢٠٠٥م) هي: الحاسب الآلي ومكوناته المادية وملحقاته، وبرامج الحاسوب، وشبكات الاتصالات، و صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ص ٢٤.

ويمكن توضيح هذه العناصر فيما يلي:

١- الحاسب الآلي:

ذكر الشدي كما أورد التمام (٤٢٨ هـ) بأن الحاسب الآلي يُعد من أهم الركائز التي ساهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلة، فلم يقتصر دوره في الجانب المتعارف عليه من التعامل معه بشكل مباشر لأداء عمل معين، بل تعدى ذلك إلى استخدام تقنياته في الكثير من المخترعات والأجهزة التي تخدم الإنسان في مختلف جوانب حياته.

ولقد مر الحاسب الآلي الحديث الذي نشاهده ونستخدمه في حياتنا اليومية بعدة مراحل حتى وصل إلى هذا المستوى من الكفاءة والقدرة، وقد تضمنت مراحل تطوره جانبين رئيسيين وهما:

§ الأجهزة أو المكونات المادية: وتمثل المكونات الملموسة أو الأجهزة التي تكون بمجموعها الحاسب الآلي.

§ نظم البرامج: وتمثل المكونات غير الملموسة وتتمثل في نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات ص ٢٧.

وتنقسم مكونات الحاسب الآلي كما بين الهميلي(٢٠٠٥م) إلى أربعة أقسام يمكن توضيحها فيما يلي:

١- وحدات إدخال: وتستخدم لتغذية الحاسب بالبيانات على اختلاف صورها ومنها: لوحة المفاتيح، والمساحات الضوئية، والكاميرات الرقمية، والفأرة.

٢- وحدة المعالجة: وتُعد أهم شريحة داخل الحاسب الآلي لكونها تقوم بمعالجة الأوامر وتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية التي تصلها من قبل المستخدمين على هيئة تعليمات للبرنامج.

٣- وحدات تخزين، وتنقسم إلى نوعين وهما:

§ ذاكرة رئيسية: تتميز بسرعتها الكبيرة في توفير أماكن تخزين المعلومات للمعالج وذلك لكونها مبنية بالكامل من دوائر كهربائية، لذا فإنها تكون عادة أعلى نسبياً في السعر مقارنة بالذاكرة الثانوية وأقل في حجم تخزينها للمعلومات، كما تتصف بفقدانها للبيانات والمعلومات عند انقطاع التيار الكهربائي.

§ ذاكرة ثانوية: وتتصف بقدرتها على التخزين الكبير مقارنة بالذاكرة الرئيسية، بالإضافة لاحتفاظها بالبيانات عند انقطاع التيار الكهربائي عنها، ومن أمثلتها: الأقراص الممغنطة، والأشرطة الممغنطة، والأقراص الصلبة، والأقراص الضوئية، كما تتصف ببطئها النسبي في نقل

البيانات مقارنة بالذاكرة الرئيسية وذلك لكونها ترتبط في حركتها بأجهزة ميكانيكية.

٤- وحدات إخراج: تستخدم هذه الوحدات لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين، ومن أمثلتها: شاشات العرض، والطابعات، والسماعات الصوتية، والراسمات ص ٢٤.

٢- برامج الحاسوب:

وهي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكاناته المختلفة وتسمى بالبرمجيات كما أشار المشيخ (١٨٤١هـ)، ويمكن تصنيفها إلى ما يلي:

§ برمجيات التشغيل: وهذا النوع خاص بتشغيل الجهاز وجعله قابلاً للتعامل مع البرمجيات الأخرى ويكون عادة داخل الجهاز.

§ برمجيات الترجمة: وهذه البرمجيات تعنى بتفسير الأوامر والتعليمات التي ترج إلى الجهاز إلى لغة الجهاز.

§ البرمجيات التطبيقية: وهذه البرمجيات تستخدم كتطبيق للاستفادة من قدرات الحاسوب في إجراء العمليات والمهارات المختلفة، ومن الأمثلة عليها: معالج النصوص، وقاعدة البيانات، والبيانات المجدولة.

§ البرمجيات التعليمية: وهذا النوع من البرمجيات يعنى بتدريس الطلاب محتوى تعليمياً معيناً عن طريق الحاسوب ص ٨٠.

٣- شبكات الاتصالات:

ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، وزيادة سرعته وقدراته بشكل مذهل كما ذكر أبو مفايض (٢٠٠٤م)، مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في نفس الوقت عن طريق وحدات إدخال مستقلة مختلفة مكانياً وزمانياً، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي.

وتعني كلمة شبكة هنا "توصيل مجموعة من الحواسيب معاً بشكل مباشر بواسطة كابل مخصوص، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو

عن طريق الأقمار الصناعية ، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب ص ١٥٧.

وتنقسم الشبكات إلى عدة أنواع يمكن ذكرها فيما يلي:

١- الشبكة الداخلية للمنظمة للإنترانت (Intranet):

وتُعرف كما أورد النفيعي والحماد (٢٠٠٠م) بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة ، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين ، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة وامتداد أطرافها جغرافياً ، وتحقق شبكة الإنترنت العديد من الفوائد للمنظمة ومنها على سبيل المثال: إدارة الموارد المعلومات والتقارير ، وقواعد معلومات العملاء أو الجمهور ، فضلاً عن المزايا التي توفرها لتسهيل أعمال الموظفين ، وإيجاد بيئة اتصالات فعالة بالصوت والصورة وإذابة الفوارق الجغرافية بين مختلف أجزاء المنظمة.

٢- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء الإكسترنانت (Extranet):

وتُعرف بأنها شبكة إنترنت خاصة ، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها ، من أي مكان وفي أي وقت ، عبر شبكة الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة ، وبذلك تكون تطويراً لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها ، وخاصة في المجال التجاري التي تتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء الذين يهتمهم ماذا يحصل داخل المنظمة وكيف تسير عملياتها ، وينطبق ذلك على المنظمات الحكومية التي تتطلب تواصل مع بعض فئات الجمهور أو المسؤولين في نطاق خدمات معينة ، ويتم حماية الإكسترنانت نظام أمني يكفل عدم الدخول إلا لمن له الحق في ذلك ص ١٢١، ١٦.

٣- الشبكة العالمية للإنترنت (Internet):

وتعني الإنترنت لغوياً كما أورد نوفل (٢٠٠٣م) الترابط بين الشبكات ، حيث تتكون من عدد كبير من الشبكات لحاسوبية المتناثرة في أنحاء العالم ، التي يحكم ترابطها مع بعضها بروتوكول موحد ص ١.

كما ذكر الفولي(٢٠٠٣م) بأنه لا يوجد تعريف كامل وشامل للإنترنت متفق عليه، حيث يختلف التعريف باختلاف خلفية الباحث العلمية، فتعريف المهندس يختلف عن تعريف التاجر أو المدرس أو الإداري وهكذا ص٦.

وقد أشار السعدون كما ورد في حمدي(٢٠٠٨م) إلى أن كلمة (Internet) هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين، الأول: (Inter)، وتعني (بين)، والثاني (net) وتعني (شبكة)، والترجمة العربية الحرفية لها هي الشبكة البينية.

ومن الفوائد التي تقدمها شبكة الإنترنت للمؤسسة التربوية ما يلي:

- ١- توفير وسيط فاعل، وحل مناسب لتداول وتدفق المعلومات.
- ٢- تيسير طرح البرامج المختلفة في مختلف المجالات: الإدارية، الفنية، تدريب المعلمين، النشرات الخاصة، إعلان نتائج الامتحانات، مواعيد وتقييم الدراسة.
- ٣- توفير الوقت والجهد والمال.
- ٤- عقد المؤتمرات والاجتماعات عن بعد.
- ٥- تبادل الآراء بما يفيد في سرعة اتخاذ القرارات.
- ٦- توفير القيادات التربوية وتزويدها بالمعلومات بالسرعة الممكنة.
- ٧- الإعلان عن الأنشطة المختلفة من دورات واجتماعات ومؤتمرات.
- ٨- وضع الصحف والمجلات والدوريات على شكل صفحات بما يمكن للجميع من متابعتها.
- ٩- تحقيق التداول السهل والمباشر لسجلات الطلاب وبياناتهم.
- ١٠- تسهيل إجراءات التسجيل والقبول والنقل والتخرج.
- ١١- تسهيل تقديم الخدمات التعليمية والتربوية ص٦٦، ٦٩-٧٠.

٤- العنصر البشري:

هم الخبراء المختصون العاملون في حقل المعرفة، والذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهم العناصر الأهم فيها، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية، كما أشار ياسين(٢٠٠٥م) ومنهم:

١- المديرون والوكلاء والمساعدون: وهم الذين يقومون بوظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ويجب أن يكون من بين مؤهلاتهم مؤهلات تقنية، أو يكونوا حاصلين على دورات تؤهلهم إلى استخدام التقنية من حاسبات آلية وشبكات ووسائل اتصال ص ٢٥.

٢- المبرمجون: ويتولى هذا الفريق كما أورد حمدي(٢٠٠٨م) نقلاً عن الطائي، مهمة إعداد وصياغة البرامج وتطبيقها لأجل القيام بمعالجة البيانات في ضوءها.

٣- مسؤول البيانات: ويتولى مسؤولية جمع العمليات الخاصة بإدارة البيانات وذلك من خلال تحديد أنواع البيانات المتاحة أمام المنظمة، ومصادر هذه البيانات، أشكالها، درجة التكرار، الشمولية الزمنية والمكانية، نماذج الاستثمارات المستخدمة في تجميعها ص ٤٧.

٤- المشغل أو المحرر: وهو الذي يقوم كما أشار كتوعة، ومندورة(١٩٩٩م) باستخدام الحاسب الآلي ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة والمبرمج، ووظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات ص ٢٣٣.

٨. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات كما أشار ياسين(٢٠٠٥م) من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفضة المؤثرين(أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها الخارجية ص ٢٢.

وأضاف نجم(١٤٢٥هـ) أن الثورة الرقمية قد أدت إلى تغييرات عميقة وواسعة في بيئة الأعمال وأساليبها وطريقة تنظيمها ومصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير، ويمكن ملاحظة هذه التغييرات من خلال الآتي:

- ١- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- ٢- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- ٣- الانتقال من الإدارة المباشرة وجهاً لوجه إلى الإدارة عن بُعد.
- ٤- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- ٥- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج التكنولوجيا - المستفيد.
- ٦- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.
- ٧- الانتقال من الرقابة(مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية المباشرة أولاً بأول.
- ٨- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات ص ٢٣٥ - ٢٣٦.

إن هذه التغييرات قد أوجدت بعض الاختلافات البسيطة بين وظائف الإدارة التقليدية ووظائف الإدارة الإلكترونية والتي يمكن تناولها من خلال التالي:

١- التخطيط الإلكتروني(E-Plnning):

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي كما أشار نجم(١٤٢٥هـ) وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد ثلاث مجالات يمكن ذكرها فيما يلي:

أولاً: إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط.

ثانياً: إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء بما فيها التخطيط، مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر.

ثالثاً: إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في ظل الإدارة الإلكترونية. فجميع العاملين يعملون عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، كما أن التخطيط التقليدي كان في جوهرة تخطيط أعلى - أسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين ص ص ٢٤٠، ٢٣٦.

وأشار (Gates , 1999) إلى أن التخطيط الإلكتروني يمتاز بالاستفادة من التقنيات الحديثة في تدفق المعلومات مما يضفي صفة الاستمرارية على التخطيط ومجاراته للأحداث المتسارعة P260.

ورأى غنيم (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤م) أن التخطيط الإلكتروني يساعد على تبسيط نظم وإجراءات العمل والتي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية والتي تجعل أداء الأعمال يتم لحظياً، وذلك يؤدي إلى ترشيد في كل من الوقت والتكاليف والجهد المبذول فضلاً عن تحقيق عنصر الأمان، مما يترتب عليه وصول المنظمة إلى أعلى مستوى من مستويات الكفاءة والفاعلية ص ٥٩.

ويضيف أبو مغايش (٢٠٠٤م) بأن تطبيقات الإدارة الإلكترونية ستتيح تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط، وذلك من خلال الآتي:

- ١- توفير كم هائل من المعلومات المختلفة، والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط.
- ٢- إتاحة الوصول إلى المعلومات بيسر وسهولة في الزمان والمكان المناسب.
- ٣- توفير القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية.

- ٤- القدرة على التعرف على مختلف الإمكانيات المتاحة للمنظمات.
- ٥- القدرة على توفير معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة، والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة ص ص ٢٣٢ - ٢٣٣.

٢- التنظيم الإلكتروني (E-Organizing):

يُعد التنظيم كما ذكر نجم (١٤٢٥ هـ) الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية (العلاقة بين الأعلى والأدنى)، والرسمية التنظيمية التي تكون أكثر كفاءة ووظيفة خارج المنظمة ص ٢٤٤.

ويعطي التنظيم المنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها بالآتي:

§ الهيكل التنظيمي: هو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في الإدارات والأقسام و التنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة، وهو الذي يعطي القوام الصلب لها ولأقسامها ووظائفها بحدود واضحة لا يمكن تجاوزها.

§ التقسيم الإداري: هو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في الإدارات والأقسام، وعلى الإدارة وجميع العاملين الالتزام بالتقسيم ومتطلباته الوظيفية في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب ذلك.

§ سلسلة الأوامر: وهو ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم العليا إلى مستويات التنظيم الدنيا التي توضح من يأمر من أو من يتبع من في هذه المستويات.

§ الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم.

§ المركزية واللامركزية: المركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات التنظيمية الدنيا.

ومع دخول تقنية المعلومات الحديثة شهدت المكونات السابقة تطوراً كبيراً حيث أصبح من السهولة بمكان الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لتطوير المنظمات.

والتنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية (الأفقية) التي تحقق التنسيق الآني في كل مكان من أجل إنجاز الأهداف المشتركة لأطراف المنظمة، وبذلك تتحول المنظمة من التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

والجدول رقم (١) يوضح الفرق بين المكونات الأساسية للتنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني ص ص ٢٤٤ - ٢٤٨.

جدول رقم (١): الفرق بين المكونات الأساسية للتنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني:

المكونات التنظيمية	التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
الهيكل التنظيمي	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم العمودي. - التنظيم القائم على الوحدات الثابتة. - تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة. - التنظيم من أعلى إلى أسفل. - منظمة ذات هيكل تنظيمي واحد. 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم المصفوفي أو المشروع. - الهياكل القائمة على الفرق. - تنظيم الوحدات المصغرة. - مخطط من اليمين إلى اليسار. - منظمة بدون هيكل تنظيمي محدد.
التقسيم الإداري	<ul style="list-style-type: none"> - التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات. - التقسيم الإداري التقليدي. 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم القائم على الفرق. - التنظيم الخلوي القائم على تحالفات داخلية أو خارجية.
سلسلة الأوامر	<ul style="list-style-type: none"> - سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية. - سلسلة الأوامر الخطية. - التنظيم إداري الرئيس المباشر. 	<ul style="list-style-type: none"> - الوحدات الاستشارية. - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً. - التنظيم ثنائي الرئيس أو المتعدد.
الرسمية	<ul style="list-style-type: none"> - اللوائح والسياسات التفصيلية. - القواعد والإجراءات. - جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقاً. 	<ul style="list-style-type: none"> - السياسات المرنة. - الفرق المدارة ذاتياً أو إدارة الذات. - جداول العمل المرنة والمتغيرة.
المركزية واللامركزية	<ul style="list-style-type: none"> - المركزية: السلطة في القمة. - اللامركزية: السلطة موزعة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعدد مراكز السلطة. - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً.

الفرق بين المكونات الأساسية للتنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني (نجم،

١٤٢٥هـ، ص ٢٤٨)

٣- القيادة الإلكترونية (E-Leadership):

لقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين كما أشار نجم (١٤٢٥هـ) هما: المهام والعاملون، ولقد أدى هذان التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين هما:

الأول: المدخل المرتكز على المهام: وهذا هو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري، القوة الشرعية (المرتبطة بالسلطة الرسمية)، القوة القسرية، قوة العوائد، قوة المعلومات. وهذه هي القيادة الإجرائية وهي القيادة التي تركز على المهام وتقوم بتبادل العوائد مقابل الأداء.

الثاني: المدخل المرتكز على العاملين: وهذا هو المدخل المرن القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وقبول المرؤوسين لقائدهم وتأثيره فيهم، وهذا القائد الأقرب إلى العاملين بوصفهم مصدر الأداء المتوقع في المنظمة وهذا هو المدخل الموجة إلى الفاعلية أي القيام بالأشياء الصحيحة ص ٢٥٨ - ٢٥٩، والقائد الإلكتروني ينبغي أن تتوفر فيه مجموعة من المهارات كما أورد غنيم (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤م) يمكن ذكرها فيما يلي:

- ١- مهارات المعارف التقنية: مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية، وشبكات الاتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها.
 - ٢- مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: وهذا يتطلب تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات.
 - ٣- مهارات إدارية: تتضمن مهارات تحفيز الأفراد نحو العمل الجماعي والتعاون، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم، والمتابعة والرقابة ص ٧٣.
- والجدول التالي رقم (٢) يوضح المقارنة بين القائد في الإدارة التقليدية والقائد في الإدارة الإلكترونية .

جدول رقم (٢): مقارنة بين القائد في الإدارة التقليدية والقائد في الإدارة الإلكترونية

القائد الإلكتروني	القائد التقليدي
<ul style="list-style-type: none"> - متغيرات وظيفية متعددة في اتجاهات عدة. - أهدافه متتالية وقصيرة الأجل. - يعتمد على عمله وجرأته. - يميل إلى التمكين ويقبل التغيير ويستوعب المفاجآت. - يرتبط بالعلاقات والأفكار والشبكات. - يهتم بالنتائج والصور العامة والتركيز. - يدير العمل بأفكاره المبتكرة ويجيد الإنصات. - يخاطر بمشروعات جديدة وأحياناً يغادرها قبل أن تفشل. - أسلوبه في الاتصالات وملامح لغته هي أهم أدواته الإدارية. - عولمي، محلي. - متعدد الأمزجة بتعدد نوافذ الاتصال وتعدد علاقاته ومهامه. - تواصلتي ومنفتح على مؤسسات الآخرين. - إما محاور وإما مستمع. - مضطر إلى التعلم، ويتعلم بالعمد والاختيار. - ينجز مهاماً متعددة في الوقت نفسه. - أدوراه هي: مدير معلومات وشبكات، وصانع معرفه. 	<ul style="list-style-type: none"> - خط سير وظيفي ثابت ذو اتجاه واحد أهدافه طويلة الأجل. - يعتمد على عمره ومكانته الوظيفية. - يميل إلى المركزية والتسلسل الهرمي معتمداً على نفسه أولاً. - يرتبط بالمؤسسة والأفراد. - يهتم بالتفاصيل ويغرق فيها. - يدير العمل بصوته ويجيد الكلام. - يتجنب المخاطرة ويسعى لهامش الأمان. - مظهره وملامحه أهم أدواته الإدارية. - محلي. - أحادي المزاج، فهو إما سعيد وإما حزين طوال اليوم. - انطوائي ومنغلق على مؤسسته ورفاقه. - إما مجامل وإما صدامي. - غير مضطر على التعلم، ويتعلم بالمصادفة أو الإكراه. - يركز على مهمة واحدة قبل أن ينتقل إلى مهمة أخرى. - أدوراه هي: مسوّق، بائع، ومدير أفراد.

مقارنة بين القائد في الإدارة التقليدية والقائد في الإدارة الإلكترونية

(العلاق، ٢٠٠٥م، ص ٢٢ - ٢٣)

٤- الرقابة الإلكترونية (E-Controlling):

من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة الإلكترونية كما أشار نجم (١٤٢٥هـ) هي أنها رقابة موجهة للماضي، وهذا ما يظهر في كون الرقابة هي المرحلة التي تلي التخطيط والتنفيذ، فمن خلال الرقابة يتم المقارنة بين التخطيط والتنفيذ من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة، ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ إجراءات التصحيح ص ص ٢٧٠ - ٢٧١.

ورأى غنيم (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤م) أن الرقابة في المنظمات المعاصرة ينبغي أن تكون مركزية من خلال التنسيق في كل الجهود والأنشطة المبذولة، بحيث تكون نابعة من

مصدر رئيس ومركزي واحد مسؤول في المنظمة ، مع عدم الإفراط في الرقابة الصارمة ، واستبدالها بالرقابة الكلية ، وتختلف أساليب الرقابة الإلكترونية عن أساليب الرقابة التقليدية ، ومن أساليب الرقابة الإلكترونية ما يمكن ذكره فيما يلي:

§ التقارير الإلكترونية سواء تم توجيهها داخل المنظمة أو خارجها ويمكن عرضها على شبكة الإنترنت لتعكس صورة المنظمة لدى جماهيرها.

§ أساليب التفتيش والفحص الإلكترونية والتي تهدف فيما تهدف إلى الكشف عن هوية بعض الأطراف المتعاملة مع المنظمة ص ٧٥.

ويضيف نجم (١٤٢٥هـ) بأن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداماً فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنيه ن فحص وتدقيق ومتابعة آنية (في كل وقت) وشاملة (في كل مكان وبتكلفة ووقت محددين). وتمتاز بقدرتها على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، وتحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية، مما يحد من المفاجآت الداخلية بسبب الرقابة المستمرة، وتمتاز كذلك بأنها تحفز العلاقات القائمة على الثقة، وتساعد الجميع على معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المنظمة.

وفي مقابل هذه المزايا هناك المآخذ والصعوبات التي تترافق مع الرقابة الإلكترونية والتي يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

- ١- تفتقر الرقابة الإلكترونية إلى التفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير في المنظمة.
- ٢- يرى البعض أنها وسيلة لمراقبة نشاطاتهم بدون علمهم.
- ٣- تجعل المنظمة ومعلوماتها معرضة عموماً لأنشطة المحترفين وإمكانية العبث بقواعد بياناتها الخاصة ص ٢٧٧ - ٢٧٨.

٩. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله شأنه في ذلك شأن أي مشروع آخر، حتى يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه لكي يتحقق له النجاح على أرض الواقع وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ومن أبرز هذه المتطلبات ما أشار إليها العوامل (٢٠٣م) والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

١- التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها: نظراً لأن التحول نحو الإدارة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم، والأهداف، والوسائل، والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقع العلمي يحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور لطبيعة هذا التحول والاستعداد سواء كان نفسي أو سلوكي أو تقني أو مالي، وغير ذلك من متطلبات التكيف معه.

٢- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلائم والتحول الجديد: تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط، والبرامج، والأساليب، والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

٣- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها: أي توافر الأجهزة والمعدات والبرامج والأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المؤسسات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على نطاق واسع.

٤- توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار: أي الاهتمام بالتخطيط للقوى العاملة وتوظيف العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

٥- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

٦- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية: وهذا يعني إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقاً لإطار زمني ملائم للظروف العامة وخصوصيات كل دولة.

٧- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقاً للمتغيرات: يجب أن يتصف نظام المعلومات المطلوب بالشمولية لكافة أنواع البيانات، المعلومات، الحداثة، السرعة، والسهولة في التخزين، الاسترجاع، الاستعمال، والجاهزية لخدمة الأغراض العامة. كما يجب وضع الأطر التشريعية والمؤسسية الملائمة للربط الفعال لأنظمة المعلومات على مختلف الأصعدة الوطنية والعالمية ص ص٢٦٨-٢٦٩.

وذكر المغربي (٢٠٠٥م) أن من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- ١- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.
- ٢- التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية.
- ٣- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- ٤- التركيز على دراسة حاجات المستفيدين وإشباعها.
- ٥- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- ٦- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- ٧- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- ٨- التركيز على القدرات الفنية ص١١٤.

ويضيف العمري (٢٠٠٣م) والبكري (٢٠٠٢م) أن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية ما يمكن ذكره فيما يلي:

- ١- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: وتشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون مكتملة وجاهزة للاستخدام مستوعبة لذلك الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، بمعنى أنها تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت. كذلك تشمل البنية التحتية توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات حاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات

وبرامج، وكذلك توفير خدمات البريد الورقي وجعل كل ذلك متاح للاستخدام الفردي والمؤسسي ص ١٩.

٢- أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية: تُعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، والتي يجب الاهتمام بها ولذلك يجب تحقيق أمن نظم المعلومات، ووضع نظم ذاتية للرقابة قدر المستطاع ص ٨.

فقد تطورت سلوكيات الإنسان في ظل الإدارة الإلكترونية، التي تعتمد على المورد المعلوماتي بشكل جوهري كما أشار أبو مفايض (١٤٢٥هـ) لتشكّل تحديات أمنية جديدة، فقد أصبحت المعلومات من أهم ثروات الأفراد والمجتمعات بل الدول، مما أدى إلى وجود مهددات عدة لذلك المورد الهام ومن أشكالها ما يلي:

- ١- التهديد بالاضطراب في تدفق المعلومات.
- ٢- التهديد باستغلال المعلومات الحساسة والسرية والملكية والمعلوماتية.
- ٣- التهديد بانتقاء المعلومات لتحقيق أغراض غير شرعية.
- ٤- التهديد بتدمير المعلومات، أو تدمير مكوّنها البنيوي التحتي ص ١٩٣.

ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، فقد كان توفيره كما ذكر السويل (١٤٢٢هـ) متطلباً أساسياً ليتمكن التحول إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وعلى ذلك أصبح توفير هذا المطلب عن طريق الآليات المناسبة حاجة ماسة يجب توفيرها عن طريق عدة خطوات يمكن عرضها فيما يلي:

- ١- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات.
- ٢- تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية لإدارة الإلكترونية والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات.
- ٣- وضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعدّيات والمخالفات الأمنية في الإدارة الإلكترونية.
- ٤- توجيه الاهتمام للبيئة الإدارية على المستوى الجزئي بوضع الأنظمة التي تحدد المسؤوليات والصلاحيات والعقوبات المناسبة.

٥- اعتماد استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل: البطاقة الذكية، استخدام التوقيع الإلكتروني، تطبيق البصمة الإلكترونية، نظم وبرامج الحماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.

٦- تأسيس واستخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية، وهي عبارة عن مجموعة من هيئات التوثيق التي يوجد بينها توثيق إلكتروني متبادل، وتمثل في مجموعها الوسيط بين المرسل والمستقبل ص ص ٢ - ٥.

١٠. مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك أربع مراحل أتفق عليها الباحثين لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل أن تتمكن من الوصول إلى مرحلة النضج في النهاية، وهذه المراحل كما وضحتها ياسين (٢٠٠٥م) هي:

- ١- مرحلة النشر: وتعني نشر المعلومات على شبكة الويب.
- ٢- مرحلة التفاعل: وتتضمن حركة المعلومات في اتجاهين، حيث تستفيد الإدارة من معلومات التغذية الراجعة.
- ٣- مرحلة التنفيذ أو التعامل: وتكون بغرض الخدمات على الشبكة وتقديم التسهيلات الإلكترونية للمستفيدين، حيث يتمكن المستفيد من القيام بالخدمة الذاتية.
- ٤- مرحلة التكامل: من خلال شمول جميع أنشطة الأعمال التقليدية وتحويلها إلى شكل إلكتروني ص ص ٢٢٣ - ٢٢٥.

وأضاف الحمادي (١٤٢٥هـ) ثلاث مراحل يمكن إتباعها لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التوثيق الإداري، وتشمل هذه المرحلة توثيق الهيكل التنظيمي، ومسارات الأعمال، والإجراءات الإدارية، والمهام الوظيفية، والصلاحيات والخدمات التي تقدمها المنظمة، وحصر عملاء المنظمة، وتجري عملية التوثيق الإداري للوضع الراهن للمنظمة للاستفادة منها في عمليات التطوير القادمة.

المرحلة الثانية: مرحلة التطوير الإداري أو ما يعرف بإعادة هندسة الأعمال، وفي هذه المرحلة يتم التطوير الإداري بمنظور تقني يراعي متطلبات الإدارة الإلكترونية، كأن يأخذ بعين الاعتبار التطوير الأفقي للهيكل التنظيمي وليس التطوير العمودي، لأن التطوير العمودي، لأن التطوير الأفقي يسهل الإجراءات الإدارية، بعكس التطوير العمودي الذي يزيد من الإجراءات الإدارية. كما يمكن إضافة المفاهيم الحديثة في الإدارة مثل: إدارة الجودة الشاملة، إدارة المعرفة وبذلك يتم تطوير أعمال المنظمة وفق مفاهيم الإدارة الحديثة وبما يراعي أسس ومفاهيم الإدارة الإلكترونية.

المرحلة الثالثة: مرحلة التطوير التقني، وتشمل تطوير جميع الجوانب التقنية، مثل: البرمجيات، والعتاد، والفيديو، وتتضمن عملية تطوير البرمجيات تحليل جميع الأعمال الإدارية المطورة وتحويلها إلى برامج تطبيقات في الحاسب الآلي ص ٢٧.

١١. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ترتكز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدم قناعة بعض التربويين في إدخال الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في التعليم، وكذلك في الإمكانيات المادية والبشرية المحدودة، وفي المقابل فإن الإدارة الإلكترونية تواجه معوقات عدة لابد من مواجهتها والحد منها ومن أبرز هذه المعوقات كما أشار آل درعان (١٩٩٢هـ) ما يمكن ذكرها فيما يلي:

١- المشكلات التنظيمية وتتمثل في:

§ انعدام تخطيط وتنسيق الأنشطة المتعلقة باستخدام الإدارة الإلكترونية.

§ قيام مختلف الإدارات المدرسية كل على حدة بطريقة مستقلة بتصميم وتنفيذ التطبيقات اللازمة لها.

§ عدم التنسيق في تنوع الأجهزة والأنظمة المستخدمة، وعدم ربط أجهزة الحاسب والنظم ببعضها البعض.

٢- المشكلات البشرية وتتمثل في:

§ ندرة الكوادر الفنية المؤهلة والمدرية.

§ الخوف والقلق من استعمال الحاسب الآلي.

§ افتقار العاملين إلى المهارات اللازمة لاستخدام الأجهزة.

§ مقاومة تأثير إدخال التقنية على وظائف الأفراد.

٣- المشكلات التقنية والفنية وتتمثل في:

§ صعوبة اختيار الأجهزة والبرامج المناسبة وعملية التشغيل وإصلاح الأعطال.

§ سرعة تطور البرمجيات والتي تؤدي إلى تغيرات كبيرة في الأنظمة الحالية.

§ معظم التطبيقات المتوفرة لا تصل إلى مستوى التطبيقات العالمية الشائعة.

٤- المشكلات الإدارية وتتمثل في:

§ عدم تقبل بعض القادة الإداريين عمليات التغيير والتحديث في أسلوب العمل

والتنظيم والتمسك بالأساليب والتنظيمات العتيقة.

§ الخوف من فقدان المرجع الوظيفي والسمعة التي كونها الموظف من خلال

النظام القديم.

٥- المشكلات الحضارية:

إن المتتبع لواقع معظم نظم التعليم في الدول النامية يلاحظ أنه لا توجد طريقة موحدة وعامة في هذه الدول لإدخال الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم، وأن الدولة التي ترغب بذلك عليها أن تتفحص جيداً خبراتها المتراكمة، والخلفية الحضارية العامة لنظامها التربوي، وكذلك المشكلات التعليمية، من أجل تحديد كيفية تحقيق مثل هذا الإنجاز.

٦- المشكلات البيئية:

إن الاعتبارات البيئية تنشأ لكون أجهزة الحاسب حساسة للعوامل المناخية، مثل: الرطوبة، الحرارة، الغبار، لذا يجب حمايتها من هذه العوامل باستمرار، كما أنها حساسة للعوامل الفيزيائية، مثل: الاهتزاز، الصدمات الميكانيكية والكهربائية، لذا يجب أن لا تُنقل الأجهزة مرات عديدة، ويراعى عند نقلها الحرص الشديد.

٧- الموارد البشرية والمالية:

إن من أهم المشكلات التي تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم نقص الموارد البشرية، وليس من السهولة توفير القوى البشرية في وقت وجيز لأن هناك آراء معارضة للتقنية جملة وتفصيلاً وهنا تزداد المشكلة تعقيداً، أما المشكلة الأخرى فهي الاحتياجات المادية التي تحتاج إليها المدارس، فارتفاع تكلفة تطبيق استخدام الإدارة الإلكترونية في التعليم واضح وملحوس ولا سيما إذا علمنا أن الأجهزة تتجدد يوماً بعد يوم سواءً على صعيد البرامج أو على صعيد العتاد ويمكن التغلب على هذه المشكلة من خلال تأهيل الكوادر البشرية بالتدريب والقيام بدراسة مفصلة للتكلفة قبل اتخاذ أي قرار بشأن التنفيذ.

٨- التقبل وتكوين الوعي:

لا بد من الأخذ بعين الاعتبار توجهات ومواقف المستخدمين لبرامج الحاسب الإدارية داخل مجتمع المدرسة أو خارجها، وذلك قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة داخل المجتمعات التعليمية حيث يزداد موضوع التقبل والتوجهات تعقيداً وذلك بسبب تداخل المخاوف.

٩- الأجهزة:

إن معظم مشكلات الأجهزة شائعة ومتشابهة في كل الدول وذلك لأنها مشكلات فنية بحته، مثل:

§ عدم التطابق بين الأنواع المختلفة من الحاسبات.

§ عدم توافر الصيانة وقطع الغيار.

§ تطور تكنولوجيا الحاسب بشكل جذري وسريع.

وللتغلب على هذه المشكلة يجب إنشاء مصانع محلية، أو على الأقل تصنيع بعض القطع الصغيرة بالحاسب، وإن لم يكن ذلك ممكناً فلا أقل من أن يوجد في وزارة التربية والتعليم معمل خاص بتركيب قطع الحاسب.

١٠- الإحساس بالعجز عند الفرد بتبعيته للتكنولوجيا:

إن من أخطر الآثار السلبية للحاسب أن ينشأ عند الفرد إحساس بالعجز للتكنولوجيا أو إحساس بالتدني، وهذا واقع الآن بين مستخدمي الحاسب فكثير ممن تعود على استخدام معالجة الكلمات في تحرير الخطابات لديه مشكلات في الكتابة الهجائية، ووضوح الخط، وللتغلب على هذه مشكلة إحساس الفرد بتبعيته للتكنولوجيا نحرص أن يفهم الإداريون العمليات التي يقوم عليها أداء الحاسب، هكذا يرى بعض علماء الإدارة، بينما يرى البعض الآخر أن يمارس الإداريون هذه العمليات بأيديهم بين حين وآخر كما ينبغي أن يفهم الإداري قدرة أجهزة الحاسب وحدودها ص ص٣٦٤ - ٣٦٩.

١٢. الولاء الإلكتروني:

لقد أدى التطور الملحوظ في خدمات وإمكانات الإنترنت إلى ربط الجمهور بالعالم عبر هذه الشركة وإزالة الكثير من المخاوف التي كانت لدى البعض من استخدام المواقع الإلكترونية، كما وفرت خدمات إضافية وروابط وسهولة في التنقل فزادت بالتالي نسبة الاستخدام وارتفعت درجات الرضا وبدأت مفاهيم وأطر جديدة تعبر عن الرضا وتعكس اقتناع المستخدم لموقع معين وتفضله دون غيره، ومن هذه المفاهيم مفهوم الولاء الإلكتروني E-loyalty.

ويعرف أوليفر (Oliver ، 1980) الولاء الإلكتروني بأنه "درجة متقدمة من الرضا يشعر بها المستخدم ويبيدي من خلالها اقتناعاً كاملاً باستخدام موقع إلكتروني دون غيره من المواقع p17.

ويمكن قياس الولاء الإلكتروني باستخدام أدوات معينة وطرق حسابية وإحصائية مثل حسابات تكرار زيارة الموقع وعلامات الأفضلية وإجمالي وقت التصفح وغيرها، ولكن هذه الأدوات كلها تقود إلى شيء واحد وتعبّر عن نتيجة واحدة كما يؤكد أندرسون (Anderson ، ٢٠٠٣) وهي تقدير المستخدم للموقع الإلكتروني وتفضيله وحرصه على مواصلة استخدامه في المستقبل دون غيره من المواقع التنافسية الشبيهة p20.

وفي محاولة من ألين سميث (Smith ، ٢٠٠٠) للإجابة على سؤال عام عن الأسباب التي تدفع لإيجاد الولاء أكدت بأنه لا توجد إجابة واحدة لاختلاف التخصصات والتوجهات والأدوات وطبيعة الأعمال، ولكن هناك حد أدنى متفق عليه لكل موقع بغض النظر عن طبيعة العمل أو التخصص أو النهج الذي تنتهجه الجهة، وهذه المتطلبات الأساسية للموقع تتعلق بالفاعلية والاستقلالية والسهولة والتشويق والبساطة. وحددت ألين سميث (Smith ، ٢٠٠٠) سبع خطوات إستراتيجية لبناء ولاء العملاء أو الجمهور تساعد في بناء إستراتيجية الولاء الإلكتروني يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ١- حدد بوضوح رؤيتك وأهدافك.
- ٢- حدد الجمهور الذي ترغب بولائه.
- ٣- طور موقعك على الإنترنت حول الحوار الواعي.
- ٤- طور وصمم موقعك على الإنترنت حول عملائك وجمهورك الأكثر أهمية.
- ٥- اتجه نحو جمهورك وعملائك لبناء علاقات معهم.
- ٦- قم بالتطوير الدائم لبرنامج الولاء الإلكتروني عبر الاستماع والدراسة وقياس الآراء 26-25 pp.

١٣. نماذج لمدارس طبقت الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

يوجد في المملكة العربية السعودية العديد من المدارس التي استخدمت التقنية في خدماتها سواءً من الناحية الإدارية أو من الناحية التعليمية، ولعل من أهمها على سبيل المثال ما يلي:

- ١- مدارس الهيئة الملكية للبنين بمدينة الجبيل و ينبع الصناعية (<http://www.rcy.edu.sa>).
- ٢- مدارس المملكة (<http://www.kingdomschool.edu.sa>).
- ٣- مدارس عبدالرحمن فقيه النموذجية (<http://www.afsch.edu.sa>).
- ٤- مدارس الرياض (<http://www.riyadhschools.edu.sa>).
- ٥- مدارس الرواد (<http://www.portal.alrowad.edu.sa/rgiyadh>).

٦- مدارس البشرى (<http://www.albushra.edu.sa>).

٧- مدارس الأندلس (<http://www.as.sch.sa>).

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري:

١. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يُعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وبدأت بتطبيقها العديد من المنظمات العالمية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها، والمساعدة في مواجهة التحديات الشديدة، وكسب رضا الجمهور. فقد أصبح مفهوم إدارة الجودة في الوقت الحالي أسلوباً إدارياً مهماً في مجال الإدارات والمنظمات الحديثة من خلال ما حققه هذا النمط الجديد من نجاحات في الإدارة.

وقد طرحت تعريفات عدة لهذا المفهوم، وكل تعريف يعكس وجهة نظر الباحث، إلا أن ذلك لم يؤثر ولم يغير مفهوم إدارة الجودة.

ويقدم معهد الجودة الفيديرالي كما جاء في هيجان (١٩٩٤م) تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها "القيام بشكل صحيح من أول خطوة مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" ص ٤١٢.

ورأى آل درعان (١٤٢٩هـ) أن إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث يحرص على إيجاد بيئة يتم فيها تحسين مهارات الأفراد ونظم العمل بشكل مستمر من أجل تحقيق الجودة والتميز في الأداء، باستخدام كافة الوسائل من خلال مراقبة العمل وتحديد أنواع الانحرافات ص ٣٥٠.

أما جوران (Juran , 2002) فرأى أن إدارة الجودة الشاملة ليست سلسلة من البرامج، بل هي نظام إداري، ففي حين يمكن تطبيق الكثير من الأدوات التي قامت إدارة الجودة الشاملة بتطويرها، بصورة فعالة على المنظمة، إلا أنه لا يمكن الحصول على الفوائد كاملة دون إحداث تغيير على حالات التشغيل اليومية وأولوياتها، من أجل تحقيق النجاح في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح، وبالتالي لا بد من التزام طويل الأجل من جميع الأقسام ووجود الولاء من الموظفين ص ٣١.

كما أورد الشمري(٢٠٠٧م) تعريف ديمينج (Deming) لإدارة الجودة الشاملة بأنها" إدارة تتطلب أن توجد داخل التنظيم بحيث تمثل جزءاً من ثقافته ، وتتطلب مجموعة من الأساليب الإدارية التي تستهدف تقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين ص ٣١

٢. التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:

يُعد مفهوم الجودة قديم قدم الحضارة الإنسانية، فقد عملت الحضارات السابقة على إرساء مفهوم الجودة والإتقان في جميع أعمالها، وأشار عقيلي كما أورد الغافري(٢٠٠٤م) إلى أن مفهوم الجودة وتحسينها ولد بصورته الحالية في اليابان، وذلك مع بداية العقد الخمسين من القرن العشرين، ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية، إلا أن أصبح موضوع العصر حيث تجسد في نهج إداري حديث أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة ص ٣٣.

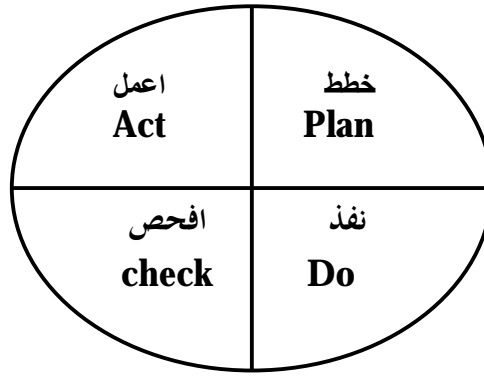
وذكر حجي(١٩٩٨م) أن الاهتمام بفكرة تحقيق الجودة على مستوى الأداء والإنتاج يعود إلى عالم الإحصاء(والترشيورات)، الذي عكف على القيام بالعديد من الأبحاث بقصد تصميم وتطوير أداة يمكن من خلالها قياس الأداء وتأثيره على الإنتاجية على نحو إحصائي رقمي، بغرض التعرف على مدى الانحراف في الأداء والمنتج عن معايير الجودة المقبولة وتمخضت تلك الأبحاث عن وضع جداول عرفت في أوساط الإدارة الصناعية(بجداول المراقبة) أو الجداول الإحصائية، وفي خضم قيامه بأبحاثه توصل إلى(دورة الإنتاج) التي عرفت باسم (دورة شيتورات) ذات المراحل الثلاث (المواصفات- الإنتاج - المراقبة) وكانت غايتها الرئيسية زيادة جودة المنتج النهائي، واستمراراً لجهود (شيتورات) فقد تبعه في جهوده العلمية العالم الأمريكي (ديمنج) والذي لقب برائد الجودة الشاملة، حيث قام بتعديل دورة (شيتورات) لتصبح رباعية المراحل (الخطة- التنفيذ- الدراسة- الفعل)وعرفت بدورة (ديمنج) ص ١٦٥.

وقد ذكر الخلف (١٩٩٧م) أن هذه الدورة تتألف من أربعة نشاطات متتالية هي :

- خطط (plan) - افحص (check)

- نفذ (Do) - اعمل (Act) ص ١٢٨.

والشكل أدناه رقم (٥) يوضح هذه العجلة بنشاطاتها الأربعة السابقة:



شكل رقم (٥)

نشاطات إدارة الجودة الشاملة (الخلف ، ١٩٩٧م ، ص ١٢٨)

ولم يجد أسلوب إدارة الجودة كما أشار حجي (١٩٩٨م) رواجاً وقبولاً في أمريكا مسقط رأس العالمين السابقين (شيتورات وديمنج) ولكنها وجت صدىً واسعاً في اليابان في السنوات التي أعقبت الحرب العالمية الثانية وقد أدى نجاح اليابان في إنتاج المنتجات الصناعية ذات الجودة العالية إلى سعي الشركات الأمريكية لدراسة هذا النظام ثم تبنيه بعد ذلك ص ١٦٥.

وأضاف عليّامات (٢٠٠٤م) إلى ما سبق ثلاث مراحل مرت بها إدارة الجودة الشاملة حتى أصبحت في شكلها الحالي يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

المرحلة الأولى (١٩٥٠م):

في بداية الخمسينيات أبرز المفكر الأمريكي فيجن باوم (Feigen Baum) مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة، حيث عرف مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة بأنها عبارة عن نظام فعال يؤدي إلى إنتاج السلع والخدمات بطريقه اقتصادية مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك، ويتضمن تطوير وصيانة الجودة، وقد أشار فيجن باوم بأن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا يقومون بأعمال إدارية أو فنية، كما أكد بأنه يجب على كل فرد في المؤسسة التأكد دائماً بأن مخرجات عمله سليمة وصحيحة من المرة الأولى.

المرحلة الثانية (١٩٦٠ - ١٩٨٠م):

في بداية الستينيات ظهرت فلسفات عديدة للجودة وإدارتها، كان أبرزها فلسفة الرواد الأوائل للجودة، وهم: إدارود ديمنج Edward Deming الذي وضع أربعة

عشر مبدأً ، ثم ظهرت بعد ذلك في بداية السبعينيات فلسفة فليب كروسبي Phillip Crosby الذي حدد أربعة عشر خطوة لتطوير وتحسين الجودة وإدارتها.

وأخيراً ظهرت فلسفة جوران Juran والذي أوضح ثلاث عمليات للجودة هي عملية التخطيط وعملية التحسين وعملية التطوير ، والرواد الثلاثة كان لهم الفضل في تحسين وتطوير الجودة وهم أمريكيون ، وفلسفاتهم جميعاً كانت تهدف إلى تحقيق هدف واحد هو العمل المستمر نحو تحسين الجودة.

المرحلة الثالثة:

والمتمثلة في الفترة من ١٩٨٠م إلى الوقت الحالي ، حيث حدثت في آخر الثمانينيات وبداية التسعينيات تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وإدارتها على سبيل المثال: نظام حلقات الجودة ، وفريق الجودة ، كما برز مفهوم الجودة كوظيفة أساسية للإدارة ، وبرزت أهمية تطبيقه في مجالات عديدة ، وبرزت تعريفات مستمدة مثل جودة الحياة ، وجودة بيئة العمل ، وأخيراً ظهرت معايير دولية للجودة والتي وضعتها المؤسسة الدولية لتوحيد القياس في خمس مجموعات من المعايير وهي 9004-9000 Iso ، كل هذه المفاهيم بالإضافة إلى نظريات الرواد الثلاثة للجودة كانت الأساس لما يُعرف اليوم في العالم ككل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ص ص٥٥ - ٥٦.

٣. مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إذا كانت المنافسة والتسابق على تقديم أعلى قدر ممكن من الجودة في إنتاج السلع والخدمات بأقل تكلفة ممكنة وصولاً إلى زيادة حجم المبيعات وبالتالي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح ، هو السبب في تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص ، فما المبررات التي تدفع المؤسسات الحكومية لتبني هذا المفهوم؟ وهي تعي أن ما تقدمه من سلع وخدمات يتصف بشيء من الاحتكار ، حيث أنه من المعروف عدم وجود جهات أخرى منافسة يمكنها تقديم نفس الخدمات التي تقدمها تلك الأجهزة الحكومية وللإجابة على هذا السؤال ، فقد ذكر الطعامة (٢٠٠١م) مجموعة من المبررات التي تحتم على المنظمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ١- إن تركيز النموذج البيروقراطي التقليدي وحرصه على تحقيق الأهداف بغض النظر عن نوعية الإنجاز وجودة الخدمة أو الهدف المحقق يُعدّ أمراً غير مقبول، لذا فإن أفضل وسيلة لتحسين مستوى المعيشة ونوعية الخدمة المقدمة للمواطنين هو تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
 - ٢- ارتباط الجودة بالإنتاجية، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى، وهذا يؤدي إلى خفض التكاليف وتقليل الهدر نتيجة غياب التركيز على الجودة.
 - ٣- ضرورة تجاوب الحكومات مع طلبات المستفيدين الملحة والتي تصاعدت بفعل عوامل سياسية وثقافية وفكرية أدت إلى ارتفاع سقف مستوى الجودة المطلوبة من المستفيدين، الأمر الذي يعني مزيداً من الاهتمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة كوسيلة لضمان رضا وولاء المستفيدين ص٩٤.
- ورأى النجار(١٩٩٩م) أن هناك العديد من المشكلات التي تستدعي أن تتبنى المنظمة إدارة الجودة الشاملة والعمل على تطبيقها وتتلخص هذه المشكلات فيما يلي:
- ١- زيادة الطلب على التعليم.
 - ٢- زيادة تكاليف التعليم مقابل قلة الموارد المالية.
 - ٣- زيادة أعداد الخريجين في تخصصات لا يطلبها سوق العمل.
 - ٤- تدني مهارات الخريجين عن المهارات المطلوبة في سوق العمل.
 - ٥- تغليب المصالح الشخصية أحياناً على المصالح العلمية التعليمية.
 - ٦- الروتين وتدني مستويات الأداء لدى الموظفين والعاملين.
 - ٧- انخفاض الروح المعنوية وغياب التعاون الجماعي بين الموظفين.
 - ٨- التغيير الاقتصادي والمعرفي والتكنولوجي الذي يتطلب سرعة مواكبته.
 - ٩- فقدان الاتصال الفعال بين الأستاذة والطلاب.
 - ١٠- سوء استخدام الموارد المادية والبشرية من خلال الأخطاء وتكرار إعادة إجراءات العمل.

- ١١- مشكلات البنية التحتية.
- ١٢- سوء تخطيط المناهج الدراسية، حيث لا يوجد ربط بين النظريات والتطبيق العملي.
- ١٣- ضعف كفاءة الإداريين والقيادات الإدارية ص٣١٧.
- وترى الباحثة إضافة إلى ما سبق أن من أهم المشكلات التي تواجه الإدارة المدرسية والتي تستدعي ضرورة تبني وتطبيق مفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي:
- ١- ضعف الصلة والترابط بين برامج التعليم العام وبرامج التعليم العالي.
- ٢- ضعف الصلة بالمجتمع وقضايا المتجددة.
- ٣- تملك الأجهزة العليا السلطة وسيطرة المركزية وسيطرة المركزية والبيروقراطية على العمل.
- ٤- الاعتماد على الطرق التقليدية في إنجاز الأعمال وغياب الأساليب العلمية الجديدة.

٤. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تقوم إدارة الجودة الشاملة كنمط إداري حديث على المشاركة الواسعة والتحسين المستمر لتحقيق الجودة التي تم تحديدها من قبل المستفيدين، وتحتاج إدارة الجودة الشاملة إلى الالتزام من قبل الإدارة، وتعتمد على التعاون من جميع الأفراد وإيجاد معايير موضوعية للأداء في ظل توفر المناخ التنظيمي الملائم للجودة الشاملة، وهناك العديد من المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومنها ما حدده آل درعان (١٤٢٩هـ) والتي يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

- ١- ضرورة التزام وإيمان القيادة العليا في المؤسسات التعليمية بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.
- ٣- أن الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة باحتياجات ورغبات المستفيدين في الأجل الطويل.

- ٤- ضرورة التوحيد والتنسيق والتعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - ٥- ضرورة إدخال التحسينات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة مع تدريب المعلمين والعاملين على كيفية استخدام هذه الأساليب.
 - ٦- ضرورة ارتكاز فلسفة إدارة الجودة الشاملة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات.
 - ٧- منح الموظف الثقة وتشجيعه على أداء عمله، مع ضرورة الابتعاد عن سياسة التخويف.
 - ٨- التدريب المستمر لجميع العاملين بالمؤسسة.
 - ٩- النظر إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها عملية مستمرة.
 - ١٠- أن تشارك كل المؤسسات والشركات المحلية والمجتمع المحلي في تنفيذ مشاريع تطوير العملية التعليمية وتحسينها.
 - ١١- وجود أنظمة وتعليمات تبين الواجبات والحقوق ص ص ٣٥٤ - ٣٥٥.
- أما السعود (٢٠٠٢م) فرأى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة يحتاج إلى توفير العديد من المتطلبات الأساسية والتي من أهمها ما يلي:
- ١- دعم الجهات العليا المسؤولة عن التعليم مادياً ومعنوياً.
 - ٢- حسن اختيار المديرين وفق ضوابط مهنية أو أخلاقية تدعم مبدأ التغيير والتطوير المستمر.
 - ٣- استمرارية تدريب المديرين لتمكينهم من المهارات الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - ٤- التمهيد قبل الشروع في التطبيق من خلال نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مجتمع التطبيق مما يساعد في التزام جميع العاملين بها ويعزز ثقتهم فيها ص ص ٩٦ - ٩٧.

٥. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يمر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بعدة مراحل بدءاً من عملية التهيئة والتخطيط لكل عملية تطويرية، وحتى تنفيذ ما خطط له.

ولا شك أن تطبيق أي برنامج تطويري كما أشار الشمري (٢٠٠٧م) لابد أن يكون وفق أسلوب علمي متدرج بحيث يراعي في ذلك الإمكانيات البشرية والمادية ونطاق التطبيق الميداني، وتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة يحتاج أن يكون وفق عدة مراحل ومن هذه المراحل ومن هذه المراحل ما أشار إليه جابلونسكي:

المرحلة الأولى:

التحضير لبناء العملية باشتراك العاملين التنفيذيين الرئيسيين للمنظمة وبمساعدة منسق أو معاون محترف لإدارة الجودة، وهي من أهم مراحل التهيئة لإدخال برنامج الجودة وتطبيقاتها نظراً لاتخاذ الكثير من في هذه المرحلة ابتداءً من الإدارة العليا والمديرين وانتهاءً بالعاملين.

المرحلة الثانية:

التخطيط للجودة بحيث يوضح الأساس والنطاق لعملية التغيير المطلوب داخل المنظمة، على أن يتم اختيار عملية تحسين واحدة محددة النطاق والأهداف.

المرحلة الثالثة:

التقييم الذي يشمل تبادل المعلومات الضرورية لدعم المراحل الخمس وذلك من خلال المسوحات، والتقييمات، والاستبانات، والمقابلات الشخصية في كل المستويات وقياس ردود الأفعال ومراقبة النتائج.

المرحلة الرابعة:

مرحلة التنوع، ويتضمن مشاركة الأجزاء الأخرى من المنظمة، وهذا يمكن أن يشمل المرؤوسين والوحدات الإستراتيجية والأجزاء والأقسام الأخرى داخل المنظمة في عمليات التحسين والتغيير المطلوب ص ص٧٦ - ٧٧.

كما ذكر عليّات (٢٠٠٤م) خمس مراحل أيضاً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل فيما يلي:

- ١- مرحلة إقناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: ويتم ضمن هذه المرحلة برامج تدريبية متخصصة حول المفهوم الجديد ، وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند عليها.
- ٢- مرحلة التخطيط: حيث يتم وضع الخطط لتفصيلية للتنفيذ وتحديد الموارد المتاحة والهياكل المناسبة لتطبيق المفهوم والمعتمدة.
- ٣- مرحلة التقويم: وغالباً تبدأ ببعض الأسئلة التي تؤدي الإجابة عليها إلى إيجاد أرضية مناسبة للتطبيق.
- ٤- مرحلة التنفيذ: وفيها يتم اختيار الأفراد وأعضاء وفرق الجودة وتدريبهم على الوسائل المتبعة.
- ٥- مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث تمثل مرحلة استثمار للخبرات والنجاحات المتحققة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ص ص٦٩ - ٧٠.

٦. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

قد تنجح بعض المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، بينما يفشل البعض الآخر ، ويرجع السبب في فشل هذه المؤسسات في عملية التطبيق نفسها ، وقد لا يكون السر في نجاح هذه المؤسسات في اختيار الأفضل من البرامج ولكن في تبني البرنامج الذي يناسب ثقافة المؤسسة وأفرادها ، وقد بين عليمات (٢٠٠٤م) الأسباب التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي يمكن للباحثة تلخيصها فيما يلي:

- ١- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
- ٣- عدم الحصول على مشاركة الموظفين في برنامج إدارة الجودة الشاملة.
- ٤- بعض المؤسسات تحصل على التزام الإدارة و الموظفين نحو برنامج إدارة الجودة الشاملة وتقوم بالتدريب ، وتعتقد أن ما يلي ذلك يحدث من جانبها ، لكن لا بد أن يتحول هذا التدريب إلى حيز الواقع من خلال إيجاد مشاريع تحسين الجودة ونظام الاقتراحات.
- ٥- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

- ٦- تركيز المؤسسة على تبني طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة التي لا تتوافق مع نظام إنتاجه وموظفيها.
- ٧- مقاومة التغيير سواءً أكان من الإدارة أم العاملين.
- ٨- تعتمد برامج إدارة الجودة الشاملة على خبراء بالجودة أكثر من اعتمادها على الأشخاص العاديين في المؤسسة ص ص٦٦ - ٦٧.
- أما حسين (٢٠٠٤م) فرأى أن من أهم المعوقات التي قد تعوق المنظمة عن تحقيق إدارة الجودة الشاملة علاوة على ما سبق ما يلي:

- ١- إهمال احتياجات العاملين التدريبية.
 - ٢- تسبب العاملين بالمنظمة، وإهمال القيام بواجباتهم جزئياً أو كلياً.
 - ٣- عدم وجود أهداف مستقرة وعادة ما تكون الأهداف قصيرة الأجل ص ٤٤.
- وترى الباحثة إضافة إلى ما سبق أن هناك كثير من المعوقات الأخرى التي قد تقف في سبيل تحقيق وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتي قد تنشأ نتيجة الخلفيات الثقافية التي يمتلكها الأفراد العاملون داخل المنظمة، أو نتيجة لجمود القوانين والأنظمة، وكذلك الافتقار إلى العمل الجماعي، وقلة المخصصات المالية، وإهمال إنسانية الأفراد العاملين.

٧. مفهوم تجويد العمل الإداري:

تتعدد الأعمال الإدارية التي تقع على عاتق كل إداري في مختلف المنظمات حيث يتباين مستوى تنفيذ وأداء تلك الأعمال من إداري لآخر ومن منظمة لأخرى تبعاً للعديد من العوامل والمعايير التي تتبناها المنظمة في أداء تلك الأعمال.

وعند الحديث عن تجويد العمل الإداري فإنه يتبادر إلى الذهن درجة تبني المنظمة لإدارة الجودة الشاملة وتحقيق مبادئها والتي من خلالها يمكن أن نصف العمل الإداري بالجودة من عدمه.

وخلاصة القول فإنه يمكن للباحثة تعريف تجويد العمل الإداري إجرائياً بأنها: مواكبة العصر في إنجاز المهام والأعمال الإدارية وفق معايير محددة تحقق رضا المستفيد وتتجاوز تطلعاته."

٨. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري:

لعبت التكنولوجيا الحديثة دوراً رئيساً ولا تزال تمارس ذلك الدور يوماً بعد آخر في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تجويد الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوسيع دائرة التدريب والتعليم والمشاركة للعاملين وتحديث أساليبها بشكل مستمر علاوة على توفير المعلومة الدقيقة للمستفيد في الوقت المناسب وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، إنها العديد من الخصائص والمميزات التي تمنحها التكنولوجيا الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية صبغة الجودة على أعمال المنظمة المختلفة ويقودها إلى تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل، حيث أشار السلمي (١٩٩٨م) إلى بعض المميزات التي تضيفها الإدارة الإلكترونية على العمل الإداري والتي منها ما يمكن ذكره فيما يلي:

- ١- الاستغناء عن الطرق اليدوية في العمل واستخدام الأجهزة التقنية الحديثة.
- ٢- تدريب الأفراد بسرعة أكبر على متطلبات العمل الإداري.
- ٣- التمكن من إدارة أعمال ذات أحجام أكبر من المعتاد.
- ٤- إجراء عمليات التقويم المختلفة اللازمة لمتابعة وتحسين العمل الإداري، وذلك باستخدام التقنيات المتاحة باستخدام الحاسب الآلي.
- ٥- وضع خطط وأبحاث كتطوير الإدارة، ووضع بدائل للطرق التقليدية.
- ٦- متابعة الأنظمة والقواعد والقوانين والتعليمات بسرعة أكبر.
- ٧- سرعة الأداء وتقصير الزمن وتقديم الخدمة في أي وقت وبأعلى جودة.
- ٨- الاستغناء عن أساليب العمل القديمة، وإحلال أساليب حديثة بديلاً عنها.
- ٩- تطوير أساليب العمل ورفع مستويات الأداء، وتبسيط الإجراءات وطرق معالجة العمليات الإدارية ص ٤٣.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق للمنظمة الكثير من المزايا التي تساهم في تجويد خدماتها وأدائها اليومي، وقد أورد آل درعان (١٤٢٩هـ) بعضاً من تلك المزايا ومنها ما يلي:

- ١- توفر المعلومات العزيزة للمؤسسات بدلاً من الندرة الكبيرة في المعلومات في المؤسسات التقليدية.
 - ٢- توفر إمكانية عظيمة لاتصالات الشبكة وتبادل المعلومات الإلكترونية في كل مكان، مما يجعل المؤسسة في كل مستوياتها التنظيمية لا تتجاوز فقط ضعف ونقص الاتصالات وبطئها، وإنما أيضاً الإفراط في الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها وفي كل مكان بعكس المؤسسات التقليدية.
 - ٣- تعمل بالنقرات التي تنتقل بسرعة انتقال التيار الكهربائي وعبر الأقمار الصناعية فيما يقرب من سرعة الضوء، وهذه السرعة أصبحت سمة من سمات الإدارة الإلكترونية ليس فقط في عمل الصفقات وإنما أيضاً في العمل التنظيمي كله المرتبط بالأعمال والصفقات.
 - ٤- تعطي المنافسة بعداً عالمياً غير مسبوق جراء أنها تمثل مزيجاً فريداً وفعالاً من تكنولوجيات عده، كتكنولوجيا الحاسبات والاتصالات والموجة الخلوية والشبكات وغيرها ص ٣٦٢.
- أما نجم فلخص إسهامات الإدارة الإلكترونية تجاه العمل الإداري في بعدين هما:
- أولاً: أنها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات (وإن كانت سريعة التغير) وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.
- ثانياً: الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وتحدد هذه الإمكانيات في: التشبيك الفائق، التفاعل الآني وفي كل مكان، السرعة الفائقة، الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود ص ص ٢١١ - ٢١٢.

إلا أن المتولي (٢٠٠٣م) فند مميزات الإدارة الإلكترونية في:

- ١- الإحساس بالأمان في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنها الخدمات العامة.
- ٢- تساعد على تطبيق اللامركزية المؤسسية والمشاركة الشعبية.
- ٣- الترويج للمشروعات الاستثمارية التنموية ص ٣.

٩. إدارة الخدمات التعليمية بمدينة ينبع الصناعية:

تُعد إدارة الخدمات التعليمية إحدى الإدارات التابعة للإدارة العامة للهيئة الملكية بينبع والتي يتمثل دورها في القيام على العملية التعليمية في مدينة ينبع الصناعية، والعمل على توفير البيئة التعليمية المناسبة والمشوقة للطلاب بهدف استثمار أقصى ما لديه من قدرات وإمكانات ، من خلال توفير كافة المتطلبات اللازمة لذلك. وقد كان لإدارة الخدمات التعليمية كما أشار الغامدي(٢٠٠٨م) رؤية واضحة، ورسالة سامية للتعليم في هذه المدينة وفق إستراتيجية محددة وأهداف طموحه يمكن توضيحها فيما يلي:

- الرؤية:

أن يكون التعليم أحد عوامل جذب الاستثمار بجودة تشمل كافة محاور العملية التعليمية.

- الرسالة:

تهيئة مناخ تربوي قادر على استيعاب وتطوير عناصر وفئات المجتمع التربوي لمواكبة عجلة التنمية.

- الإستراتيجية:

استغلال الموارد المتاحة للإسهام في بناء نظام تعليمي وطني الخبرة مميز الخدمة.

أما من حيث الأهداف فتتمثل أهداف إدارة الخدمات التعليمية فيما يلي:

(١) تطوير نظام تعليمي نموذجي في مدارس الهيئة الملكية بمدينة ينبع الصناعية يهدف إلى ترسيخ المفاهيم والمعتقدات الإسلامية الصحيحة ، وتعزيز النمو الاجتماعي والتربوي والفكري والبدني في إطار سياسات التعليم العام بالملكة العربية السعودية.

(٢) تهيئة وتجهيز الأماكن المناسبة لتنمية قدرات الطلاب ومهاراتهم وإشباع رغباتهم وميولهم لتحقيق مستويات أداء متميزة تحاكي مستويات الأداء في المدارس الأخرى المماثلة محلياً وإقليمياً في جميع المراحل الدراسية.

- (٣) تطوير أداء العاملين بإدارة الخدمات التعليمية، بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء التعليمي والتربوي.
- (٤) إتاحة الفرصة لمواصلة التعليم العام للسعوديين الذين لم يتمكنوا من إكمال دراستهم، وتنفيذ برامج محو الأمية لخدمة وتعليم السعوديين الذين لم ينالوا حظاً من التعليم.
- (٥) توفير وتهيئة فرص التعليم المستمر للكبار، وفق خطط وبرامج تعليمية تحقق حاجات المجتمع.
- (٦) دعم تعليم البنات بإنشاء مبان نموذجية مؤثثة، ومتابعة صيانتها ونظافتها وتوفير المواصلات.
- (٧) تهيئة مرافق بيئية سليمة وأمنة تساعد على تحقيق الأهداف والغايات التعليمية للهيئة الملكية.
- (٨) تأمين المواد والإمدادات والمستلزمات المدرسية، وتطوير المناهج والبرامج التعليمية.
- (٩) السعي لتطبيق فكرة المدرسة الإلكترونية أو ما يسمى بالفصول الذكية.
- (١٠) تشكيل وتفعيل مجالس الشورى الطلابية لمناقشة المشكلات والقضايا المدرسية والتربوية.
- (١١) إدخال نظام الجودة الشاملة إلى جميع المدارس حسب خطة زمنية محددة، والعمل على إنشاء مركز لتطبيق نظام الجودة " الأيزو " في المدارس الحكومية أو الأهلية برسوم يعود ريعها للهيئة الملكية، والاستفادة من المركز في تدريب منسوبي الهيئة .
- (١٢) تفعيل أسلوب التدريس بمهارات التفكير الإبداعي ومهارات التفكير العليا ص ص ٧٥ - ٧٧.

١٠. التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

حظي التعليم في المملكة العربية السعودية بشكل عام وفي الهيئة الملكية للجبيل وينبع بشكل خاص باهتمام واضح من قبل المسؤولين عن التربية والتعليم، وتُعد

مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية أحد نماذج التحول نحو المدرسة الإلكترونية بشكل عام والإدارة الإلكترونية بشكل خاص، حيث تم عمل خطة من قبل إدارة الخدمات التعليمية لتحقيق ذلك التحول من خلال تبني مشروع طموح لتطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة والتعليم الإلكتروني من جهة أخرى في جميع المدارس التي تقع تحت إشرافها، وقد هدف المشروع كما أشار لذلك المشرف على وحدة الحاسب الآلي بإدارة الخدمات التعليمية إلى مجموعة من الأهداف والتي من أبرزها ما يلي:

- ١- توفير بنية تحتية أساسية مشتركة للربط بين جميع المدارس وإدارة الخدمات التعليمية.
- ٢- توفير خدمات إلكترونية ذات مستوى عال من الجودة.
- ٣- توفير خدمات إلكترونية بشكل متكامل ومبسط للمستخدمين وعلى مستوى عال من الأمن والموثوقية المعلوماتية.
- ٤- ربط جميع المدارس بمركز البيانات والدعم الفني للتعاملات الإلكترونية في إدارة الخدمات التعليمية.
- ٥- تعزيز إدارة الجودة الشاملة بتحقيق رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- ٦- السعي إلى استخدام الوسائل الإلكترونية والتخلص من التعاملات الورقية في جميع التعاملات الرسمية بين المدارس وإدارة الخدمات التعليمية.
- ٧- تحقيق العدالة الزمنية بين المدارس في الحصول على المعلومات والتعميمات الصادرة عن الجهات الرسمية.
- ٨- دعم التحول الكامل نحو المدرسة لإلكترونية في جميع مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية.
- ٩- إتاحة الفرصة أمام إدارات المدارس في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
- ١٠- المساهمة في تحقيق رؤية إدارة الخدمات التعليمية بجعل التعليم أحد عوامل جذب الاستثمار في مدينة ينبع الصناعية.

١١. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

تتنوع التطبيقات والخدمات الإلكترونية القائمة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية والتي تم تأسيسها بهدف تجويد العمل الإداري وتحقيق أقصى درجات رضا المستفيدين، و من أبرز هذه التطبيقات كما ذكر مشرف وحدة الحاسب الآلي في إدارة الخدمات التعليمية ما يلي:

- نظام إدارة دوام الموظفين (AMS): نظام مربوط بالشبكة العامة يتم من خلاله تسجيل الحضور والانصراف والاستئذان للموظفين آليا ومتابعة سجلات الدوام وإعداد التقارير اللازمة حيال ذلك .
- نظام روافد (Rawafid): بوابة الكترونية للموظف تتيح له العديد من الخدمات منها الاستفسار عن رصيد الإجازات، مسيرات الرواتب ، طلب التعاريف ، ... من خلال اسم مستخدم ورقم سري خاص لكل موظف.
- الشبكة الداخلية(فيابر)(Local Network): تمثل بنية تحتية في جميع المدارس مربوطة بإدارة الخدمات التعليمية وكذلك مربوطة بشبكة الهيئة الملكية للبريد الإلكتروني و الانترنت وتستخدم لمشاركة الملفات المختلفة لإدارة العمل.
- البريد الإلكتروني (Outlook): بريد خاص لكل موظف يتم من خلاله الاطلاع على البريد الإلكتروني للموظف ويسهل عملية التواصل بين المدارس وبقية إدارات الهيئة.
- نظام المتابعة الإلكتروني تواصل (tawasel): يتم من خلاله تواصل ولي أمر الطالب مع المدرسة ويتيح مجموعة من الخدمات التي من أهمها: التسجيل ، المتابعة، التعاريف، التخفيضات، الغياب، الحصول على النتائج، ...
- نظام سفير(Safeer) : نظام يتم من خلاله تسجيل مشتريات الإدارة ومن ثم تخزينها في إدارة المستودعات وتوثيقها في إدارة المخزون.
- نظام المراقبة الإلكتروني: نظام مزود بكاميرات إلكترونية في كافة أنحاء المدرسة مربوط بالشبكة الداخلية و مربوط بالشبكة العامة للهيئة الملكية يتم من خلاله رصد ومتابعة كافة الأحداث وتخزينها ويمكن للمسؤول في

كل مدرسة الدخول إلى النظام والإطلاع على سير العمل مصوراً من أي مكان وفي أي وقت.

- البرامج الإدارية المتنوعة: حيث تم تزويد إدارات المدارس بالبرامج الإدارية التي تخدم العمل الإداري المدرسي، ويتم تحديثها وصيانتها من قبل وحدة الحاسب الآلي في إدارة الخدمات التعليمية بشكل مستمر، وتخدم هذه البرامج مجالات شؤون الطلاب والشؤون الإدارية والفنية من خلال تغذيتها بالبيانات المطلوبة.

- نظام رسائل الجوال (SMS): وهو نظام يخدم كافة مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية، بحيث يتيح لكل مدرسة إرسال رسائل نصية إلى الطلاب أو المعلمين أو أولياء الأمور لخدمة العمل الإداري والمستفيد في الوقت نفسه.

- المواقع الإلكترونية للمدارس: حيث يوجد لكل مدرسة موقع إلكتروني خاص يقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية المميزة ويجري العمل على تحديث هذه المواقع وتطويرها بشكل مستمر.

الفصل الثاني

(أدبيات الدراسة)

ثانياً: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي أجريت حول الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة سواءً في البيئة المحلية أو العالمية ، وحظيت دراسات الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم بنصيب جيد من هذه الدراسات كما يتضح من العرض السابق ، إلا أن معظم هذه الدراسات لا زالت تدور حول أهمية الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية التطبيق وتحديد المتطلبات والمعوقات ، غير أن الدراسات التي تهتم بتقويم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم بشكل عام والتعليم العام بشكل خاص لم تحظى باهتمام الباحثين في هذا المجال ، علاوة على ندرة الدراسات التي تقصت أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري ، وكذلك ندرة الدراسات التي تربط بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة ، وترى الباحثة أن ذلك يعود إلى حداثة تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام وقلة المؤسسات التعليمية التي انتهجت هذا التطبيق.

وقد تم عرض الدراسات السابقة وفق الترتيب الزمني لإجرائها بدءاً بالأقدم فالأحدث ، ومن ثم التعليق عليها ، وفيما يلي نستعرض هذه الدراسات.

- دراسة (Penelope,1990): بعنوان " حالة استخدام تطبيقات أنظمة الحاسب الآلي في الوظائف الإدارية التربوية في مدرستين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على حالة استخدام تطبيقات أنظمة الحاسب الآلي في الوظائف الإدارية التربوية في مدرستين في ولاية كاليفورنيا الجنوبية في الولايات المتحدة الأمريكية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

- 1- أن المديرين يستخدمون الحاسب الآلي في الأعمال التي تتعلق بالطلاب في الحضور والتسجيل وجداول الحصص ، ودرجات الاختبارات ، وفي الأعمال

الإدارية التي تتمثل في قوائم الجرد والامتلاك، والنقل، وخدمات التغذية، والإرشاد والإعلام، والمكتبة وكتابة التقارير، وفي مجال الأعمال التي تتعلق بالنواحي المالية متمثلة في عمل الميزانية، وجداول المرتبات والشراء.

٢- يوجد في كلتا المدرستين بريد إلكتروني يستخدم بطريقة شاملة في إنجاز التعيينات وإرسال الرسائل.

• دراسة (Bozeman & Stephen, 1991): بعنوان " تطبيق استخدام تقنية الحاسب الآلي في الإدارة التربوية بالولايات المتحدة ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير إدراك المديرين لأهمية تطبيق استخدام تقنية الحاسب الآلي في الإدارة التربوية في الولايات المتحدة، وأثر استخدامه على نظم المعلومات في المدرسة، تم استخدام المنهج الوصفي الوثائقي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

١- أن استخدام الحاسب الآلي من قبل المديرين في مجال الإدارة المدرسية يعتمد على مستوى إدراكهم لأهمية وفهم عمليات استخدامه.

٢- أن مجالات تطبيقات الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية تتمثل في تجهيز الميزانية، والسجل العام، وطباعة كل ما يتعلق بأعمال المدرسة والخطابات والرسائل، وسجلات الطلاب ورصد درجات الاختبارات، والبريد الإلكتروني، وتقويم الأداء.

• دراسة (Merrill & others, 1995) بعنوان: "ثقافة الجودة".

وتهدف الدراسة إلى تحديد مدى النجاحات التي تحققت في تأسيس ثقافة تنظيمية داخلية تتفق مع أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتحديد مدى اتجاه أعضاء هيئة التدريس للاندماج في الكلية وأنشطتها، وقد ركزت هذه الدراسة على خمسة معايير وهي تطوير وتحسين الجامعة ومؤشر ودلائل النجاح ومدى رضا وقناعة الموظفين عن الخدمات الداخلية ورضا الموظفين عن عملهم ومدى قناعتهم بهذه الوظيفة ومدى تقييم وتقدير الموظفين وأعضاء هيئة التدريس للثقافة التنظيمية التي تسود الكلية، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

١- ٧٢٪ من عينة الدراسة وافقوا بشدة وعبروا عن رضاهم بمستوى الخدمات المقدمة لهم.

٢- ٦٥٪ من عينة الدراسة عبروا عن رضاهم عن العمل والوظيفة التي يعملون بها.

• دراسة (Murry,1996): بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في التعليم - تحسين المجتمع المدرسي في استراليا".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور القيادة والتنمية والتطوير في تطبيق نظام الجودة في إحدى المدارس الابتدائية الاسترالية ، وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

١- أهمية عمليتي التعليم والتدريس في تحقيق جودة المدرسة.

٢- ضرورة تبني القيادة لأسلوب الفريق في حل المشكلات، وصنع القرارات.

٣- أهمية تفويض السلطة والمسؤولية وتبادل الثقة، والتحسين المستمر والعناية ببرامج التدريب.

• دراسة (Yan,1997): بعنوان " تطوير كفاءة استخدام الحاسب الآلي لدى مديري مدارس المستقبل".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برنامج في مجال التقنية التربوية في قسم الإدارة والإشراف المدرسي، على تطوير الكفاءة في استخدام الحاسب الآلي لدى مديري مدارس المستقبل في الولايات المتحدة الأمريكية.

استخدم الباحث منهج تحليل المحتوى عن طريق تقويم أعمال المشاركين في البرنامج. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

أن استخدام التقنية التربوية يؤدي إلى تطوير الإدارة التربوية، وأن التقنية التي تعلمها المشاركون أثرت إيجابياً على الأعمال الإدارية التي يمارسونها في مجال معالجة الكلمات أصبح المشاركون قادرين على تكوين ومراجعة وجمع ودمج وإعادة استخدام مصادر متنوعة للتواصل مع المستفيدين مثل البريد الإلكتروني، والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) قائمة الخدمات، والاقتراحات الإلكترونية، وفي مجال تحليل البيانات استخدم المشاركون الحاسب الآلي في إنجاز عملية تحليل البيانات

لتحليل ميزانية المدرسة ، واستخدام السجلات المدرسية وجدول الأعمال ونتائج الاختبارات ، وتحليل النتائج باستخدام الرسوم البيانية.

• دراسة (Idrees Mohammad,1999): بعنوان " جودة صنع القرار في النظام البيروقراطي واستخدام التكنولوجيا الحديثة في المملكة العربية السعودية " .

هدفت الدراسة إلى تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحكومية ، وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثير ذلك على الاستفادة من الاتجاهات نحو هذه التكنولوجيا ، وقد استخدم الباحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

- ١- أن هناك اتجاهات إيجابية من الأفراد تجاه تكنولوجيا المعلومات.
- ٢- أن الاستخدام المتكرر لتكنولوجيا المعلومات لعب دوراً مهماً في تحسين إمكانية الحصول على تكنولوجيا المعلومات ونوعية المعلومات وصنع القرار.

• (West,2001): بعنوان " تقييم الحومة الإلكترونية – الإنترنت الديمقراطية والخدمة المقدمة بواسطة حكومات الولايات والولايات الاتحادية".

هدفت الدراسة إلى تقييم الأوضاع الحالية للحكومة الإلكترونية من خلال إجراء مسح ميداني شمل عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية والحكومات المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

- ١- أن الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت متنوعة ومختلفة بين المستويات الفيدرالية المحلية.
- ٢- أن مواقع الشبكة الحكومية لم تستغل كامل طاقتها التكنولوجية المتاحة على الإنترنت وظهور العديد من المشكلات منها ما يتعلق بوفرة الخدمات ومنها ما يتعلق بالامتداد الديمقراطي.
- ٣- بينت الدراسة طريقة استجابة مواقع الإنترنت لطلبات المواطنين.

- دراسة (Marakos, etal,2001): بعنوان " تعديل إدارة المعلومات العامة من أجل خدمات أكثر فاعلية للحكومة الإلكترونية ".

هدفت الدراسة إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

- ١- أن رفع جودة الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب إستراتيجية عمل مناسبة.
- ٢- أن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضيرى في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستخدمين.

- دراسة (John Bourn,2002): بعنوان " تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية ".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية ، حيث ذكرت أن تقديم الخدمات إلكترونياً يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأن تلبي كافة احتياجات المتعاملين معها ، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة من خلال مراجعة العمليات الإدارية وأتمتها مما يؤدي إلى اختصارها واستغلالها بطريقة أفضل.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

- ١- أن الحوافز التشجيعية المقدمة لها دور في جذب العديد من العملاء لاستخدام الحكومة الإلكترونية.
- ٢- أن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية لكل المواطنين والقطاع الخاص.

- دراسة السعود (٢٠٠٢م): بعنوان " إدارة الجودة الشاملة نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن ".

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة، واقتراح نموذج لتطبيقها في المدرسة الأردنية، وبيان أهم الصعوبات التي تعيق هذا التطبيق. وقد أتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب التحليلي الذي يقوم على مراجعة الأدب الإداري والتربوي في هذا المجال، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة أنها توصلت إلى تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة على صعيد الإدارة المدرسية وبينت أن هناك إمكانية لتطبيقها في المدرسة الأردنية، كما توصلت الدراسة إلى تصميم نموذج لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية، يقوم على ستة مبادئ، وهي: القيادة، والهدف، والإستراتيجية، والنشاطات والعمليات، والنتيجة، والتغذية الراجعة. كما حددت الدراسة أبرز المعوقات التي قد تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية.

• **دراسة الحربي (١٤٢٢هـ):** بعنوان " إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية ".

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، ومعرفة مدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعات السعودية.

وقد توصلت الدراسة إلى كثير من النتائج التي من أهمها إيجابية اتجاهات الهيئة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، كما أجمعت عينة الدراسة على مساهمة هذا التطبيق في تطوير الجامعات السعودية وكان ذلك بدرجة أعلى من المتوسط.

• **دراسة العواملة (٢٠٠٣م):** بعنوان " نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية ".

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة - استطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاعين العام والخاص والمختلط في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- ١- وجود ندرة ملموسة في الدراسات السابقة في مجالها خصوصاً في أدبيات الإدارة العربية.
- ٢- وجود غموض وخلط مفاهيمي في موضوع الإدارة الإلكترونية وطبيعة التكيف الملائم لها رغم حماس المبحوثين للتحويل نحو أساليب الإدارة الإلكترونية.
- ٣- أظهرت الدراسة عدداً من المعوقات للإدارة الإلكترونية كان من أهمها، تخلف التشريعات، نقص التمويل، التكنولوجيا والمعلومات، العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي.
- ٤- أظهرت الدراسة وعياً كبيراً لدى أفراد عينة الدراسة بمتطلبات التحويل نحو الحكومة الإلكترونية والتي شملت ضرورة التخطيط الاستراتيجي للتحويل، تعليم وتدريب القوى البشرية، وإنشاء نظام وطني للمعلومات، تحديث التشريعات، توفير التمويل الكافي.

• **دراسة العمري (٢٠٠٣ م):** بعنوان " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة للموani في المملكة العربية السعودية ".
هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموani، والتعرف على المعوقات والصعوبات التي قد تعيق ذلك، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج كان من أهمها ما يلي:

- ١- هناك إدراك لدى كثير من المعنيين بتقديم الخدمات العامة في القطاع لأهمية التحويل نحو العمل الإلكتروني نظراً للتحديات المتشابكة والمتغيرات المتلاحقة في المحيط.
- ٢- أهمية إصدار التشريعات والقوانين المناسبة وتحديثها لتواكب التطورات التقنية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الحديثة ونظم المدفوعات المالية.

٣- أن هناك وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفاهيم العمل الإلكتروني.

• دراسة (Fair Bank & Others,2003): بعنوان " الإبداع المحفز من خلال الحاسب الآلي " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تشغيل نظام إدارة مقترحات الموظفين اعتماداً على نظام الاتصالات بواسطة الحاسب الآلي، والتعرف على الاستفادة من نظام مقترحات الموظفين باستخدام الحاسب الآلي في دعم الاتصالات واتخاذ القرارات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها ما يلي:

١- أن تشغيل نظام معلومات (IS) على أساس نظام إدارة مقترحات الموظفين (ESMS) يقوم على أساس تحفيزي يعمل على إبداعية الموظفين بإقناعهم بأنهم مصادر قيمة للأفكار، وكذلك توفير بنية تحتية للاتصالات لتسهيل عملية وصول المعلومات.

٢- أن التحول من نظام مقترحات الموظفين التقليدي الذي يعتمد على صناديق الاقتراحات إلى استخدام أنظمة متطورة وتقنيات الحاسب الآلي يؤدي إلى دعم الاتصالات واتخاذ القرارات، ومشاركة الموظفين في حل المشكلات وابدأ الرأي، ويسهل تنفيذ المقترحات، والعمل على إزالة المعوقات التي تعترض سبل الاتصالات والقرارات، والتحسين من تقديم المقترحات.

• دراسة سكتاوي (١٤٢٤هـ): بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في إدارة مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة " .

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها وفلسفتها ومعاييرها للاستفادة منها في المجال التربوي، والتعرف على مدى إمكانية التطبيق في إدارة مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة.

وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وكان من أهم نتائج الدراسة التي توصلت إليها ما يلي:

١- أن غالبية مديري مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة يرون إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة وفقاً لمبادئ (ديمنج) الأربعة عشر في مدارسهم.

٢- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة تعزى إلى تنوع مؤهلات المديرين واختلاف المراحل التعليمية التي يعملون بها وسنوات الخبرة حول تطبيق بعض مبادئ أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم لصالح المديرين الذين يرون إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم.

• **دراسة أبو مفايض (٢٠٠٤م):** بعنوان " الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية " .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة للمملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج المسحي الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ١- تفاوت متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- ٢- توافر القدرات التقنية والفنية والتي تشكل عنصراً تكاملياً موحداً بالقدر الكافي الذي يمكن معه التحول للعمل الإلكتروني.
- ٣- ضعف التوافق بين الوضع للمؤسسات العامة وما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات الهياكل التنظيمية، والعمليات والإجراءات، واللوائح والأنظمة وحمية التخطيط المستقبلي.

• **دراسة المغربي (٢٠٠٤م):** بعنوان " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمات واتجاهات العاملين نحوها " .

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط، وقياس الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحليل اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وكانت الاستبانة أداة للدراسة.

وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- ١- إن التوقعات الإيجابية للعاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تزيد من مستوى ميولهم مما يؤثر إيجاباً في كفاءة عمليات التطبيق والممارسة.
- ٢- وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين بمختلف الأجهزة العاملة نحو الاعتماد على أساليب وتقنيات الإدارة الإلكترونية وترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية حسب أهميتها.

• **دراسة الغافري (٢٠٠٤م):** بعنوان "درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مديرو المدارس".

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي في سلطنة عمان كما يتصورها مديرو المدارس.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

١- إن درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي قد جاءت بدرجة كبيرة.

٢- جاءت درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي مرتبة تنازلياً حسب المجالات على التوالي: القيادة المدرسية، صناعة القرار وحل المشكلات، تنمية وتدريب الموارد البشرية، التعليم والتعلم، المناهج الدراسية، الامتحانات والتقييم التربوي، العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي، مصادر التعلم.

• **دراسة (Russell,2004):** بعنوان "كيف يستفيد المرشدون الطلابيون في المدرسة من حلول الحكومة الإلكترونية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في العمل، ومدى تأثيرها الإيجابي على استشارات مرشدي الطلاب، والمعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في المدارس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها: أن الإدارة الإلكترونية تسهم في زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وزيادة المشاركة، وتحسين فاعلية العمليات وخدماتها الداخلية، والتخلص من الأعمال الورقية وتقديم الخدمات بشكل آلي مما يساعد على توفير الوقت والجهد والتكلفة.

• **دراسة درويش (٢٠٠٥ م):** بعنوان " تطبيقات الحومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية بدبي ".

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتعرف على البيئة الإدارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية والتعرف على جهود تنمية وتطوير العنصر البشري لتلائم تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها ما يلي:

١- توضيح مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٢- التعرف على مدى مواءمة البنية البيئية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٣- التوصل إلى معرفة مدى توافر التنمية البشرية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ومقترحات التطوير.

• **دراسة الهيلي (٢٠٠٥ م):** بعنوان " واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية: المعوقات والحلول ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وأهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الاستفادة المثلى من الحاسب الآلي في الجهات الحكومية. وقد استخدم البحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمييز المشرفين على وحدات الحاسب الآلي بالجهات الحكومية بقدر كبير من الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وأن الجهات الحكومية يتوافر لديها خطة معلوماتية، وانتشار الشبكة المحلية وارتباط الجهات الحكومية بفروع وجهات أخرى عن طريق شبكات الحاسب الآلي الخارجية، وأن إدارات الحاسب الآلي في الجهات الحكومية تستفيد من استخدام الحاسب الآلي في الأعمال الإدارية بدرجة كبيرة، وأن استخدام الحاسب الآلي في الجهات الحكومية تواجه معوقات تحول دون استخدامه بطريقة مثلى يتمثل في: عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات في المملكة العربية السعودية، وعدم الحصول على الدعم الفني من قبل الشركات الموردة للأجهزة والبرمجيات بعد مرحلة البيع وقبول العرض المقترن بأقل الأسعار عند تقديم خدمات الحاسب الآلي من قبل الشركات بغض النظر عن نوعية الأجهزة والبرمجيات والنقص في الكوادر الوطنية المؤهلة، وضعف تمويل خطط الحاسب الآلي وعدم توفر الحوافز.

- دراسة السبيعي (٢٠٠٥م): بعنوان " إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها من وجهة نظر العاملين فيها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ١- تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.

٢- تتوافر الإمكانيات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة قليلة.

٣- تتوافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.

٤- هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من أهمها: اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور، وغياب الحافز المادي، وعدم وجود بنية تحتية متكاملة.

• **دراسة الدعيلىج (١٤٢٦ هـ):** بعنوان " رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي للرؤى المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، والتعرف على فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، والمعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة وطرق التغلب على تلك المعوقات.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

١- وجود أثر فعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة عالية، وسهولة تخزين المعلومات وصحة تكاملها.

٢- وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في ضعف المخصصات المالية المطلوبة بدقة عالية، ونقص الكوادر البشرية والقصور في عقد الدورات التدريبية.

٣- وجود طرق للتغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في: تطوير نظم العمل وأساليبه، خلق الوعي لدى منسوبي المدرسة بأهمية الإدارة الإلكترونية، توفير المدربات المهارات.

- دراسة غنيم (٢٠٠٦م): بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها، والكشف عن الفروق بين آراء المديرين حول مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها تبعاً لمتغيرات الدراسة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ١- يرى المديرون في جميع مراحل التعليم العام أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، ويأتي في مقدمتهم مديرو المرحلة المتوسطة.
- ٢- يرى أفراد عينة الدراسة أن أكثر إسهامات الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرار، وأقلها في تقييم الأداء.
- ٣- يرى المديرون في جميع المراحل أن الإدارة الإلكترونية تواجه معوقات بدرجة متوسطة.
- ٤- يرى أفراد عينة الدراسة أن أكثر معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية هي المعوقات المادية، وأقلها معوقات البرمجيات.

- دراسة بخش (١٤٢٨هـ): بعنوان " الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة" خطة مقترحة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء التحولات المعاصرة من خلال (المفهوم- الأهمية- الواقع- المتطلبات- المعوقات)، كما تهدف الباحثة إلى وضع خطة مقترحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أبرزها:

- ١- أن مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح تمام الوضوح لدى عينة الدراسة.
 - ٢- أن إدراك عينة الدراسة لمفهوم الإدارة الإلكترونية يرتبط بالكفاية والفاعلية في أداء المهام الإدارية، وأن نجاح الإدارة الإلكترونية مرتبط بالثقافة التنظيمية واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات.
 - ٣- إجماع عينة الدراسة على أهمية الإدارة الإلكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية.
 - ٤- إجماع عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في: وضع خطة إستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطويرها، واستثمار الإمكانيات البشرية والمالية، والتدريب على استخدام آليات الإدارة الإلكترونية والعمل بروح الفريق الواحد.
 - ٥- أن من أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في قلة المخصصات للبنية التحتية، وضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية، وندرة الدورات في مجال الإدارة الإلكترونية، وقلة الدعم الفني، وقلة الكفاية التقنية.
- **دراسة التمام (١٤٢٨هـ):** بعنوان " الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى إسهام هذا التطبيق في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية في الكليات التقنية، والتعرف على الفروق بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى إسهام تطبيقها في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية بالكليات التقنية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:
- ١- يرى أفراد العينة أن الكليات التقنية تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.

- ٢- يرى أفراد العينة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية.
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع التطبيق ودرجة الإسهام في تحسين مستوى إدارة الكليات لصالح درجة الإسهام.
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن واقع الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الكلية.
- ٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عن إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى الإداري.

• دراسة (He, Guozheng & Chen, Rongqiu, 2007): بعنوان " المؤسسة الإلكترونية هي الهدف والنتيجة من الإدارة الإلكترونية الناجحة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم ذات العلاقة بين المنظمة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وبناء نموذج معالجة العمليات للمؤسسة الإلكترونية تأسيساً على بناء النموذج المفاهيمي للإدارة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها، أنها حددت مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها المعالجة التي تنتج منظمة الكترونية على شكل تنفيذ خدمات الكترونية والتي تتحدد فيها المصادر الإلكترونية التي تستخدم التقنيات الإلكترونية مع السرعة الإلكترونية المتمثلة في سرعة الاستجابة واتخاذ القرارات، وسرعة الابتكار الإداري.

• دراسة حمدي (٢٠٠٨م): بعنوان " الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة ".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات الإدارية والبشرية والتقنية والبرمجية والمالية التي تحد من استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري ووكلاء تلك المدارس والتعرف على العوائق وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر المديرين والوكلاء.

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن ترتيب الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري ووكلاء المدارس الثانوية بمدينة مكة جاء على النحو التالي:

- ١- الصعوبات المالية في الدرجة الأولى.
 - ٢- الصعوبات التقنية في الدرجة الثانية.
 - ٣- الصعوبات الإدارية في الدرجة الثالثة.
 - ٤- الصعوبات البرمجية في الدرجة الرابعة.
 - ٥- الصعوبات البشرية في الدرجة الخامسة.
- **دراسة سناري (٢٠٠٨م):** بعنوان " الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى ."

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء مجتمع الدراسة نحو مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير (الأداء الوظيفي- الأداء الإداري- الخدمات المقدمة) في المكتبة الجامعية، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات العينة اتجاه كل من محور (الأداء الوظيفي- الأداء الإداري- الخدمات المقدمة) في المكتبة الجامعية تبعاً لمغيرات الدراسة.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة للدراسة.

ومن أهم نتائج البحث إجماع مجتمع الدراسة على أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير أداء المكتبات الجامعية من ناحية كلٍ من (الأداء الوظيفي- الأداء الإداري- الخدمات المقدمة) حيث كانت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة مرتفعة.

- **دراسة المسعود (٢٠٠٨م):** بعنوان " المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس ."

هدفت الدراسة إلى معرفة المتطلبات البشرية والمادية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، وتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة تجاه المتطلبات البشرية والمادية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها:

١- أن من أهم المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توافر الهيئة الإدارية المؤهلة تأهيلاً فنياً، وتوافر العنصر البشري الفاعل الذي يقوم بإدخال وإخراج البيانات في المدرسة، وضرورة توافر الفنيين المهرة الذين يعملون على مواجهة الأعطال التي تحدث في الأجهزة الحاسوبية، وضرورة وجود المدرسين المؤهلين لتدريب الهيئة الإدارية على استخدام تقنية المعلومات الإدارية وضرورة توافر الهيئة المدرسية القادرة على استخدام البريد الإلكتروني ومحركات البحث الإلكترونية والتعامل مع شبكة الإنترنت.

٢- أن من أهم المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة تحقيق الربط الإلكتروني بين إدارات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها، وتأمين أجهزة حواسيب آلية حديثة لأعضاء الهيئة الإدارية المدرسية، مع تأمين البرامج الحاسوبية اللازمة للتطبيقات الإدارية المدرسية، وتوفير أنظمة حماية، مع ضرورة وجود موقع إلكتروني للمدرسة على شبكة الإنترنت للتواصل مع المحيط الخارجي.

• **دراسة الغامدي (٢٠٠٨م):** بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية: دراسة تقويمية من وجهة نظر الإداريين والمعلمين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر الإداريين والمعلمين.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ١- رأى الإداريون والمعلمون أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تم اعتمادها في الدراسة ، يتم بدرجة متوسطة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية.
- ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أعضاء أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى لمتغير(نوعى التأهيل ، طبيعة العمل ، المؤهل العلمي ، المرحلة الدراسية ، سنوات الخبرة).

• **دراسة الشريف (١٤٣٠هـ):** بعنوان " إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي بمستشفى مدينة الملك عبدالعزيز بجدة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأهميتها كمدخل للتطوير التنظيمي في مستشفى مدينة الملك عبدالعزيز الطبية بمدينة جدة.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة كأداة للدراسة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ١- درجة ممارسة ركائز إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي من وجهة نظر الإداريين والفنيين بمستشفى مدينة الملك عبدالعزيز الطبية يتم بدرجة متوسطة.
- ٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة في فئات المؤهل العلمي المختلفة حول درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي في مستشفى الملك عبدالعزيز الطبية بجدة.
- ٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة من (إداري) و(موظف) حول درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي في مستشفى الملك عبدالعزيز الطبية بجدة وكانت الفروق لصالح (موظف) حيث كان المتوسط الحسابي لهم أكبر.

التعليق على الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي أجريت حول الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة سواءً في البيئة المحلية والعربية أو العالمية، وحظيت دراسات الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم بنصيب جيد من هذه الدراسات كما يتضح من العرض السابق، إلا أن معظم هذه الدراسات لا زالت تدور حول أهمية الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية التطبيق وتحديد المتطلبات والمعوقات، غير أن الدراسات التي تهتم بتقويم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم بشكل عام والتعليم العام بشكل خاص لم تحظى باهتمام الباحثين في هذا المجال، علاوة على ندرة الدراسات التي تقصت أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة العمل الإداري، وكذلك ندرة الدراسات التي تربط بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة، وترى الباحثة أن ذلك يعود حداثة تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام وقلة المؤسسات التعليمية التي انتهجت هذا التطبيق.

ومن خلال الدراسات السابقة التي تم استعراضها يمكن ملاحظة بعض النقاط التالية:

- هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على مجالات أو متطلبات أو معوقات أو إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل دراسة بخش (١٤٢٨هـ)، ودراسة حمدي (٢٠٠٨م)، ودراسة المسعود (٢٠٠٨م)، ودراسة المغربي (٢٠٠٤م)، ودراسة العمري (٢٠٠٣م)، ودراسة ويست West (٢٠٠٢م)، ودراسة He & Chen (٢٠٠٧م)، ودراسة السبيعي (٢٠٠٥م)، ودراسة الهيميلي (٢٠٠٣م)، ودراسة Penelope (١٩٩٠م).
- بينما هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل دراسة غنيم (٢٠٠٦م)، ودراسة التمام (١٤٢٨هـ)، ودراسة سناري (٢٠٠٨م)، ودراسة John bourn (٢٠٠٢م)، ودراسة Ellis (١٩٨٤م)، ودراسة Fair Bank & Others (١٩٩١م)، ودراسة Russell (٢٠٠٤م).

- في حين أن بعض الدراسات هدفت إلى التعرف على مستقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل دراسة الدعيلاج (١٤٢٦هـ)، .
- وبعض الدراسات تناولت الحكومة الإلكترونية مثل دراسة أبو مفايض (٢٠٠٤م)، ودراسة درويش (٢٠٠٥م)، ودراسة العواملة (٢٠٠٣م)، ودراسة Marakos (٢٠٠٢م)، ودراسة John (٢٠٠٢م) .
- وهناك دراسات ركزت على استخدام تكنولوجيا المعلومات كدراسة Idrees (١٩٩٩م).
- ومنها ما وضع أثر البرامج التدريبية للمديرين في مجال الحاسب الآلي في تفعيل دور المديرين في استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري كدراسة Yan (١٩٩٧م).
- وبعض الدراسات ركزت على التطبيقات التربوية لإدارة الجودة الشاملة مثل دراسة السعود (٢٠٠٢م).
- وهناك دراسات تحاول التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل دراسة الغافري (٢٠٠٤م)، ودراسة سكتاوي (١٤٢٤هـ)، ودراسة Murry (1996م).
- وبعض الدراسات ركزت على إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير مثل دراسة الحربي (١٤٢٢هـ)، ودراسة الشريف (١٤٣٠هـ).
- أما دراسة الغامدي (٢٠٠٨م) فقد اهتمت بتقويم تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- في حين أن دراسة Merrill & others (١٩٩٥م) ركزت على تحديد مدى النجاحات التي تحققت في تأسيس ثقافة تنظيمية داخلية تتفق مع أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث زمان التطبيق فمعظم الدراسات طبقت في فترة لم يظهر فيها مفهوم الإدارة الإلكترونية وأثرها في تجويد العمل الإداري بشكل واسع، ولم تتعرف عليها مجتمعات الدراسات

السابقة، أما حالياً فإن هذا المفهوم قد أنتشر في العديد من القطاعات المختلفة، وهذا أدعى إلى الوصول إلى الدقة في استجابات مجتمع الدراسة.

- انفردت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث بيئة التطبيق، ومجتمع الدراسة فالدراسة الحالية يتم تطبيقها في مدارس انتهجت تطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما الدراسات السابقة كانت في بيئات مغايرة.
- اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في المنهج المتبع في الدراسة، وفي أداة الدراسة، وبعض الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تشكيل تصور شامل عن موضوع الدراسة في الإطار النظري، وسوف تتم الاستفادة منها في إعداد الاستبانة واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة.

أهم توجهات الدراسات السابقة، وتتمثل فيما يلي:

- التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في تطوير المنظمات.
- ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية، كونها متطلب مهم في عصر المعلوماتية.
- تدل الدراسات السابقة على أهمية موضوع الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق أداة الدراسة
- ثبات أداة الدراسة
- إجراءات تطبيق الأداة وتصحيحها
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الثالث

(إجراءات الدراسة)

مقدمة:

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي قامت بها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على أسئلتها وذلك من خلال تحديد منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، بالإضافة إلى أداة الدراسة والمراحل الأساسية التي مرت بها بناء الأداة، كما يشتمل على إجراءات تطبيق أداة الدراسة وتصحيحها، يلي ذلك تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومعالجتها.

منهج الدراسة:

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة، ومراجعة العديد من المناهج البحثية، ترى الباحثة أن المنهج الملائم للدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي لأنه يمد الباحثة ببيانات ومعلومات تُسهم بشكل كبير في وصف ما هو كائن أثناء الدراسة ويتضمن تفسيراً لهذه البيانات مما يساعد على فهم الظاهرة، وقد أوضح عليان (٢٠٠١م) أنه منهج يقوم على " رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره " ص٤٨.

متغيرات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من المتغيرات هما:

- أ- المتغيرات المستقلة: وتتمثل في: المرحلة الدراسية، طبيعة العمل، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL).
- ب- المتغيرات التابعة: وتتمثل فيما يلي:

§ درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

§ درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من فئتين:

الفئة الأولى: وتمثل جميع المديرين، والفئة الثانية: وتمثل جميع الوكلاء، الذين يعملون في المدارس (الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية) بمدينة ينبع الصناعية، والتي بدأت إدارتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية. حيث بلغ العدد الإجمالي للمديرين ١٥ مديراً بنسبة ٣٠,٦١ ٪ من مجتمع الدراسة، أما عدد الوكلاء فيبلغ ٣٤ وكيلاً بنسبة ٦٩,٣٩ ٪ من مجتمع الدراسة، يعملون في ١٥ مدرسة منها ثمان مدارس ابتدائية، وأربع مدارس متوسطة، وثلاث مدارس ثانوية. وتم التطبيق على كامل مجتمع الدراسة من المديرين والوكلاء في المدارس المعنية بالدراسة.

والجدول رقم (٣) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المديرين والوكلاء على المدارس ونسبهم.

جدول رقم (٣) : توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المديرين والوكلاء على المدارس

م	اسم المدرسة	المرحلة	عدد المديرين	نسبتهم من مجتمعهم	عدد الوكلاء	نسبتهم من مجتمعهم
١	ابن حيان	ثانوية	١	% ٠٦,٦٦	٣	% ٠٨,٨٢
٢	ابن النفيس		١	% ٠٦,٦٦	٣	% ٠٨,٨٢
٣	ابن خلدون		١	% ٠٦,٦٦	٣	% ٠٨,٨٢
٤	ابن سينا	متوسطة	١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
٥	ابن البيطار		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
٦	ابن الأثير		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
٧	الإمام نافع		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
٨	البراعم	ابتدائية	١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
٩	الفارابي		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
١٠	الغزالي		١	% ٠٦,٦٦	٣	% ٠٨,٨٢
١١	الإمام مالك		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
١٢	النووي		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
١٣	البيروني		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
١٤	الفراهيدي		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
١٥	الإدريسي		١	% ٠٦,٦٦	٢	% ٠٥,٨٨
المجموع			١٥	% ١٠٠	٣٤	% ١٠٠

وصف مجتمع الدراسة:

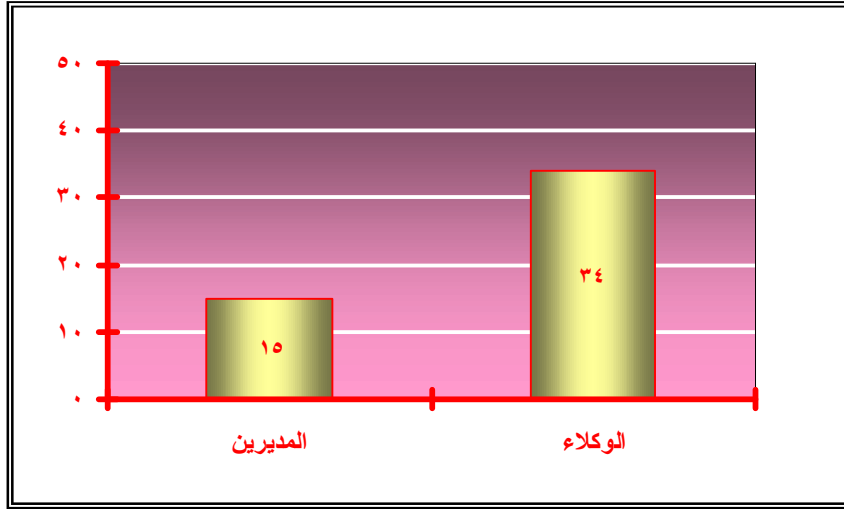
فيما يلي وصفاً لتركيبية مجتمع الدراسة وخصائصه من خلال عدد من المتغيرات المتمثلة في: طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL).

§ وصف متغير طبيعة العمل:

جدول رقم (٤) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العمل

م	طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية
١	مدير	١٥	% ٣٠,٦١
٢	وكيل	٣٤	% ٦٩,٣٩
المجموع		٤٩	% ١٠٠

والشكل التالي رقم (٦) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير طبيعة العمل.



شكل رقم (٦) توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير طبيعة العمل.

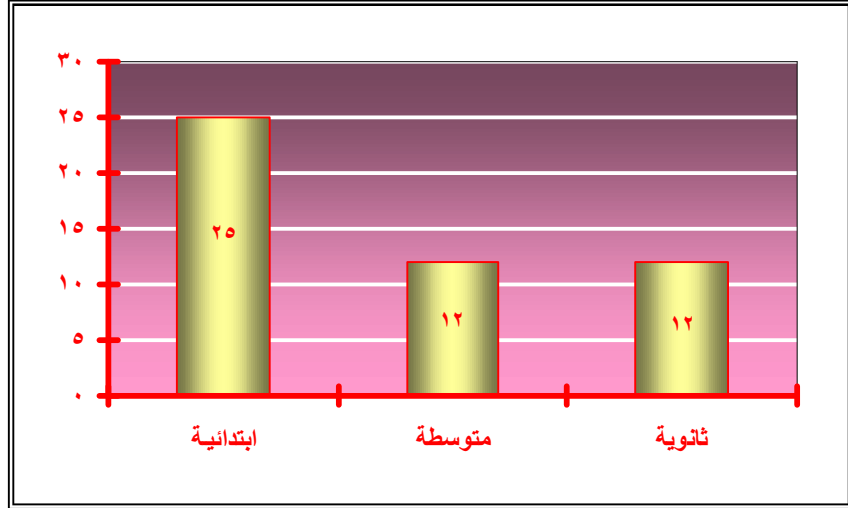
ويتضح من الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٦) أن فئة الوكلاء تشكل النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد الوكلاء ٣٤ وكيلاً؛ بنسبة بلغت ٦٩,٣٩ % ، في الوقت الذي بلغ فيه عدد المديرين ١٥ مديراً؛ بنسبة بلغت ٣٠,٦١ %.

§ وصف متغير المرحلة الدراسية:

جدول رقم (٥) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

م	المرحلة	العدد	النسبة المئوية
١	ابتدائية	٢٥	% ٥١,٠٢
٢	متوسطة	١٢	% ٢٤,٤٩
٣	ثانوية	١٢	% ٢٤,٤٩
	المجموع	٤٩	% ١٠٠

والشكل التالي رقم (٧) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير المرحلة الدراسية.



شكل رقم (٧) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

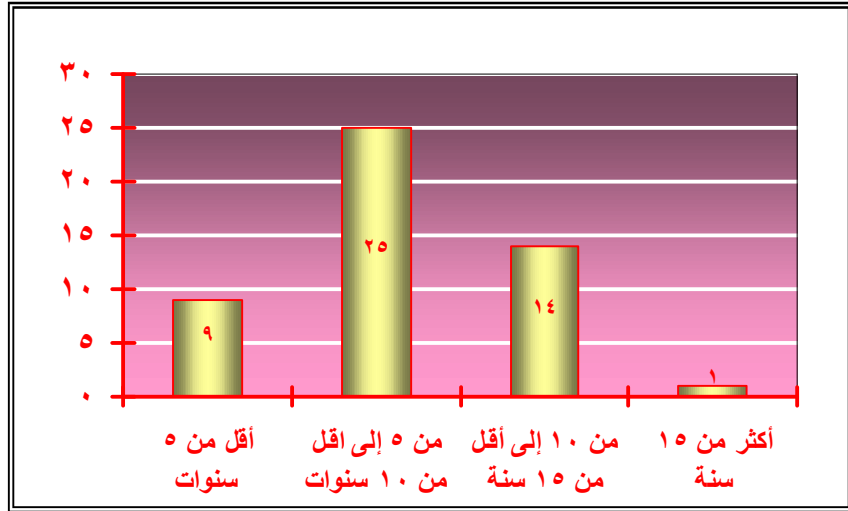
ويتضح من الجدول رقم (٥) أن عدد المديرين والوكلاء في المرحلة الابتدائية يشكل النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة، حيث بلغ عددهم ٢٥ مديراً ووكيلاً؛ بنسبة بلغت ٥١,٠٢ %، أما عدد المديرين والوكلاء في المرحلتين المتوسطة والثانوية فقد جاء متساوياً، حيث بلغ ١٢ مديراً ووكيلاً؛ بنسبة بلغت ٢٤,٤٩ % في كل منهما.

§ وصف متغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية:

جدول رقم (٦) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية

م	سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
١	أقل من ٥ سنوات	٩	١٨,٤ %
٢	من ٥ - أقل من ١٠ سنوات	٢٥	٥١ %
٣	من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	١٤	٢٨,٦ %
٤	١٥ سنة فأكثر	١	٢ %
	المجموع	٤٩	١٠٠ %

والشكل التالي رقم (٨) يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة في الإدارة المدرسية.



شكل رقم (٨) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية

ويتضح من الجدول رقم (٦) أن مجتمع الدراسة ينقسم إلى أربع فئات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، حيث بلغ عدد الأفراد الذين خبرتهم أقل من ٥ سنوات ٩ أفراد من المديرين والوكلاء؛ بنسبة بلغت ١٨,٤ ٪، فيما بلغ العدد ٢٥ مديراً ووكيلاً من المنتمين للفئة (من ٥ - إلى أقل من ١٠ سنوات)؛ بنسبة بلغت ٥١ ٪، أما الفئة (من ١٠ - إلى أقل من ١٥ سنة) فقد بلغ عدد المنتمين لها ١٤ مديراً ووكيلاً؛ بنسبة بلغت ٢٨,٦ ٪، وشكلت فئة سنوات الخبرة الأكثر من ١٥ سنة أقل الفئات من حيث عدد الأفراد المنتمين لها، فلم يسجل فيها سوى فرد واحد فقط من مجتمع الدراسة؛ بنسبة بلغت ١ ٪.

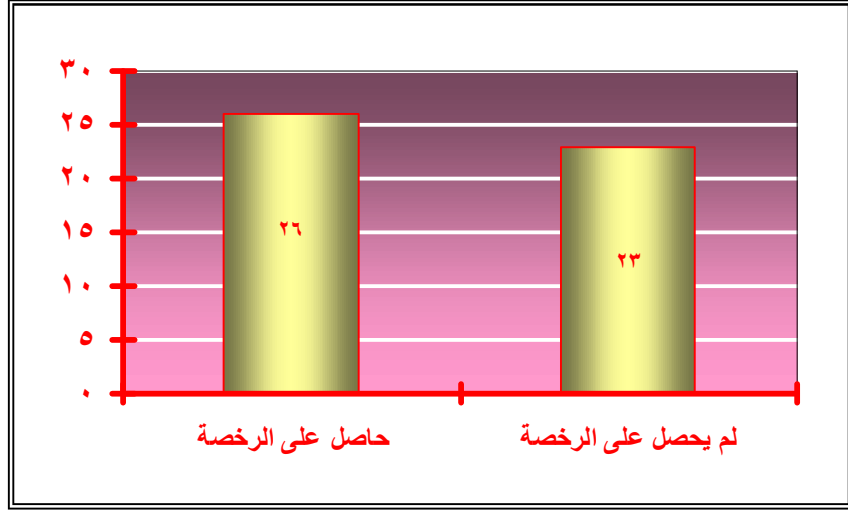
§ وصف متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL):

جدول رقم (٧) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL):

م	الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)	العدد	النسبة المئوية
١	نعم	٢٦	٥٣ ٪
٢	لا	٢٣	٤٧ ٪
	المجموع	٤٩	١٠٠ ٪

يتضح من الجدول رقم (٧) أن الحاصلين على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) بلغ عددهم ٢٦ مديراً ووكيلاً؛ بنسبة بلغت ٥٣ ٪، في الوقت الذي بلغ فيه عدد الذين لم يحصلوا على نفس الرخصة ٢٣ مديراً ووكيلاً؛ بنسبة بلغت ٤٧ ٪.

والشكل رقم (٩) في الصفحة التالية يوضح هذا التوزيع.



شكل رقم (٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)

أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، باعتبارها أداة جيدة ومناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات كما أشار عبيدات؛ وآخرون (٢٠٠٣م): "الاستبانة من أفضل وسائل جمع المعلومات عن مجتمع الدراسة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وتستخدم للحصول على حقائق عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، فضلاً عن أنها وسيلة ميسرة لجمع البيانات اللازمة" ص١٤٥.

وقد تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من ثلاثة أجزاء وهي:

- ١- **الجزء الأول:** يحتوي على مقدمة تعريفية بالباحثة ومدى أهمية الدراسة وسرية التعامل مع المعلومات المقدمة من المفحوصين، بالإضافة إلى بعض الإرشادات المتعلقة بطريقة تعبئة الاستبانة وسبل التواصل مع الباحثة في حالة الاستفسار، وآلية إعادة الاستبانة.
- ٢- **الجزء الثاني:** يحتوي على مجموعة من الأسئلة الديموغرافية مثل طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL).

٣- **الجزء الثالث:** يمثل متن الاستبانة واحتوى على ستين عبارة. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس عبارات الاستبانة بحيث أخذ المقياس الشكل التالي:

الدرجة (١) تعني "منخفضة جداً"، و الدرجة (٢) تعني "منخفضة" الدرجة (٣) تعني "متوسطة"، و الدرجة (٤) تعني "عالية"، و الدرجة (٥) تعني "عالية جداً".
والجدول أدناه رقم (٨) يوضح توزيع عبارات الاستبانة على المجالات المحددة لإدارة الإلكترونية في هذه الدراسة وهي: مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، مجال الخدمات الإدارية، مجال خدمات المستخدمين.

جدول رقم (٨) : توزيع عبارات الاستبانة على مجالات الدراسة الثلاثة

م	المجال	أرقام العبارات	المجموع
١	البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	من العبارة رقم ١ إلى العبارة رقم ١٩	١٩
٢	الخدمات الإدارية.	من العبارة رقم ٢٠ إلى العبارة رقم ٤٠	٢١
٣	خدمات المستخدمين.	من العبارة رقم ٤١ إلى العبارة رقم ٦٠	٢٠
٦٠	المجموع		٦٠

صدق أداة الدراسة:

قامت الباحث بعرض أداة الدراسة على ١٥ محكماً، ملحق رقم (٢) من ذوي الكفاءة والخبرة والاختصاص في جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبدالعزيز، وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم حول صياغة العبارات، ووضوحها ومناسبة كل عبارة للمجال الذي وردت فيه، والتأكد من أن الاستبانة تقيس ما وضعت من أجله. وفي ضوء تلك الملاحظات تم تعديل عبارات الاستبانة، واستبعاد العبارات غير المناسبة أو تعديل موقعها حتى تم الحصول على الصورة النهائية للاستبانة. وقد عدت الباحثة الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات اللازمة بمثابة التحقق من صدق الأداة الظاهري، وصدق المحتوى.

وتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة، من خلال إيجاد معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient).
والجدول رقم (٩) يوضح الاتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة.

حيث تراوحت درجات ارتباط كل عبارة من عبارات الأداة ما بين ٠,٣٣ كأقل قيمة، و ٠,٧٥ كأعلى قيمة ارتباط لعبارات الأداة. وهذا دليل على قوة التماسك الداخلي لعبارات أداة الدراسة وكذلك جميع مجالاتها.

والجدول رقم (٩) أدناه يوضح درجات ارتباط عبارات الدراسة.

جدول رقم (٩) : الاتساق الداخلي لكل عبارة في أداة الدراسة.

المجال الثالث		المجال الثاني		المجال الأول	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠,٥٦	١	٠,٥٣	١	٠,٤٧	١
٠,٥٢	٢	٠,٤٧	٢	٠,٦٠	٢
٠,٥٧	٣	٠,٥٨	٣	٠,٤٨	٣
٠,٥٥	٤	٠,٥٢	٤	٠,٥٣	٤
٠,٤٤	٥	٠,٧٠	٥	٠,٦٣	٥
٠,٥٦	٦	٠,٦١	٦	٠,٥٦	٦
٠,٤٥	٧	٠,٥٨	٧	٠,٥٨	٧
٠,٦١	٨	٠,٦٦	٨	٠,٣٩	٨
٠,٣٦	٩	٠,٦١	٩	٠,٣٨	٩
٠,٥٨	١٠	٠,٦١	١٠	٠,٥٥	١٠
٠,٧١	١١	٠,٦٧	١١	٠,٥٤	١١
٠,٦١	١٢	٠,٦٩	١٢	٠,٦٦	١٢
٠,٣٣	١٣	٠,٥٩	١٣	٠,٥٤	١٣
٠,٦٩	١٤	٠,٦٢	١٤	٠,٣٤	١٤
٠,٦٢	١٥	٠,٦٦	١٥	٠,٤٧	١٥
٠,٧٥	١٦	٠,٥٢	١٦	٠,٦٣	١٦
٠,٥٨	١٧	٠,٥٨	١٧	٠,٣٩	١٧
٠,٦٩	١٨	٠,٦٠	١٨	٠,٣٨	١٨
٠,٦٦	١٩	٠,٥١	١٩	٠,٦٠	١٩
٠,٥٩	٢٠	٠,٦٣	٢٠		
		٠,٥٨	٢١		

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة بحساب درجة ثبات كل مجال من مجالات الدراسة الثلاثة التي تم اعتمادها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (cronbach Alpha) .

كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ (cronbach Alpha) لقياس قيمة الثبات الكلي لجميع العبارات، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلي ٠,٩٤ وهو معدل ثبات عالي ومقبول لاستخدام الأداة.

والجدول أدناه رقم (١٠) يوضح معاملات الثبات لمجالات الدراسة، والثبات الكلي لأداة الدراسة.

جدول رقم (١٠) : معاملات الثبات لمجالات الدراسة، والثبات الكلي للأداة.

م	المجال	عدد العبارات	معامل الثبات
١	مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	١٩	٠,٨٤
٢	مجال الخدمات الإدارية.	٢١	٠,٨٨
٣	مجال خدمات المستفيدين.	٢٠	٠,٨٨
	الثبات الكلي لأداة الدراسة	٦٠	٠,٩٤

إجراءات تطبيق الأداة وتصحيحها:

تم تطبيق الدراسة على كامل المجتمع من فئتي المديرين والوكلاء في المدارس المعنية بالدراسة، حيث حصلت الباحثة على خطاب لتسهيل مهمتها من سعادة عميد كلية التربية بجامعة أم القرى، ملحق رقم (٢)، والموجه لسعادة مدير إدارة الخدمات التعليمية في الهيئة الملكية بنبع، ثم تحصلت الباحثة على خطاب من سعادة مدير إدارة الخدمات التعليمية في الهيئة الملكية بنبع، ملحق رقم (٥)، والموجه إلى مديري المدارس المعنية بالدراسة للسماح للباحثة بتطبيق دراستها والتعاون معها وتسهيل مهمتها، حيث قامت الباحثة بتوزيع ٤٩ استبانة على كامل مجتمع الدراسة، بتاريخ ٤٣١/٢/٨هـ بالتعاون مع مديري المدارس المستهدفة بالدراسة. وتم استرجاع الاستبانة الموزعة بعد أسبوع من توزيعها، حيث بلغ عدد الاستبانة المسترجعة ٤٩ استبانة بتاريخ ٤٣١/٢/١٥هـ، وكانت جميعها صالحة لأغراض التحليل، ثم تلا ذلك خطوة تصنيف الاستبانة حسب متغيرات الدراسة، ومن ثمّ تفرغ وجدولة وعرض البيانات، ومن ثمّ تحليلها باستخدام جهاز الحاسب الآلي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة بعد استشارة بعض المختصين والمشرف والاسترشاد بآرائهم، حيث تم معالجة البيانات وفقاً لنظام برنامج الحزم الإحصائية Spss من خلال:

أ- الإحصاء الوصفي: وتمثل في حساب التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمعرفة درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري.

ب- الإحصاء التحليلي: وتمثل في استخدام اختبارات (T.test) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير (طبيعة العمل، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) ، كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير (المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية الإدارية). وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحاوَر أداة الدراسة، وعباراتها. وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (cronbach Alpha) للتحقق من درجة ثبات أداة الدراسة.

واستخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي لقياس عبارات الاستبانة، والجدول أدناه رقم (١١) يوضح درجات وحدود فئات المقياس، وكذلك نوع الاستجابة.

جدول رقم (١١) : درجات وحدود فئات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	حدود الفئة		الدرجة
	إلى	من	
عالية جداً	٥	٤,٢١	١
عالية	٤,٢	٣,٤١	٢
متوسطة	٣,٤	٢,٦١	٣
منخفضة	٢,٦	١,٨١	٤
منخفضة جداً	١,٨	١	٥

الفصل الرابع

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الأول
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثاني
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثالث
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الرابع
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الخامس
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السادس
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السابع
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثامن

الفصل الرابع

(عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، حيث تم ذلك من خلال عدد من المجالات التي وضعت كمؤشر للتحقق من درجة التطبيق والمساهمة. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة اختلاف وجهات نظر مجتمع الدراسة باختلاف مجموعة من المتغيرات الديموغرافية المحددة. وقد حددت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي، جدول رقم (١٢) للحكم على استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري.

ويتناول هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من تطبيق الدراسة الميدانية على مجتمع الدراسة من مديرين ووكلاء في مدارس تعليم البنين (الابتدائية، المتوسطة، الثانوية) بمدينة ينبع الصناعية، حيث تم العمل من خلال عرض نتائج استجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الدراسة بعد معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة، ومن ثم مناقشتها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري، ونتائج الدراسات السابقة المرتبطة. وفيما يلي عرض النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها وتحليلها وفق تسلسل أسئلة الدراسة.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الأول:

نص السؤال الأول هو: ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، وعددها ١٩ عبارة، ومن ثم

تم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المديرين

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٢,٦٠ - ٤,٧٣ ، كما يتضح أن ٤ عبارات جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، وأخذت ٨ عبارات درجة تطبيق عالية، فيما جاءت ٦ عبارات بدرجة تطبيق متوسطة. أما العبارة رقم ١٧ في المقياس والتي تنص على: " مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة "، فقد حصلت على أدنى قيمة بمتوسط حسابي ٢,٦٠ وبدرجة تطبيق منخفضة.

وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٧٤، وبانحراف معياري مقداره ٠,٣٦ . ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية يتم بدرجة عالية من وجهة نظر المديرين.

جدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	٥	توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٢	١٦	توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة	٤,٦٠	٠,٧٤	عالية جداً
٣	١١	استقلال المدرسة بموقع إلكتروني خاص	٤,٥٣	٠,٦٤	عالية جداً
٤	١٨	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها	٤,٤٠	١,٠٦	عالية جداً
٥	١٩	حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية	٤,١٣	٠,٩٩	عالية
٦	٤	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية محلية	٤,٠٧	٠,٧٠	عالية
٧	٧	توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية	٣,٩٣	٠,٨٨	عالية
٨	٣	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية محلية	٣,٨٧	٠,٩٢	عالية
٩	٨	تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر	٣,٦٧	٠,٧٢	عالية
١٠	٦	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	٣,٦٠	١,٠٦	عالية
١١	٩	تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر في المدرسة	٣,٥٣	٠,٩٢	عالية
١٢	١٣	توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم	٣,٥٣	٠,٧٤	عالية
١٣	١٠	توفير نظام معلومات إدارية لدعم صناعة واتخاذ القرار	٣,٤٠	٠,٨٣	متوسطة
١٤	٢	توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة	٣,٣٣	٠,٧٢	متوسطة
١٥	١٢	توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة	٣,٣٣	٠,٧٢	متوسطة
١٦	١٤	الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية	٣,٣٣	٠,٧٢	متوسطة
١٧	١٥	معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة	٣,٣٣	١,١١	متوسطة
١٨	١	توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين	٣,٠٠	١,٠٠	متوسطة
١٩	١٧	مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة	٢,٦٠	٠,٩٨	منخفضة
الدرجة الكلية		مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية	٢,٧٤	٠,٣٦	عالية

ثانياً: الوكلاء

جدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	١٦	توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة	٤,١٢	٠,٤٨	عالية
٢	٥	توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة	٤,٠٦	٠,٤٢	عالية
٣	١٨	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها	٣,٩٧	٠,٦٧	عالية
٤	٣	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية محلية	٣,٩١	٠,٧١	عالية
٥	١٩	حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية	٣,٨٨	٠,٧٣	عالية
٦	٤	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية محلية	٣,٨٥	٠,٧٠	عالية
٧	٩	تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر في المدرسة	٣,٦٨	٠,٥٩	عالية
٨	١١	استقلال المدرسة بموقع إلكتروني خاص	٣,٦٥	٠,٨٨	عالية
٩	٨	تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر	٣,٥٩	٠,٦١	عالية
١٠	١٥	معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة	٣,٥٩	٠,٦١	عالية
١١	٢	توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة	٣,٤١	٠,٦٦	عالية
١٢	٦	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	٣,٢٨	٠,٧٠	متوسطة
١٣	١٠	توفير نظام معلومات إدارية لدعم صناعة واتخاذ القرار	٣,١٨	٠,٨٠	متوسطة
١٤	١٤	الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية	٣,١٨	٠,٧٦	متوسطة
١٥	١٣	توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم	٣,١٥	٠,٦٦	متوسطة
١٦	٧	توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية	٣,٠٦	٠,٤٩	متوسطة
١٧	١٧	مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة	٢,٩٤	٠,٨٥	متوسطة
١٨	١	توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين	٢,٦٠	٠,٧٧	منخفضة
١٩	١٢	توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة	٢,٤٧	٠,٧١	منخفضة
الدرجة الكلية		مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية	٢,٤٦	٠,٢٩	عالية

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٢,٤٧ - ٤,١٢ ، كما يتضح أن ١١ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية، وأخذت ٦ عبارات درجة تطبيق متوسطة، أما العبارة الأولى في المقياس والتي تنص على: " توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين "، والعبارة رقم ١٢ في المقياس والتي تنص على: " توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة " فقد حصلتا على درجة تطبيق منخفضة بمتوسط حسابي ٢,٦٠ ، ٢,٤٧ على التوالي. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٤٦ ، وبانحراف معياري مقداره ٠,٣٩ . ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية يتم بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني هو: ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

حيث تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري، وعددها تسع عشرة عبارة، ومن ثم تم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المديرين

جدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	٥	توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٢	٧	توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٣	٩	تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر في المدرسة	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٤	١٥	معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٥	٤	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية محلية	٤,٦٧	٠,٤٩	عالية جداً
٦	١٩	حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية	٤,٦٧	٠,٤٩	عالية جداً
٧	١٦	توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة	٤,٦٠	٠,٥١	عالية جداً
٨	١٨	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها	٤,٦٠	٠,٧٤	عالية جداً
٩	٨	تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر	٤,٥٣	٠,٦٤	عالية جداً
١٠	١٢	توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة	٤,٤٧	٠,٦٤	عالية جداً
١١	١	توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين	٤,٤٠	٠,٦٣	عالية جداً
١٢	٣	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية محلية	٤,٤٠	٠,٨٣	عالية جداً
١٣	١٠	توفير نظام معلومات إدارية لدعم صناعة واتخاذ القرار	٤,٤٠	٠,٥١	عالية جداً
١٤	١١	استقلال المدرسة بموقع إلكتروني خاص	٤,٤٠	٠,٧٤	عالية جداً
١٥	٢	توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة	٤,٣٣	٠,٦٢	عالية جداً
١٦	٦	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	٤,٣٣	٠,٦٢	عالية جداً
١٧	١٤	الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية	٤,١٣	٠,٨٣	عالية
١٨	١٧	مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة	٤,١٣	٠,٨٣	عالية
١٩	١٣	توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم	٤,٠٧	٠,٧٠	عالية
		مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية	٤,٤٨	٠,٢٠	عالية جداً

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٤,٠٧ - ٤,٧٣ من وجهة نظر المديرين، كما يتضح أن ١٦ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً توزعت على مدى قدره ٠,٤٠، فيما أخذت ٣ عبارات درجة تطبيق عالية. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٤,٤٨، وبانحراف معياري مقداره ٠,٢٠. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً من وجهة نظر المديرين.

ثانياً: الوكلاء

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٥٣ - ٤,٦٥ من وجهة نظر الوكلاء. كما يتضح أن ١١ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، فيما أخذت ٨ عبارات درجة تطبيق عالية، وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٤,٢٠، وبانحراف معياري مقداره ٠,٢٥. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري يتم بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

جدول رقم (١٥) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	١٢	توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة	٤,٦٥	٠,٥٤	عالية جدا
٢	٥	توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة	٤,٥٩	٠,٦١	عالية جدا
٣	٧	توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية	٤,٥٣	٠,٦٦	عالية جدا
٤	١٨	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها	٤,٣٥	٠,٦٥	عالية جدا
٥	٨	تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر	٤,٣٢	٠,٦٨	عالية جدا
٦	٩	تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر في المدرسة	٤,٣٢	٠,٥٣	عالية جدا
٧	١٦	توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة	٤,٣٢	٠,٦٤	عالية جدا
٨	١١	استقلال المدرسة بموقع إلكتروني خاص	٤,٣٦	٠,٧٩	عالية جدا
٩	١٥	معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة	٤,٢٤	٠,٦١	عالية جدا
١٠	١٩	حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية	٤,٢٤	٠,٥٠	عالية جدا
١١	١٤	الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية	٤,٢١	٠,٨١	عالية جدا
١٢	٣	ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية محلية	٤,١٢	٠,٦٩	عالية
١٣	١٠	توفير نظام معلومات إدارية لدعم صناعة واتخاذ القرار	٤,١٢	٠,٣٣	عالية
١٤	٤	ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية محلية	٤,٠٩	٠,٦٧	عالية
١٥	٦	توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية	٤,٠٩	٠,٥١	عالية
١٦	١٣	توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم	٤,٠٦	٠,٤٢	عالية
١٧	١٧	مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة	٣,٨٥	٠,٧٨	عالية
١٨	٢	توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة	٣,٨٢	٠,٧٦	عالية
١٩	١	توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين	٣,٥٣	٠,٧١	عالية
الدرجة الكلية					عالية
مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية			٤,٢٠	٠,٢٥	عالية

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث هو: ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية وعددها ٢١ عبارة. ثم تم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المديرين

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٠٠ - ٤,٤٧ ، كما يتضح أن ٥ عبارات جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، أما العبارة رقم ٣٢ في المقياس والتي تنص على: "زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداريي المدرسة"، والعبارة رقم ٤٠ في المقياس والتي تنص على: "تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية" جاءت بدرجة تطبيق متوسطة، وبمتوسط ٣,٤٠ ، ٣,٠٠ على التوالي. أما بقية العبارات وعددها ١٤ عبارة فقد حصلت على درجة تطبيق عالية. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٩٢ ، وانحراف معياري مقداره ٠,٣٦ . وبالتالي فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية يتم بدرجة عالية من وجهة نظر المديرين.

جدول رقم (١٦) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	٢٨	توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	٤,٤٧	٠,٧٤	عالية جدا
٢	٢٩	توفير خطة زمنية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة	٤,٤٧	٠,٧٤	عالية جدا
٣	٣٩	توفير خطة مستقبلية للتحويل نحو المدرسة الإلكترونية	٤,٤٠	٠,٧٤	عالية جدا
٤	٣٠	تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة	٤,٢٧	٠,٥٩	عالية جدا
٥	٣٦	دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية بمنح الحوافر للعاملين	٤,٢٧	٠,٧٠	عالية جدا
٦	٣٣	تذلل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداري المدرسة في التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية	٤,١٣	٠,٩٢	عالية
٧	٣٥	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب	٤,١٣	٠,٧٤	عالية
٨	٢٤	طلب الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٤,٠٧	٠,٧٠	عالية
٩	٢٢	حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً	٤,٠٠	٠,٧٦	عالية
١٠	٢٣	الحصول على البيانات إلكترونياً	٣,٩٣	٠,٧٠	عالية
١١	٣٤	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية	٣,٩٣	٠,٥٩	عالية
١٢	٢٥	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً	٣,٨٧	٠,٧٤	عالية
١٣	٢٧	تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	٣,٨٧	٠,٨٣	عالية
١٤	٢٠	متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٧٣	٠,٧٠	عالية
١٥	٢١	الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٦٠	٠,٨٣	عالية
١٦	٢٦	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٣,٥٣	٠,٧٤	عالية
١٧	٣١	تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية	٣,٥٣	٠,٨٣	عالية
١٨	٣٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني	٣,٥٣	٠,٥٢	عالية
١٩	٣٧	تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافر للعاملين	٣,٤٧	٠,٨٣	عالية
٢٠	٣٣	زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداري المدرسة	٣,٤٠	٠,٦٣	متوسطة
٢١	٤٠	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية	٣,٠٠	١,٠٠	متوسطة
		مجال الخدمات الإدارية	٣,٩٢	٠,٣٦	عالية
		الدرجة الكلية			

ثانياً: الوكلاء

جدول رقم (١٧) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	٢٩	توفير خطة زمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة	٤,١٢	٠,٤١	عالية
٢	٢٨	توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	٤,٠٦	٠,٤٢	عالية
٣	٣٦	دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٣,٩٤	٠,٦٥	عالية
٤	٣٩	توفير خطة مستقبلية للتحويل نحو المدرسة الإلكترونية	٣,٨٨	٠,٦٩	عالية
٥	٢١	الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٧٤	٠,٦٢	عالية
٦	٢٠	متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٧١	٠,٦٢	عالية
٧	٢٢	حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً	٣,٧١	٠,٥٢	عالية
٨	٣٥	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب	٣,٧١	٠,٧٦	عالية
٩	٤٠	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية	٣,٧١	٠,٨٠	عالية
١٠	٢٤	طلب الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٣,٦٢	٠,٥٥	عالية
١١	٢٣	الحصول على البيانات إلكترونياً	٣,٥٩	٠,٦١	عالية
١٢	٣٠	تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة	٣,٥٩	٠,٧٤	عالية
١٣	٣١	تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية	٣,٥٦	٠,٩٦	عالية
١٤	٣٣	تذليل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداري المدرسة في التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية	٣,٥٦	٠,٦١	عالية
١٥	٢٥	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً	٣,٢٨	٠,٧٠	متوسطة
١٦	٣٢	زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداري المدرسة	٣,٣٥	٠,٧٣	متوسطة
١٧	٢٦	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٣,٣٢	٠,٦٨	متوسطة
١٨	٣٤	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية	٣,٢٩	٠,٦٣	متوسطة
١٩	٢٧	تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	٣,٢١	٠,٧٣	متوسطة
٢٠	٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني	٣,١٥	٠,٨٢	متوسطة
٢١	٣٧	تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٢,٨٥	٠,٩٦	متوسطة
		مجال الخدمات الإدارية	٢,٥٧	٠,٣١	عالية
		الدرجة الكلية			

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٢,٨٥ - ٤,١٢ ، كما يتضح أن ١٤ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية، وأخذت ٧ عبارات درجة تطبيق متوسطة، وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٥٧، وبانحراف معياري مقداره ٠,٣١. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية يتم بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع هو: ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري، وعددها إحدى وعشرون عبارة، ومن ثم تم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المديرين

جدول رقم (١٨) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	٢٨	توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	٤,٨٠	٠,٤١	عالية جداً
٢	٢٩	توفير خطة زمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة	٤,٨٠	٠,٤١	عالية جداً
٣	٢٧	تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٤	٣٩	توفير خطة مستقبلية للتحويل نحو المدرسة الإلكترونية	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٥	٣٦	دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٤,٦٧	٠,٤٩	عالية جداً
٦	٢٢	حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً	٤,٤٧	٠,٥٢	عالية جداً
٧	٤٠	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية	٤,٤٧	٠,٥٢	عالية جداً
٨	٢٥	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً	٤,٤٠	٠,٨٣	عالية جداً
٩	٣٠	تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة	٤,٤٠	٠,٦٣	عالية جداً
١٠	٢٣	الحصول على البيانات إلكترونياً	٤,٣٣	٠,٤٩	عالية جداً
١١	٢٤	طلب الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٤,٣٣	٠,٦٣	عالية جداً
١٢	٣٧	تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٤,٣٣	٠,٦٣	عالية جداً
١٣	٢٦	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٤,٢٧	٠,٧٠	عالية جداً
١٤	٣٥	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب	٤,٢٧	٠,٩٦	عالية جداً
١٥	٣٣	تذلل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداريي المدرسة في التعامل مع البرمجيات المعتمدة على اللغة الإنجليزية	٤,٢٠	٠,٦٨	عالية
١٦	٣٤	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية	٤,٢٠	٠,٥٦	عالية
١٧	٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني	٤,٢٠	٠,٥٦	عالية
١٨	٢٠	متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونياً	٤,١٣	٠,٧٤	عالية
١٩	٣١	تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية	٣,٩٣	٠,٥٩	عالية
٢٠	٣٢	زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداريي المدرسة	٣,٩٣	٠,٥٩	عالية
٢١	٢١	الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٨٧	٠,٨٣	عالية
		مجال الخدمات الإدارية	٤,٣٥	٠,٢٠	عالية جداً
		الدرجة الكلية			

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال الخدمات الإدارية، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٨٧ - ٤,٨٠ من وجهة نظر المديرين، كما يتضح أن ١٤ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، فيما أخذت ٧ عبارات درجة تطبيق عالية. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٤,٣٥، وبانحراف معياري مقداره ٠,٢٠. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً من وجهة نظر المديرين.

ثانياً: الوكلاء

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال الخدمات الإدارية، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٧١ - ٤,٧١ من وجهة نظر الوكلاء. كما يتضح أن ٦ عبارات جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، فيما أخذت ١٥ عبارة درجة تطبيق عالية، وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٤,١٣، وبانحراف معياري مقداره ٠,٤٢. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

جدول رقم (١٩) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الإدارية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	٢٨	توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	٤,٧١	٠,٦٨	عالية جداً
٢	٣٩	توفير خطة زمنية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة	٤,٥٦	٠,٧٠	عالية جداً
٣	٣٦	دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٤,٤٧	٠,٥٦	عالية جداً
٤	٣٩	توفير خطة مستقبلية للتحويل نحو المدرسة الإلكترونية	٤,٤٧	٠,٧١	عالية جداً
٥	٢٧	تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	٤,٤٤	٠,٧٠	عالية جداً
٦	٤٠	تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية	٤,٤١	٠,٧٠	عالية جداً
٧	٣٣	تذلل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداريي المدرسة في التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية	٤,٢١	٠,٦٤	عالية جداً
٨	٣٠	تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة	٤,١٨	٠,٦٣	عالية
٩	٣١	تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية	٤,١٥	٠,٧٨	عالية
١٠	٣٧	تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين	٤,٠٩	٠,٧١	عالية
١١	٢٢	حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً	٤,٠٦	٠,٦٠	عالية
١٢	٢٣	الحصول على البيانات إلكترونياً	٤,٠٦	٠,٥٥	عالية
١٣	٣٥	متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب	٤,٠٦	٠,٧٤	عالية
١٤	٢٨	الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني	٤,٠٠	٠,٧٤	عالية
١٥	٢٦	حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٣,٩٧	٠,٨٣	عالية
١٦	٢٤	طلب الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً	٣,٨٨	٠,٦٩	عالية
١٧	٢٠	متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٨٥	٠,٥٦	عالية
١٨	٣٤	تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية	٣,٨٥	٠,٦١	عالية
١٩	٣٣	زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداريي المدرسة	٣,٨٢	٠,٧٢	عالية
٢٠	٢١	الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونياً	٣,٧١	٠,٦٨	عالية
٢١	٢٥	حفظ العهد المدرسية إلكترونياً	٣,٧١	٠,٧٦	عالية
		مجال الخدمات الإدارية	٤,١٢	٠,٤٢	عالية
		الدرجة الكلية			

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الخامس:

نص السؤال الخامس هو: ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين، وعددها ٢٠ عبارة. وتم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما يتضح مما يلي:

أولاً: المديرين

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٢,٠٧ - ٤,٧٣ ، كما يتضح أن العبارة رقم ٤٣ في المقياس والتي تنص على: " تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين" ، والعبارة رقم ٥٠ في المقياس والتي تنص على: " توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس" حصلتا على درجة تطبيق عالية جداً، وبمتوسط ٣,٧٣ ، ٤,٢٧ على التوالي. فيما جاءت ٦ عبارات بدرجة تطبيق عالية، و ١٠ عبارات بدرجة تطبيق متوسطة، أما العبارة رقم ٥٥ في المقياس والتي تنص على: " تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني" ، فقد سجلت أدنى قيمة من بين استجابات المديرين بدرجة تطبيق منخفضة. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٦١ ، وبانحراف معياري مقداره ٠,٤٤ . وبالتالي فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين يتم بدرجة عالية من وجهة نظر المديرين.

جدول رقم (٢٠) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	٤٣	تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين	٤,٧٣	٠,٥٩	عالية جداً
٢	٥٠	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس	٤,٢٧	٠,٨٠	عالية جداً
٣	٦٠	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة	٤,٢٠	٠,٧٧	عالية
٤	٤٦	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة	٤,٠٠	٠,٩٣	عالية
٥	٥٢	تبادل ونقل الملفات في المدارس إلكترونياً	٤,٠٠	٠,٦٥	عالية
٦	٥٩	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية	٤,٠٠	٠,٨٥	عالية
٧	٤٧	حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد فيه	٣,٩٣	٠,٩٦	عالية
٨	٤٥	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية	٣,٧٣	٠,٨٠	عالية
٩	٥٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً	٣,٦٠	٠,٧٤	متوسطة
١٠	٤٢	الرد على طلبات المستفيدين عبر البريد الإلكتروني	٣,٥٣	٠,٦٤	متوسطة
١١	٤٤	حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونياً	٣,٥٣	٠,٩٢	متوسطة
١٢	٥١	عقد الاجتماعات بين إداري المدرسة إلكترونياً	٣,٥٣	٠,٧٤	متوسطة
١٣	٥٨	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة	٣,٥٣	٠,٩٩	متوسطة
١٤	٤١	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة	٣,٤٧	٠,٩٢	متوسطة
١٥	٥٦	تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستفيدين	٣,٤٧	٠,٦٤	متوسطة
١٦	٤٩	توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف	٣,٣٣	٠,٦٢	متوسطة
١٧	٥٧	تقليص احتياجات المدرسة من الورق	٣,٣٣	٠,٩٠	متوسطة
١٨	٤٨	حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية	٣,٢٧	٠,٥٩	متوسطة
١٩	٥٤	حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٣,٦٠	٠,٨٣	منخفضة
٢٠	٥٥	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٣,٠٧	٠,٥٩	منخفضة
		مجال خدمات المستفيدين	٣,٦١	٠,٤٤	عالية
		الدرجة الكلية			

ثانياً: الوكلاء

جدول رقم (٢١) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	٤٣	تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين	٤,٥٠	٠,٧١	عالية جدا
٢	٥٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً	٤,٠٠	٠,٨٢	عالية
٣	٥٠	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس	٢,٨٨	٠,٦٩	عالية
٤	٥٩	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلا من التعاملات الورقية	٢,٨٢	٠,٧٦	عالية
٥	٥٢	تبادل ونقل الملفات في المدارس إلكترونياً	٢,٧٦	٠,٩٢	عالية
٦	٦٠	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة	٢,٧٤	٠,٧٥	عالية
٧	٤٤	حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونياً	٢,٦٢	٠,٦٠	عالية
٨	٤٦	تقديم الخدمات إلكترونياً للمستفيدين على مدار الساعة	٢,٥٦	٠,٥٦	عالية
٩	٤٧	حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد فيه	٢,٥٣	٠,٥١	عالية
١٠	٤٥	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية	٢,٥٠	٠,٦٢	عالية
١١	٥٨	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة	٢,٣٥	٠,٧٧	متوسطة
١٢	٥٧	تقليص احتياجات المدرسة من الورق	٢,٢٩	٠,٥٢	متوسطة
١٣	٤٨	حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية	٢,٢٤	٠,٥٥	متوسطة
١٤	٤١	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة	٢,٢١	٠,٥٩	متوسطة
١٥	٤٩	توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف	٢,٢١	٠,٥٩	متوسطة
١٦	٥٦	تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستفيدين	٢,١٨	٠,٤٦	متوسطة
١٧	٥٤	حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٢,١٢	٠,٦٩	متوسطة
١٨	٤٢	الرد على طلبات المستفيدين عبر البريد الإلكتروني	٢,٠٠	٠,٥٥	متوسطة
١٩	٥١	عقد الاجتماعات بين إداري المدرسة إلكترونياً	٢,٨٢	٠,٦٣	متوسطة
٢٠	٥٥	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٢,١٢	٠,٥٩	منخفضة
		مجال خدمات المستفيدين	٢,٤٢	٠,٣٢	عالية
		الدرجة الكلية			

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين قد جاء بمتوسط حسابي تراوح بين ٢,١٢ - ٤,٥٠ ، كما يتضح أن ٩ عبارات جاءت بدرجة تطبيق عالية، وأخذت ٩ عبارات أيضاً درجة تطبيق متوسطة، فيما حصلت العبارة رقم ٤٣ في المقياس والتي تنص على: " تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين" على درجة تطبيق عالية جداً، أما العبارة رقم ٥٥ في المقياس والتي تنص على: " تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني" ، على درجة تطبيق منخفضة. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٤٢، وبانحراف معياري مقداره ٠,٣٢ . ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين يتم بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السادس:

نص السؤال السادس هو: ما درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري بمدارس لتعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاستجابات المديرين والوكلاء على العبارات التي تقيس بمجملها درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري، وعددها ٢٠ عبارة، ومن ثم تم استخراج المتوسط العام، والانحراف المعياري الكلي لجميع عبارات المجال، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: المديرين

جدول رقم (٢٢) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	٤٢	الرد على طلبات المستفيدين عبر البريد الإلكتروني	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٢	٤٦	تقديم الخدمات إلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة	٤,٧٣	٠,٤٦	عالية جداً
٣	٤٥	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية	٤,٦٠	٠,٦٣	عالية جداً
٤	٦٠	توعية المستفيدين بحتمة التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة	٤,٦٠	٠,٥١	عالية جداً
٥	٤٧	حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد فيه	٤,٥٣	٠,٦٤	عالية جداً
٦	٤١	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة	٤,٤٧	٠,٦٤	عالية جداً
٧	٤٣	تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين	٤,٤٧	٠,٥٢	عالية جداً
٨	٤٨	حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية	٤,٤٧	٠,٥٢	عالية جداً
٩	٥٧	تقليص احتياجات المدرسة من الورق	٤,٤٧	٠,٦٤	عالية جداً
١٠	٥٦	تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستفيدين	٤,٤٠	٠,٥١	عالية جداً
١١	٥٨	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة	٤,٤٠	٠,٧٤	عالية جداً
١٢	٥٩	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلا من التعاملات الورقية	٤,٤٠	٠,٥١	عالية جداً
١٣	٥٢	تبادل ونقل الملفات في المدارس إلكترونياً	٤,٣٣	٠,٦٢	عالية جداً
١٤	٥٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً	٤,٣٣	٠,٧٢	عالية جداً
١٥	٤٩	توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف	٤,٢٠	٠,٨٦	عالية
١٦	٤٤	حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونياً	٤,١٣	٠,٦٤	عالية
١٧	٥٤	حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٤,١٣	٠,٧٤	عالية
١٨	٥١	عقد الاجتماعات بين إدارتي المدرسة إلكترونياً	٣,٩٣	٠,٩٦	عالية
١٩	٥٠	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس	٣,٨٠	٠,٦٨	عالية
٢٠	٥٥	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٣,٦٠	١,١٢	عالية
		مجال خدمات المستفيدين	٤,٣٤	٠,٣٠	عالية جداً
		الدرجة الكلية			

يتضح من الجدول رقم (٢٢) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال خدمات المستخدمين، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٦٠ - ٤,٧٣ من وجهة نظر المديرين، كما يتضح أن ١٤ عبارة جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، فيما أخذت ٦ عبارات درجة تطبيق عالية. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٤,٣٤، وبانحراف معياري مقداره ٠,٣٠. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستخدمين يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً من وجهة نظر المديرين.

ثانياً: الوكلاء

يتضح من الجدول رقم (٢٣) أن درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من خلال مجال خدمات المستخدمين، قد جاءت بمتوسط حسابي تراوح بين ٣,٢٦ - ٤,٥٦ من وجهة نظر الوكلاء. كما يتضح أن ٣ عبارات جاءت بدرجة تطبيق عالية جداً، وأخذت ١٣ عبارة درجة تطبيق عالية، فيما جاءت ٤ عبارات بدرجة تطبيق متوسطة. وبلغ المتوسط العام لعبارات هذا المجال ٣,٩٢، وبانحراف معياري مقداره ٠,٤١. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستخدمين يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء.

جدول رقم (٢٣) المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات المستفيدين في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للعبارة

م	رقم العبارة في المقياس	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة
١	٤٣	تفعيل الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المستفيدين	٤,٥٦	٠,٦٦	عالية جداً
٢	٦٠	توعية المستفيدين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة	٤,٣٨	٠,٧٤	عالية جداً
٣	٤٧	حصول المستفيد على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد فيه	٤,٣٦	٠,٦٧	عالية جداً
٤	٤٦	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة	٤,١٨	٠,٧٣	عالية
٥	٥٩	توعية المستفيدين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلا من التعاملات الورقية	٤,١٨	٠,٧٣	عالية
٦	٤٨	حصول المستفيد على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية	٤,١٥	٠,٧٨	عالية
٧	٥٣	تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً	٤,٠٩	٠,٧٩	عالية
٨	٥٤	حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٤,٠٩	٠,٧١	عالية
٩	٥٢	تبادل ونقل الملفات في المدارس إلكترونياً	٤,٠٣	٠,٥٢	عالية
١٠	٥٠	توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس	٣,٩٤	٠,٩٥	عالية
١١	٥٥	تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني	٣,٩٤	١,٠١	عالية
١٢	٤١	توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة	٣,٩١	٠,٦٣	عالية
١٣	٤٤	حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونياً	٣,٨٨	٠,٦٤	عالية
١٤	٤٢	الرد على طلبات المستفيدين عبر البريد الإلكتروني	٣,٨٢	٠,٧٣	عالية
١٥	٤٥	منح الموظف اسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية	٣,٧٩	٠,٧٣	عالية
١٦	٤٩	توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف	٣,٦٢	٠,٨٥	عالية
١٧	٥٦	تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستفيدين	٣,٤٤	٠,٨٦	متوسطة
١٨	٥٨	تخصيص مكتب لخدمات المستفيدين الإلكترونية في المدرسة	٣,٤١	٠,٩٦	متوسطة
١٩	٥٧	تقليص احتياجات المدرسة من الورق	٣,٣٨	٠,٨٩	متوسطة
٢٠	٥١	عقد الاجتماعات بين إداري المدرسة إلكترونياً	٣,٣٦	٠,٧٩	متوسطة
		مجال خدمات المستفيدين	٣,٩٢	٠,٤١	عالية
		الدرجة الكلية			

ويمكن تلخيص نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة السابقة ومقارنة نتائج استجابات المديرين مع الوكلاء حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، ودرجة مساهمة هذا التطبيق في تجويد العمل الإداري فيما يلي:

أولاً: من حيث درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (٢٤) : المتوسطات العامة لدرجة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي للمجال

م	المجال	طبيعة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	الخدمات الإدارية.	مدير	٣,٩٢	٠,٣٦	عالية
		وكيل	٣,٥٧	٠,٣١	عالية
٢	البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	مدير	٣,٧٤	٠,٣٦	عالية
		وكيل	٣,٤٦	٠,٣٩	عالية
٣	خدمات المستفيدين.	مدير	٣,٦١	٠,٤٤	عالية
		وكيل	٣,٤٢	٠,٣٢	عالية
	المتوسط العام	مدير	٣,٧٦	٠,٣٩	عالية
		وكيل	٣,٤٨	٠,٣٤	عالية

يتبين من الجدول رقم (٢٤) أن تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية الثلاثة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية جاءت بدرجة عالية من وجهة نظر المديرين وفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام لجميع المجالات ٣,٧٦ ، وانحراف معياري ٠,٣٩ .

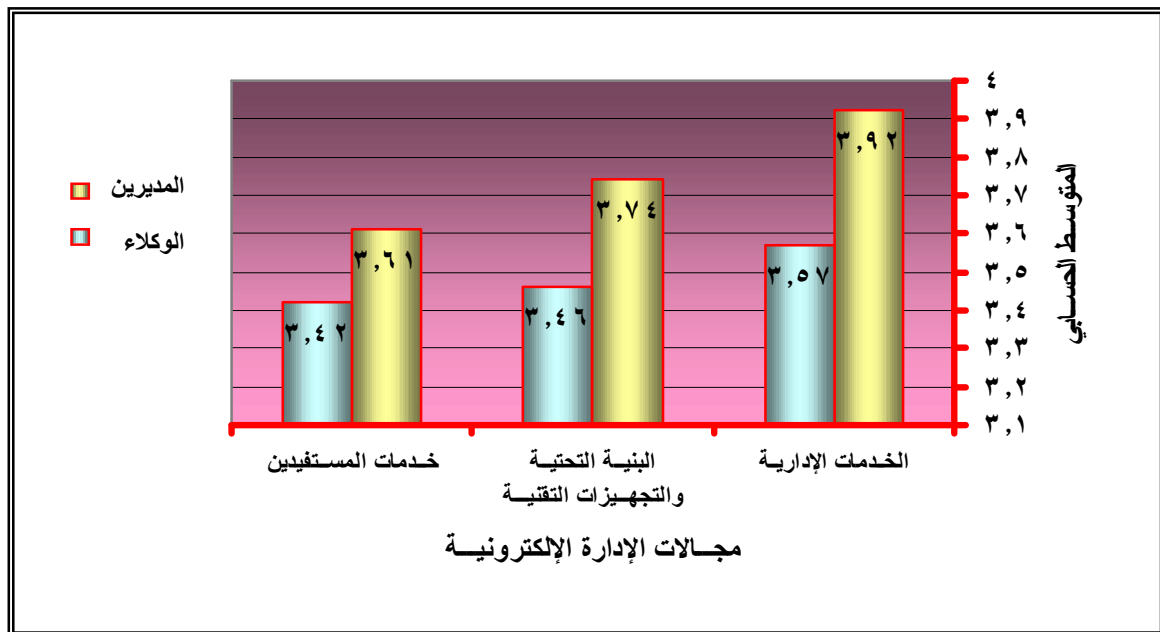
كما جاء تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الوكلاء بدرجة عالية أيضاً، حيث بلغ المتوسط العام لجميع المجالات ٣,٤٨ ، وانحراف معياري ٠,٣٤ . ويتضح مما سبق تقارب وجهة نظر مجتمع الدراسة بفئتيه حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس المعنية بالدراسة. كما يتضح اتفاق وجهة نظر الإداريين والوكلاء على ترتيب مجالات الإدارة الإلكترونية من حيث التطبيق، حيث أخذ مجال الخدمات الإدارية المرتبة الأولى في التطبيق، ثم تلاه مجال البنية التحتية

والتجهيزات التقنية، وأخيراً مجال خدمات المستخدمين، وهذا مؤشر جيد على مصداقية استجابات مجتمع الدراسة.

وتعتقد الباحثة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، كان نتيجة العديد من العوامل التي من أبرزها:

- توجه إدارة الخدمات التعليمية التطويري للمدارس، وقلة عدد المدارس الواقعة تحت نطاق إشرافها مما يتيح فرصة أكبر للتطوير.
- الاستقلالية المالية والإدارية المرتفعة لإدارة الخدمات التعليمية، حيث أنها إدارة تابعة للهيئة الملكية وليس لوزارة التربية والتعليم.
- تطبيق الجودة الشاملة في المدارس، وحصول معظمها على شهادة ضمان وتوكيد الجودة (الأيزو ٩٠٠١) كما أشار الغامدي (٢٠٠٨ م).
- اضطلاع الإدارة العامة للهيئة الملكية بدور كبير في دعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتجهيز البنية التحتية المناسبة في جميع الإدارات التابعة لها، ومن بينها إدارة الخدمات التعليمية.

والشكل رقم (١٠) أدناه يمثل رسم توضيحي للمتوسطات العامة لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجالاتها الثلاثة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر المديرين والوكلاء.



شكل رقم (١٠) المتوسطات العامة لدرجة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين والوكلاء

ومن خلال مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة المرتبطة، فإن نتيجة الدراسة الحالية من حيث تطبيق مجال الخدمات الإدارية بدرجة عالية تتفق مع نتيجة دراسة Bozeman & Stephen (١٩٩١ م)، وكذلك نتيجة دراسة Penelope (١٩٩٠ م)، والتي توصلت كل منهما إلى أن الإدارة الإلكترونية يتم تطبيقها في مجال الخدمات الإدارية دون تحدد لدرجة ذلك التطبيق. كما تتفق من حيث توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مع دراسة أبو مغايش (٢٠٠٤ م)، وكذلك تتفق مع دراسة الهيلي (٢٠٠٥ م) في توافر خطط مسبقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وجاءت نتائج هذه الدراسة أيضاً متفقة في إيجابية التطبيق مع نتيجة دراسة التمام (١٤٢٨ هـ) والتي توصلت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة. أما نتائج دراسة الدعيلج (١٤٢٦ هـ) فقد أوضحت ضعف في تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض المجالات وهو مخالف لما توصلت إليه هذه الدراسة من حيث درجة التطبيق المرتفعة.

ثانياً: من حيث مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري

جدول رقم (٢٥) : المتوسطات العامة لدرجة مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، مرتبة تنازلياً وفق

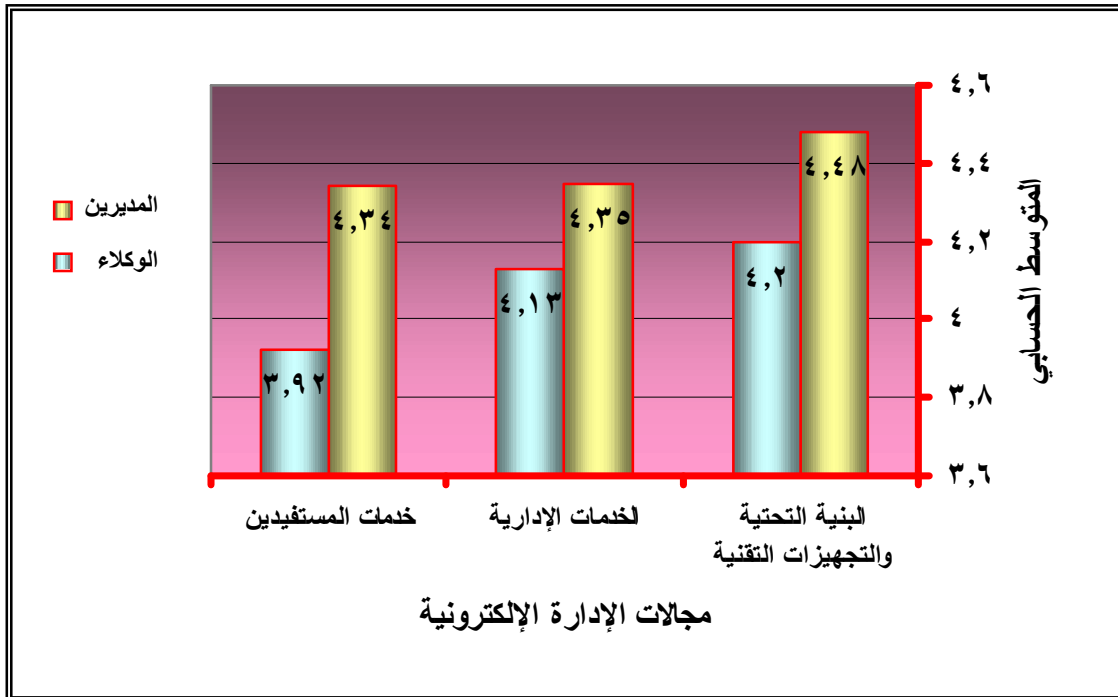
المتوسط الحسابي للمجال

م	المجال	طبيعة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	مدير	٤,٤٨	٠,٢٠	عالية جداً
		وكيل	٤,٢٠	٠,٢٥	عالية
٢	الخدمات الإدارية.	مدير	٤,٣٥	٠,٢٠	عالية جداً
		وكيل	٤,١٣	٠,٤٢	عالية
٣	خدمات المستفيدين.	مدير	٤,٣٤	٠,٣٠	عالية جداً
		وكيل	٣,٩٢	٠,٤١	عالية
	المتوسط العام	مدير	٤,٣٩	٠,٢٤	عالية جداً
		وكيل	٤,١٠	٠,٣٦	عالية

يتبين من الجدول رقم (٢٥) أن تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية التي تم اعتمادها في هذه الدراسة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً وفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة من وجهة نظر المديرين، حيث بلغ المتوسط العام لجميع المجالات ٤,٣٩ ، وبانحراف معياري ٠,٢٤ .

كما جاءت مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر الوكلاء بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط العام لجميع المجالات ٤,١٠ ، وبانحراف معياري ٠,٣٦ . ويتضح مما سبق اتفاق وجهة نظر مجتمع الدراسة بفئتيه إلى حد كبير حول درجة مساهمة وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بالمدارس المعنية بالدراسة. كما يتضح اتفاق وجهة نظر الإداريين والوكلاء على ترتيب مجالات الإدارة الإلكترونية من حيث المساهمة في تجويد العمل الإداري، حيث أخذ مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال الخدمات الإدارية، وأخيراً مجال خدمات المستفيدين.

والشكل رقم (١١) أدناه يمثل رسم توضيحي للمتوسطات العامة لدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين في مدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر المديرين والوكلاء .



شكل رقم (١١) المتوسطات العامة لدرجة مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء

الإلكترونية في تجويد العمل الإداري مع نتائج بعض الدراسات السابقة المرتبطة ، نجد أن نتيجة الدراسة الحالية تتفق مع نتيجة دراسة yan (١٩٩٧ م) ، ونتيجة دراسة السعود (٢٠٠٢ م) ، ونتيجة دراسة العمري (٢٠٠٣ م) ، ونتيجة دراسة المغربي (٢٠٠٤ م) ، ونتائج دراسة Russell (٢٠٠٤ م) ، ونتائج دراسة الهميلي (٢٠٠٥ م) حول إيجابية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

كما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة سناري (٢٠٠٨ م) ، ونتيجة دراسة غنيم (٢٠٠٦ م) ، ونتيجة دراسة التمام (١٤٢٨ هـ) حول مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية. ولم تجد الباحثة ضمن الدراسات التي تم التوصل إليها أي دراسة تتعارض مع نتيجة دراستها الحالية حول إيجابية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال السابع:

نص السؤال السابع هو: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير: (طبيعة العمل ، المرحلة الدراسية ، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية ، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)؟

وللإجابة على هذا السؤال ، والكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وبيان الدلالة الإحصائية لها إن وجدت تم استخدام اختبار ت (T-test) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير طبيعة العمل ، و متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) .: كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير: المرحلة الدراسية ، وسنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وفيما يلي نتائج هذا السؤال:

أ- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم

البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير طبيعة العمل ؟

جدول رقم (٢٦) : ملخص نتائج اختبار (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة

حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير طبيعة العمل

المتغير التابع (المجال)	المتغير المستقل (طبيعة العمل)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	مدير	٣,٧٤	٠,٣٦	٠,٠٩	٤٧	٢,٣٤	٠,٠٢
	وكيل	٣,٤٦	٠,٣٩	٠,٠٧			
الخدمات الإدارية.	مدير	٣,٩٢	٠,٣٦	٠,٠٩	٤٧	٣,٤٧	٠,٠٠١
	وكيل	٣,٥٧	٠,٣١	٠,٠٥			
خدمات المستفيدين.	مدير	٣,٦١	٠,٤٤	٠,١١	٤٧	١,٦٣	٠,٠١
	وكيل	٣,٤٢	٠,٣٣	٠,٠٦			

يتبين من الجدول رقم (٢٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير طبيعة العمل. وهذه الفروق كما يتضح من الجدول ظهرت في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة، ولصالح المديرين.

وترى الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى أن صلاحيات استخدام معظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المدارس تعود للمديرين، ولا يتم تفويض هذه الصلاحيات للوكلاء بشكل كامل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة التمام (١٤٢٨ هـ) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التقنية تُعزى لمتغير طبيعة العمل.

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير المرحلة الدراسية ؟

وللإجابة على هذا السؤال، والكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، والمتعلقة بمتغير المرحلة الدراسية وبيان الدلالة الإحصائية لها إن وجدت تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وفيما يلي نتيجة هذا السؤال:
جدول رقم (٢٧) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

المتغير التابع (المجال)	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	بين المجموعات	٠,٢٠	٢,٠٠	٠,١٠	٠,٦٢	٠,٥٥
	داخل المجموعات	٧,٥٧	٤٦,٠٠	٠,١٦		
	المجموع الكلي	٧,٧٧	٤٨,٠٠			
الخدمات الإدارية.	بين المجموعات	٠,٣٢	٢,٠٠	٠,١٦	١,٢٨	٠,٢٩
	داخل المجموعات	٥,٨٥	٤٦,٠٠	٠,١٣		
	المجموع الكلي	٦,١٨	٤٨,٠٠			
خدمات المستخدمين.	بين المجموعات	٠,١٥	٢,٠٠	٠,٠٧	٠,٥٣	٠,٥٩
	داخل المجموعات	٦,٤٥	٤٦,٠٠	٠,١٤		
	المجموع الكلي	٦,٦٠	٤٨,٠٠			

حيث يتبين من الجدول رقم (٢٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية (ابتدائية ، متوسطة ، ثانوية). وربما يعود السبب في ذلك إلى أن البنية التحتية والتجهيزات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية تمت في المدارس وفق خطة زمنية محددة من قبل إدارة الخدمات التعليمية وبنفس المستوى.

وتتعارض هذه النتيجة مع نتيجة دراسة التمام (١٤٢٨ هـ) والتي توصلت إلى فروق تعزى لمتغير الكلية ، ويعود ذلك إلى تمتع كل كلية باستقلالية كبيرة كما ذكر.

ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية ؟

وللإجابة على هذا السؤال ، والكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ، والمتعلقة بمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية ، وبيان الدلالة الإحصائية لها إن وجدت تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وفيما يلي نتيجة هذا السؤال:

جدول رقم (٢٨) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية

المتغير التابع (المجال)	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	بين المجموعات	٠,١٧	٣,٠٠	٠,٠٦	٠,٣٣	٠,٨٠
	داخل المجموعات	٧,٦١	٤٥,٠٠	٠,١٧		
	المجموع الكلي	٧,٧٧	٤٨,٠٠			
الخدمات الإدارية.	بين المجموعات	٠,١٩	٣,٠٠	٠,٠٦	٠,٤٩	٠,٦٩
	داخل المجموعات	٥,٩٨	٤٥,٠٠	٠,١٣		
	المجموع الكلي	٦,١٨	٤٨,٠٠			
خدمات المستخدمين.	بين المجموعات	٠,٩٠	٣,٠٠	٠,٣٠	٢,٣٨	٠,٠٨
	داخل المجموعات	٥,٧٠	٤٥,٠٠	٠,١٣		
	المجموع الكلي	٦,٦٠	٤٨,٠٠			

حيث يتبين من الجدول رقم (٢٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وفقاً لمتغير سنوات

الخبرة العملية في الإدارة المدرسية. وترى الباحثة أن السبب وراء عدم وجود فروق تُعزى لسنوات الخبرة ربما يعود إلى أن ما نسبته أكبر من ٥٠٪ من مجتمع الدراسة ينتمون إلى فئة واحدة من حيث عدد سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة التمام (١٤٢٨ هـ) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الخبرة.

د- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)؟

وللإجابة على هذا السؤال، والكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، والمتعلقة بمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)، وبيان الدلالة الإحصائية لها إن وجدت تم استخدام اختبار (T-test) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وفيما يلي نتيجة هذا السؤال:

جدول رقم (٢٩) : نتائج اختبارات (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)

المتغير التابع (المجال)	المتغير المستقل (الحصول على ICDL)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	نعم	٣,٦٧	٠,٣٦	٠,٠٧	٤٧	٢,٤٧	٠,٠٢
	لا	٣,٤٠	٠,٤١	٠,٠٩			
الخدمات الإدارية.	نعم	٣,٧٤	٠,٣٩	٠,٠٨	٤٧	١,٢٦	٠,٠١
	لا	٣,٦١	٠,٣٢	٠,٠٧			
خدمات المستخدمين.	نعم	٣,٥١	٠,٣٧	٠,٠٧	٤٧	٠,٧٠	٠,٠٠٨
	لا	٣,٤٤	٠,٣٨	٠,٠٨			

يتبين من الجدول رقم (٢٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL). وهذه الفروق كما يتضح من الجدول ظهرت في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة، ولصالح الحاصلين على رخصة قيادة الحاسب الآلي.

وترى الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى ارتفاع درجة ممارسة الحاصلين على هذه الرخصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، والمبادرة إلى استخدامها والاستفادة منها وتفعيلها في كافة مجالات العمل الإداري، حيث تبين للباحثة حصول جميع مديري المدارس على هذه الرخصة من خلال برنامج تدريبي مخطط من قبل إدارة الخدمات التعليمية، كمرحلة أولية يليها مراحل تدريبية أخرى تشمل جميع الوكلاء.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الإجابة على السؤال الثامن:

نص السؤال الثامن هو: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير: (طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL) ؟

وللإجابة على هذا السؤال، والكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وبيان الدلالة الإحصائية لها إن وجدت تم استخدام اختبارات (T-test) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير طبيعة العمل، ومتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL):. كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (Anova) للتعرف على الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تتعلق بمتغير: المرحلة الدراسية، وسنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وفيما يلي نتائج الإجابة على هذا السؤال:

أ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير طبيعة العمل ؟

جدول رقم (٣٠) : ملخص نتائج اختبار (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير طبيعة العمل

المتغير التابع (المجال)	المتغير المستقل (طبيعة العمل)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	مدير	٤,٤٨	٠,٢٠	٠,٠٥	٤٧	٣,٨٦	٠,١
	وكيل	٤,٢٠	٠,٢٥	٠,٠٤			
الخدمات الإدارية.	مدير	٤,٣٥	٠,٢٠	٠,٠٥	٤٧	١,٩٩	٠,٠٥٩
	وكيل	٤,١٣	٠,٤٢	٠,٠٧			
خدمات المستفيدين.	مدير	٤,٣٤	٠,٣٠	٠,٠٨	٤٧	٣,٥٤	٠,١٢
	وكيل	٣,٩٢	٠,٤١	٠,٠٧			

يتبين من الجدول رقم (٣٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير طبيعة العمل. وذلك لجميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة.

وترى الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى ارتفاع مستوى ثقافة المدارس فيما يخص ضرورة الاستفادة من التقنية الحديثة في العمل المدرسي، علاوة على اهتمام هذه المدارس بتطبيق الجودة الشاملة، وباعتبار أن الإدارة الإلكترونية أحد التطبيقات المهمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، لذا جاءت وجهات النظر متقاربة إلى حدٍ كبير.

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير المرحلة الدراسية ؟

جدول رقم (٣١) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

المتغير التابع (المجال)	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	بين المجموعات	٠,٢٦	٢,٠٠	٠,١٣	١,٨٦	٠,١٧
	داخل المجموعات	٣,١٧	٤٦,٠٠	٠,٠٧		
	المجموع الكلي	٣,٤٢	٤٨,٠٠			
الخدمات الإدارية.	بين المجموعات	٠,٢٩	٢,٠٠	٠,١٥	١,٠١	٠,٣٧
	داخل المجموعات	٦,٦٥	٤٦,٠٠	٠,١٤		
	المجموع الكلي	٦,٩٤	٤٨,٠٠			
خدمات المستخدمين.	بين المجموعات	٠,١١	٢,٠٠	٠,٠٦	٠,٣٠	٠,٧٤
	داخل المجموعات	٨,٦١	٤٦,٠٠	٠,١٩		
	المجموع الكلي	٨,٧٣	٤٨,٠٠			

حيث يتبين من الجدول رقم (٣١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية (ابتدائية ، متوسطة ، ثانوية). وربما يعود السبب في ذلك إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم في جميع المدارس وفق خطوات متوازية ، وضمن خطة زمنية محددة من قبل إدارة الخدمات التعليمية وبنفس المستوى كما تمت الإشارة لذلك سابقاً. وهذه النتيجة تتعارض مع نتيجة دراسة غنيم (٢٠٠٦ م) والتي توصلت إلى فروق تُعزى لمتغير المرحلة الدراسية.

ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية ؟

جدول رقم (٣٢) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية

المتغير التابع (المجال)	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	بين المجموعات	٠,٠٣	٣,٠٠	٠,٠١	٠,١٤	٠,٩٣
	داخل المجموعات	٣,٣٩	٤٥,٠٠	٠,٠٨		
	المجموع الكلي	٣,٤٢	٤٨,٠٠			
الخدمات الإدارية.	بين المجموعات	٠,٢٤	٣,٠٠	٠,٠٨	٠,٥٣	٠,٦٦
	داخل المجموعات	٦,٧٠	٤٥,٠٠	٠,١٥		
	المجموع الكلي	٦,٩٤	٤٨,٠٠			
خدمات المستفيدين.	بين المجموعات	٠,٧١	٣,٠٠	٠,٢٤	١,٣٤	٠,٢٧
	داخل المجموعات	٨,٠١	٤٥,٠٠	٠,١٨		
	المجموع الكلي	٨,٧٣	٤٨,٠٠			

حيث يتبين من الجدول رقم (٣٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية.

وترى الباحثة أن السبب وراء عدم وجود فروق تُعزى لسنوات الخبرة ربما يعود إلى تقارب خبرة مجتمع الدراسة، حيث أن ما نسبته أكبر من ٥٠٪ من مجتمع الدراسة ينتمون إلى فئة واحدة من حيث عدد سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية.

د- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى إلى متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)؟

جدول رقم (٣٣): نتائج اختبارات (T- Test) للفروق بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وفقاً لمتغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)

المتغير التابع (المجال)	المتغير المستقل (الحصول على (ICDL))	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
البنية التحتية والتجهيزات التقنية.	نعم	٤,٣٤	٠,٣١	٠,٠٦	٤٧	١,٦٠	٠,١٢
	لا	٤,٢٢	٠,٢٠	٠,٠٤			
الخدمات الإدارية.	نعم	٤,١٨	٠,٤٩	٠,١٠	٤٧	٠,٣٠	٠,٧٧
	لا	٤,٢١	٠,٢٢	٠,٠٤			
خدمات المستفيدين.	نعم	٤,١٣	٠,٤٠	٠,٠٨	٤٧	١,٤٥	٠,١٥
	لا	٣,٩٥	٠,٤٥	٠,٠٩			

يتبين من الجدول رقم (٣٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL). وذلك لجميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة غنيم (٢٠٠٦م) في عدم وجود فروق تُعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي. وهذا أمر جيد ومؤشر لارتفاع مستوى ثقافة أهمية الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري وتطويره في رأي الباحثة.

العلماء المسلمون

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات

■ ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية

■ ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري

■ ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية

■ ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري

■ التوصيات

■ المقترحات

الفصل الخامس

(ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات)

هدفت هذه الدراسة من خلال استخدام المنهج الوصفي المسحي، ومن خلال استقصاء مجتمع الدراسة المكون من المديرين والوكلاء إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، بالإضافة إلى تحديد درجة مساهمة هذا التطبيق في تجويد العمل الإداري. كما هدفت الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف أو اتفاق وجهات نظر مجتمع الدراسة باختلاف مجموعة من المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في: طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL). ولتحقيق أهداف الدراسة تمت مراجعة العديد من أدبيات الموضوع، والكثير من الدراسات السابقة المرتبطة بهذه الدراسة.

وتم تصميم الأداة (استبانة) بما يتفق مع أهداف الدراسة وبالطريقة العلمية المتعارف عليها. ومن ثمّ تمّ جمع البيانات وعرضها وتحليلها، واستخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة، كما يتضح في الفصول السابقة من هذه الدراسة.

وفيما يلي ملخص مختصر لأهم وأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس

تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية جاءت بدرجة عالية من وجهة نظر المديرين والوكلاء في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية التي تم اعتمادها في هذه الدراسة. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة، فقد بلغ المتوسط العام لتطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية ٣,٧٦، ٣,٤٨ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي.

اتفقت وجهة نظر الإداريين والوكلاء على ترتيب مجالات الإدارة الإلكترونية من حيث التطبيق، حيث أخذ مجال: "الخدمات الإدارية" المرتبة الأولى في التطبيق بمتوسط حسابي ٣,٩٢ ، ٣,٥٧ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي. ثم تلاه مجال: "البنية التحتية والتجهيزات التقنية" بمتوسط حسابي ٣,٧٤ ، ٣,٤٦ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي. وأخيراً مجال: "خدمات المستفيدين" بمتوسط حسابي ٣,٦١ ، ٣,٤٢ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي.

ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بدرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية

في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

أظهرت نتائج الدراسة أن مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية جاءت بدرجة عالية جداً من وجهة نظر المديرين، وبدرجة عالية من وجهة نظر الوكلاء في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية التي تم اعتمادها في هذه الدراسة. ووفقاً للمحك المعتمد في هذه الدراسة، فقد بلغ المتوسط العام لدرجة مساهمة تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ٤,٣٩ ، ٤,١٠ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي.

اتفقت وجهة نظر الإداريين والوكلاء على ترتيب مجالات الإدارة الإلكترونية من حيث مساهمة تطبيقها في تجويد العمل الإداري، إلا أنها اختلفت أولوية ترتيب المجالات في المساهمة عنها في الترتيب السابق للتطبيق، حيث أخذ مجال: "البنية التحتية والتجهيزات التقنية" المرتبة الأولى في التطبيق بمتوسط حسابي ٤,٢٠ ، ٤,٤٨ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي. ثم تلاه مجال: "الخدمات الإدارية" بمتوسط حسابي ٤,٣٥ ، ٤,١٣ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي. وأخيراً مجال: "خدمات المستفيدين" بمتوسط حسابي ٤,٣٤ ، ٣,٩٢ من وجهة نظر المديرين والوكلاء على التوالي.

ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

← أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير طبيعة العمل. وكانت الفروق في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة، ولصالح المديرين.

← أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى إلى متغير الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL). وكانت الفروق في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة، ولصالح الحاصلين على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL).

← أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تُعزى لمتغير: (المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية).

ملخص نتائج الأسئلة المتعلقة بالفروق حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية:

← أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية يمكن أن تُعزى لمتغير: (طبيعة العمل، المرحلة الدراسية، سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية، الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL)).

من خلال نتائج هذه الدراسة المنبثقة من تقييم الوضع الراهن لدرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودرجة مساهمة هذا التطبيق في تجويد العمل الإداري بمدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر القائمين على إدارات هذه المدارس، فإن الباحثة تأمل أن تقدم بعض التوصيات التي تساعد متخذ القرار في هذه المدارس على تحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية، والعناية ببعض الجوانب التي جاءت نتائجها متدنية، وخاصة في ظل تطبيق هذه المدارس للجودة الشاملة، كما تأمل الباحثة أن تستفيد مدارس التعليم العام السعودي من نتائج هذه الدراسة المرتفعة فيما يخص أهمية ودرجة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري المدرسي بهدف تبني هذا التطبيق في جميع المدارس. وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

التوصيات:

- (١) تمكين وكلاء المدرسة من استخدام كافة تطبيقات الإدارة الإلكترونية المتاحة في المدرسة، حيث أظهرت نتائج الدراسة كما يتضح من الجدول رقم (١٤) درجة منخفضة لبعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الوكلاء. مما يدل على ضعف تفويض بعض المهام من قبل المديرين. علاوة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المديرين والوكلاء حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- (٢) ضرورة توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة، حيث تبين من خلال الجدول رقم (١٤) تدني درجة العبارة التي تتضمن ذلك.
- (٣) التركيز على تفعيل الموقع الإلكتروني الخاص لكل مدرسة، وتقديم كافة الخدمات من خلاله قدر الإمكان، حيث أظهرت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (٢١)، والجدول رقم (٢٢) تدني مستوى الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني للمدرسة وخاصة فيما يخص تسجيل الطلاب والحصول على التقارير المختلفة.

٤) أهمية عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية لجميع الإداريين، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لصالح الحاصلين على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL).

المقترحات:

١) القيام بدراسات علمية مماثلة من قبل الباحثين لتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر مستفيدين آخرين (معلمين، طلاب، أوليا أمور).

٢) القيام بدراسات علمية في اقتصاديات الإدارة الإلكترونية في التعليم العام.

المراجع

المراجع

- القرآن الكريم
- أحمد بن حنبل. (٤٢٠هـ).
- مسند الإمام أحمد، تحقيق شعيب الأرنؤوط؛ وآخرون. ط٢. ج١٣ : مؤسسة الرسالة.
- **أولاً: المراجع العربية:**
- أبو شيخة، نادر أحمد. (١٩٩١م).
إدارة الوقت. الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- أبو فارة، يوسف أحمد. (٢٠٠٧م).
التسويق الإلكتروني. (ط٢). عمان: دار وائل.
- أبو مفايض، يحيى محمد. (٤٢٥هـ).
الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض.
- أبو مفايض، يحيى محمد. (٢٠٠٤م).
الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود: الرياض.
- إيان دودج. (٢٠٠٦م).
الإدارة الإلكترونية تأثير الأعمال التجارية الإلكترونية على مدير تكنولوجيا المعلومات IT المعاصر. (ط١). ترجمة عبدالحكم أحمد الخزامى. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- البكري، سويما محمد. (٢٠٠٠م).
إدارة الإنتاج والتعليمات. الدار الجامعية للنشر: القاهرة.
- باكير، علي حسين. (٢٠٠٦م).
المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية. مجلة آراء الخليج. العدد ٢٣، مركز الخليج للأبحاث: دولة الإمارات العربية المتحدة.

- بامشموس، سعيد محمد. (٢٠٠٢م).
المقدمة في الإدارة المدرسية. جدة: كنوز المعرفة.
- بخش، فوزية حبيب. (١٤٢٧هـ).
الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة - خطة مقترحة - رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- التمام، عبدالله بن علي. (١٤٢٧/١٤٢٨هـ).
الإدارة الالكترونية كمدخل للتطوير الإداري: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- تيشوري، عبدالرحمن. (٢٠٠٦م).
إدارة الأداء وأهدافه ومعاييرهم. العدد (١٤٣٦). الحوار المتمدن. الإدارة والاقتصاد.
- جوزيف كيلادا. (٢٠٠٤م).
تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة. تعريب علي سرور علي، مراجعة محمد يحيى عبدالرحمن، تقديم عبدالله بن سليمان العزاز. الرياض: دار المريخ.
- حجي، أحمد إسماعيل. (١٩٩٨م).
الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الحربي، حياة محمد. (١٤٢٢هـ).
إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- حسين، سلامة عبدالعظيم. (٢٠٠٤م).
اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة. عمان: دار الفكر.

- الحمادي، بسام عبدالعزيز. (١٤٢٥هـ).
الإدارة الإلكترونية، رسالة معهد الإدارة، العدد ٥٠، الرياض.
- الحمادي، علي. (١٤١٩هـ).
التغيير الذكي. بيروت: دار ابن حزم للطباعة والنشر.
- حمدي، موسى بن عبدالله محمد مهدي. (٢٠٠٨م).
الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الخان، بدر، ترجمة الموسوي؛ وآخرون (٢٠٠٥م).
استراتيجيات التعلم الإلكتروني. حلب، سوريا: دار شعاع للنشر والعلوم.
- الخلف، عبدالله موسى. (١٩٩٧م).
ثالث التميز تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية. مجلة الإدارة العامة. العدد ١، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- الدعيلج، فوزية عبدالعزيز. (١٤٢٦هـ).
رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- آل درعان، علي بن محمد سالم. (١٤٢٩هـ).
الإدارة المدرسية الفعالة (تأصيل - مهارات - إجراءات - اتجاهات جديدة). جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- درويش، علي محمد عبدالعزيز. (٢٠٠٥م).
"تطبيقات الحكومة الإلكترونية - دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي" رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم.
- دهيش، خالد بن عبدالله؛ وآخرون. (٢٠٠٩م).
الإدارة والتخطيط التربوي (أسس نظرية وتطبيقات عملية). ط(٣)، الرياض: مكتبة الرشد.

- الديب، إبراهيم رمضان. (٢٠٠٦م).
أسس ومهارات إدارة الذات (١) إدارة الوقت، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع.
- ديفيد براون. (٢٠٠٥م).
الحكومة الالكترونية والإدارة العامة. المحلة الدولية للعلوم الإدارية. المجلد ١٠، العدد ٢، معهد التنمية الإدارية: دولة الإمارات العربية المتحدة.
- رضوان، رأفت. (٢٠٠٤م).
الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة. مارس ٢٠٠٤م.
- الريامي، محمود ناصر. (٢٠٠٣م).
متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات. ربيع أول، مسقط، عمان.
- آل زاهر، علي ناصر شتوي. (١٤٢٥هـ).
برامج التطوير المهني لعضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية، معهد البحوث: مكة المكرمة.
- الزعبي، إبراهيم عبدالله. (١٤٢٦هـ).
مستقبل الدور الإداري التربوي لمجالس التربية والتعليم السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة التعليمية الشاملة. رسالة دكتوراة غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الزهراني، سعد عبدالله. (١٤٢٦هـ).
تخطيط التغيير وإدارته في مؤسسات التعليم العالي المبادئ والأسس مدخل تطويري. مجلة جامعة أم القرى. العدد ١٢: مكة المكرمة.
- الزهراني، سعد عبدالله. (١٤١٦هـ).
نماذج وإستراتيجيات تخطيط التغيير وإدارته في مؤسسات التعليم العالي. مجلة جامعة أم القرى، سلسلة البحوث التربوية والنفسية: مكة المكرمة.

- السالمي، علاء عبدالرزاق. (٢٠٠٨م). الإدارة الإلكترونية. دار وائل:عمان.
- السعود، راتب. (٢٠٠٢م). إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية. المجلد ١٨، العدد ٢.
- سكتاوي، عبدالملك محمد. (١٤٢٣هـ). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في إدارة مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة. رسالة دكتوراة غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- سلامة، عبدالحافظ محمد؛ وحسين محمود صالح. (١٤٢٥هـ). مدرسة المستقبل. الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- السلطان، فهد صالح. (١٩٩٨م). إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة). الرياض: مطابع الخالد للأوفست.
- السلمي، علي. (١٤٢٥هـ). ملتقى الإدارة الإلكترونية من أجل التميز والمنافسة. جدة، المملكة العربية السعودية.
- السلمي، علي. (١٤٢٦هـ). ملامح الإدارة الجديدة في عصر المتغيرات وأثرها على إدارة التغيير، الملتقى الإداري الثالث بعنوان إدارة التغيير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري، جدة، المملكة العربية السعودية.
- السويل، محمد إبراهيم. (١٤٢٢هـ). دور البنية التحتية للمفاتيح العمومية في دعم الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. ندوة الحكومة الإلكترونية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- سليمان، عرفات عبدالعزيز. (١٩٩٠م). الاتجاهات التربوية المعاصرة. (ط٢). القاهرة: الأنجلو المصرية.

- سناري، بيان محمد. (٢٠٠٨م).
الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية
من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. رسالة ماجستير.
كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الشاهي، أروى بنت إسماعيل نجار. (٢٠٠٨م).
تفعيل استخدامات الانترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى
بمكة المكرمة. رسالة ماجستير. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية
التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الشريف، بندر محمد عباس. (١٤٣٠هـ).
إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي بمستشفى مدينة الملك
عبدالعزیز بجدة: دراسة تحليلية. رسالة ماجستير. قسم الإدارة التربوية
والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الشميري، حامد صالح. (٢٠٠٧م).
إدارة الجودة الشاملة - صناعة النجاح في سياق التحديات. (ط٢). جازان:
د.ن.
- الشمري، مشعان ضيف الله مقبل السلماني. (٢٠٠٨م).
تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالملكة
العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء
الأقسام: تصور مقترح". رسالة دكتوراه. قسم الإدارة التربوية والتخطيط،
كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- الطعامة، محمد. (٢٠٠١م).
إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، حالة وزارة الصحة. مجلة
أبحاث اليرموك. المجلد ١٧، العدد ١.
- الطويل، أحمد. (٢٠٠٣م).
الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة تقنية
المعلومات والاتصالات. ورقة عمل مقدمة في مؤتمر الحكومة الإلكترونية
الواقع والتحديات. مسقط: سلطنة عمان.

- عبدالفتاح، إسماعيل. (١٤٢١هـ).
القيم الإسلامية في الإسلام. القاهرة: الدار الثقافية للنشر.
- عبدالفتاح، إسماعيل. (٢٠٠٥م).
موسوعة القيم والأخلاق الإسلامية. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- العبيدي، علي بن محمد. (١٤٢٤هـ).
خطة الحاسب في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني نحو مشروع الحكومة الالكترونية. ورقة عمل مقدمة لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية: الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة.
- العجمي، محمد حسنين. (٢٠٠٧م).
الإدارة المدرسية ومتطلبات العصر. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- العطيات، محمد يوسف. (٢٠٠٦م).
إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير - رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين. عمان: دار الحامد.
- عقيل، محمود عطا حسين. (١٤٢٧هـ).
القيم المهنية. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- عقيلي، عمر وصفي. (٢٠٠١م).
المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل.
- عليان، ريجي مصطفى. (٢٠٠١م).
البحث العلمي أسسه - مناهجه وأساليبه - إجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية.
- عليمات، صالح ناصر. (٢٠٠٤م).
إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق.

- العمري، سعيد بن معلا. (٢٠٠٣م).
المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ. رسالة ماجستير. برنامج الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- العلاق، بشير عباس. (٢٠٠٥م).
الإدارة الرقمية المحالات والتطبيقات. أبوظبي، الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.
- عليان، ربحي مصطفى. (٢٠٠٥م).
إدارة الوقت النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- العواملة، نائل عبد الحافظ. (٢٠٠٣م).
نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية. مجلة جامعة الملك سعود. المجلد ١٥، العلوم الإدارية ٢: الرياض.
- العواملة، نائل عبد الحافظ. (٢٠٠٣م).
الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر. مجلة الدراسات. المجلد ٢٩، العدد ٢.
- الغافري، صالح عبيد. (١٤٢٥هـ).
درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مديرو المدارس. رسالة ماجستير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- الغامدي، عمير سفر. (٢٠٠٨م).
إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية: دراسة تقويمية من وجه نظر الإداريين والمعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- غنيم، أحمد علي. (٢٠٠٦م).
دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. المجلة التربوية. المجلد ٢١، العدد ٨١، مجلس النشر العلمي: جامعة الكويت.

- غنيم، أحمد محمد. (٢٠٠٣ - ٢٠٠٤م). الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة: المكتبة العصرية.
- غنيم، محمد متولي. (٢٠٠٥م). التخطيط التربوي. عمان: دار المسيرة.
- الغيثي، فهد محمد. (١٤٢١هـ). أساليب إدارة الوقت وممارسته التربوية من وجهة نظر مديري الإدارات الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- فتحي، محمد. (١٤٢٣هـ). ٧٦٦ مصطلح إداري. القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية.
- الفولي، عبدالفتاح. (٢٠٠٣م). العلاقة بين تطوير الأداء وتكنولوجيا المعلومات: دراسة في الآثار التنظيمية والأدائية لتكنولوجيا المعلومات، الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين والإداريين، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- كتوعة، هشام صالح، ومندورة، سعود حمود. (١٩٩٩م). الحاسب الآلي وتطبيقاته في الإدارة. جدة: ب.ن.
- كساب، محمد خير عزات. (٢٠٠٨م). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات- فلسطين. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- اللوزي، موسى. (٢٠٠٣م). التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة. (ط٢). عمان: دار وائل.
- المتولي، محمد. (٢٠٠٣م). تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان.

- المسعود ، خليفة بن صالح بن خليفة. (٢٠٠٨م).
المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجه نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس.
رسالة ماجستير. كلية التربية ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
- المشيخ ، محمد سليمان حمود. (١٤١٨هـ).
دور البرمجيات في تنمية ثقافة الطفل في دول الخليج العربي. الرياض:
مكتب التربية لدول الخليج العربي.
- المصري ، صلاح عبدالحكيم. (٢٠٠٧م).
متطلبات استخدام التوقيع الالكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية: غزة.
- المغربي ، عبد الحميد عبدالفتاح. (٢٠٠٥م).
الإدارة: وظائف المديرين في منظمات القرن الحادي والعشرين. المنصورة، مصر: المكتبة العصرية.
- موسى ، عبدالله عبد العزيز. (٢٠٠١م).
استخدام الحاسب الآلي في التعليم. الرياض: مكتبة الشقيري.
- النجار ، فريد. (١٩٩٩ - ٢٠٠٠م).
إدارة الجامعات بالحدود الشاملة رؤى التنمية المتواصلة. (ط١). القاهرة:
إيتراك للنشر والتوزيع.
- نجم ، عبود نجم. (٢٠٠٤م).
الإدارة الالكترونية ومقولة نهاية الإدارة. المجلة الدولية للعلوم الإدارية مجلة دولية لدراسات الإدارة العامة المقارنة . المجلد ٩ ، العدد ٤ ، الإصدار العربي، معهد التنمية الإدارية: دولة الإمارات العربية المتحدة.
- نجم ، عبود نجم. (١٤٢٥هـ).
الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار الريح للنشر.

- النفيعي، يوسف محمد، والحمد، راشد عبدالله. (٢٠٠٠م).
إدارة الأعمال الإلكترونية: نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية. (ط١). البحرين:
مركز الدراسات والبحوث.
- النمر، سعود حامد، وخاشقجي، هاني يوسف، ومحمود، محمد فتحي، وحمزاوي،
محمد سيد. (٢٠٠٦م).
الإدارة العامة: الأسس والوظائف. (ط٦). الرياض: مكتبة الشقري.
- نوفل، محمد حسن. (٢٠٠٣).
الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير. ندوة
الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات. مسقط، سلطنة عمان.
- هاشم، عابد. (١٤٢٧هـ).
إدارة الأداء. العدد (١٩٢٢). عكاظ. كتاب ومقالات. دوزنة.
- الهلالي، الهلالي الشرييني. (٢٠٠٦م).
إدارة المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين. (ط١). جمهورية مصر
العربية: المكتبة العصرية.
- الهميلي، يوسف جاسم. (٢٠٠٥م).
واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي في المملكة
العربية السعودية المعوقات والحلول. بحث منشور، مركز البحوث، معهد
الإدارة العامة: الرياض.
- هيجان، عبدالرحمن أحمد. (١٩٩٤م).
منهج علمي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية. مجلة الإدارة العامة.
المجلد ٣٤، العدد ٣، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- ياسين، سعد غالب. (٢٠٠٥م).
الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة،
مركز البحوث.

- Andreson, R.and Srinivasan, S. (2003)
" E- Satisfaction and E- loyalty: Acontingency Framework" Psychology and Marketing, 20(2),123--138.
- Bourn,Johan.(2002)
Better Public Services Through E-Government, London: Natioal Audit Office (NAO)
- Bozeman,W.& Stephen,R.(1991)
Application of Computer Technology to Educational Administration in the United States. Journal of Search on Computing in Education,24(1).1-3.
- Darrell West.(2001)
Assessing E-Government: The Internet Democracy, and Service Delivery by State and Feeral Government own University.
- Dean, Joshua.(2006)
"E-Government: Creating Digital Democracy". Government. Executive Magazine,35,No.8,August8.
- Fair Bank,J.Spangler,W.and William S,S.(2003)
Motivating Creativ-ity Through A Computer. Mediate Employee Suggestion Mangement System .Behavior &Information Technology,22(2),305-314.
- Gates, Bill and Heming Way.(1999)
Business and the Speed of Thought Penguin Books, London.
- He, Guozheng, & Chen, Rongqiu.(2007)
"E-Enterpise and E- Management Concept and process Model Research" .Paper prepared for Wicom (Wireless Communications Notworking and Mobile Computing) Interational Conference, September 21-Septmber 25,2007. Proceedings IEEE International, pp 3552-3555. On Website.

- Idrees Mohammad ST.(1999)
The Bureaucratic Decision Making Quality and the Use of New Technology in Saudi Arabia (Information Technology, Volume 60-08 A.
- Juran,J.M.(2002)
Juran,s Quality Handbook. (Fifth Edition). New York: MCGRAW- HILL.
- Marakos, et al.(2001)
Revising Puldic Informatio Management, Volume 9,No 4.
- Oliver.R.L.(1980)
A cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satis Faction Decisions". Journal of Marketing Research, 17, 416- - 469.
- Penelope, S.(1990)
A. Case Study of tow School Systems Use of Computer in Educational Administration: Burbank and Arcadia. School Organization. 10(1),17-35.
- Smith, Ellen Reid.(2000)
E- Loyalty: How to Keep Customers Coming Back to your Website. 1Sted. New york: Harper Collins.
- Russell,A. S.(2004)
How School Counselors Could Benefit From E-Government Solutions: The Case of Paperwork. U. S. Department of Education Office of Education Research and Improvement Educational Resources Information. Center, ERIC Number; ED 478218.

- Yan, W.(1997)
Developing Computer Competence for Future School Leaders. Technology and Teacher Education Annual, 1(5), 245- 246.
- Murray, Robinson. (1996).
Total quality management in education ; the empowerment os school Community (Australia) , EDD Dissertation, the University of Nebraska, lincoln.

الملك

(I) ମଞ୍ଜୁ ଭାଷଣ

ପ୍ରମୁଖ୍ୟତା ଓ ନ୍ୟାୟ ଭାଷଣ

قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

م	الاسم	العمل
١	د / ابتسام خالد سلامة	عضو هيئة التدريس في الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
٢	د / أسعد بن حسن مكاي	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى.
٣	د / أسماء صادق الأهدل	عضو هيئة التدريس في قسم المناهج وطرق التدريس بكلية التربية جامعة الملك عبدالعزيز.
٤	د / خديجة بابيضان.	عضو هيئة التدريس في قسم اللغة العربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
٥	د / سهير فرحات.	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
٦	د / صباح عبدالله بافضل	عضو هيئة التدريس في قسم اللغة العربية بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
٧	د / عالية محمد العتيبي	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
٨	د / عبدالله بن محمد الحميدي	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى.
٩	د / عبدالقادر بن صالح بكر	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى.
١٠	د / عفاف صلاح الياور	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
١١	د / فريدة البسام	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
١٢	د / فوزية حبيب الله قشقيري	عضو هيئة التدريس بكلية إعداد المعلمين بجامعة الملك عبدالعزيز.
١٣	أ.د / محمد الأصمعي محروس	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى.
١٤	د / منى الفضلي	عضو هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.
١٥	د / يسرية صادق	عضو هيئة التدريس في قسم التربية وعلم النفس بكلية التربية بجامعة الملك عبدالعزيز.

අනුස්ථාන (෭)

අනුස්ථාන (෭)

(අනුස්ථාන)

بسم الله الرحمن الرحيم

وفقه الله

المكرم (مدير / وكيل) المدرسة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، ، ،

تقوم الباحثة بدراسة علمية بعنوان: " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري ((دراسة تقييمية من وجهة نظر المديرين والوكلاء))" ، وذلك استكمالاً لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى. وحيث أن تحقيق أهداف هذه الدراسة مرهون بإجاباتكم على جميع أسئلتها بكل موضوعية وأمانة ، للخروج منها بالنتائج والتوصيات المأمولة.

لذا تأمل الباحثة منكم أن تفضلوا مشكورين مأجورين بالإجابة على جميع عبارات هذه الاستبانة من وجهة نظركم. علماً بأن معلومات هذه الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط ، والباحثة على أتم الاستعداد لتزويدكم بنتائج هذه الدراسة فور الانتهاء منها إذا رغبتم في ذلك.

وتقبلوا خالص الشكر والتقدير ، ، ،

الباحثة

أولاً: تعليمات الإجابة على أسئلة الاستبانة:

أخي الفاضل:

تشتمل الاستبانة التي بين يديك على عدد من العبارات وعلى يمين ويسار كل عبارة مقياس

خماسي بحيث:

المقياس من ناحية اليمين:

يقيس درجة تطبيق ما ورد في العبارة من وجهة نظرك في المدرسة التي تعمل بها.

المقياس من ناحية اليسار:

يقيس درجة مساهمة ما ورد في العبارة من وجهة نظرك في تجويد العمل الإداري في المدرسة

التي تعمل بها.

لذا أمل من سعادتكم مراعاة ما يلي:

- وضع علامة (P) تحت الاختيار الذي يعبر عن رأيكم في المقياس من ناحية اليمين، ومرة أخرى في المقياس من ناحية اليسار لكل عبارة من عبارات الاستبانة.
- التفضل بإعادة الاستبانة بعد الإجابة على جميع فقراتها إلى مدير المدرسة.

وفيما يلي مثال توضيحي لطريقة الإجابة على فقرات الاستبانة:

ما ورد في العبارة يساهم في تجويد العمل الإداري المدرسي بدرجة					العبارة	ما ورد في العبارة يطبق بدرجة				
٥	٤	٣	٢	١		٥	٤	٣	٢	١
عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	المحور الأول في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية يتم	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
P					١ توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.			P		

- عند إجابتك على الفقرة السابقة في المثال بهذا الشكل يعني أنك ترى أنه: يتم توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين في المدرسة بدرجة متوسطة، وكذلك ترى أن توفير هذا النظام يساهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً في المدرسة.

ثانياً: البيانات الأولية:

الاسم (اختياري):

١- التخصص:

٢- المستوى التعليمي:

٣- دبلوم بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

٤- المرحلة الدراسية:

ابتدائية متوسطة ثانوية

٥- طبيعة العمل:

مدير مدرسة وكيل مدرسة

٦- سنوات الخبرة العملية في الإدارة المدرسية:

أقل من ٥ سنوات من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات

من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة أكثر من ١٥ سنة

٧- الحصول على رخصة قيادة الحاسب الآلي (ICDL):

نعم لا

ثالثاً: عبارات الاستبانة:

ما ورد في العبارة يساهم في تجويد العمل الإداري بدرجة					العبارة	ما ورد في العبارة يطبق بدرجة				
٥	٤	٣	٢	١		٥	٤	٣	٢	١
عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	المحور الأول في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية يتم	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
					١ توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين.					
					٢ توفير شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المدرسة.					
					٣ ربط المدرسة مع المدارس الأخرى بشبكة إلكترونية محلية.					
					٤ ربط المدرسة مع الإدارات العليا بشبكة إلكترونية محلية.					
					٥ توفير خدمة الاتصال بالإنترنت في المدرسة.					
					٦ توفير خدمات الدعم الفني للمعاملات الإلكترونية.					
					٧ توفير نظام أمني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية.					
					٨ تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر.					
					٩ تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر في المدرسة.					
					١٠ توفير نظم معلومات إدارية لدعم صناعة واتخاذ القرار.					
					١١ استقلال المدرسة بموقع إلكتروني خاص.					
					١٢ توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في المدرسة.					
					١٣ توفير نظام إلكتروني لتقديم الخدمات المختلفة في مركز مصادر التعلم.					
					١٤ الاستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية.					
					١٥ معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في المدرسة.					
					١٦ توفير عدد كاف من الخطوط الهاتفية في المدرسة.					
					١٧ مساهمة القطاع الخاص في دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في المدرسة.					
					١٨ توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.					
					١٩ حصول إدارة المدرسة على البرامج الإدارية الإلكترونية من إدارة الخدمات التعليمية.					

ما ورد في العبارة يساهم في تجويد العمل الإداري بدرجة					العبارة	ما ورد في العبارة يطبق بدرجة				
٥	٤	٣	٢	١		٥	٤	٣	٢	١
عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	<u>المحور الثاني</u> في مجال الخدمات الإدارية يتم	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
					٢٠ متابعة سجلات دوام الموظفين إلكترونياً.					
					٢١ الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونياً.					
					٢٢ حفظ البيانات المدرسية إلكترونياً.					
					٢٣ الحصول على البيانات إلكترونياً.					
					٢٤ طلب الاحتياجات المدرسية إلكترونياً.					
					٢٥ حفظ العهد المدرسية إلكترونياً.					
					٢٦ حصر الاحتياجات التدريبية للموظفين إلكترونياً.					
					٢٧ تدريب منسوبي المدرسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
					٢٨ توفير خطة إستراتيجية في إدارة الخدمات التعليمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس.					
					٢٩ توفير خطة زمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدرسة.					
					٣٠ تفعيل الإدارة الإلكترونية ضمن أولويات إدارة المدرسة.					
					٣١ تعاون إدارة المدرسة مع المدارس الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.					
					٣٢ زيادة فرص الاتصال غير المباشر بين إداري المدرسة.					
					٣٣ تذليل إدارة الخدمات التعليمية الصعوبات التي تواجه إداري المدرسة في التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية.					
					٣٤ تمكين مدير المدرسة ووكلائها من تشفير المعلومات الإلكترونية.					
					٣٥ متابعة مدير المدرسة ووكلائها كافة مرافق المدرسة من خلال الشبكة الإلكترونية دون التحرك من المكتب.					
					٣٦ دعم إدارة الخدمات التعليمية تطوير الإدارة الإلكترونية في المدرسة.					
					٣٧ تشجيع إدارة المدرسة المعاملات الإلكترونية بمنح الحوافز للعاملين .					
					٣٨ الإعلان عن أنشطة المدرسة عبر موقعها الإلكتروني.					
					٣٩ توفير خطة مستقبلية للتحويل نحو المدرسة الإلكترونية.					
					٤٠ تحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.					

ما ورد في العبارة يساهم في تجويد العمل الإداري بدرجة					العبارة	ما ورد في العبارة يطبق بدرجة				
٥	٤	٣	٢	١		٥	٤	٣	٢	١
عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	المحور الثالث في مجال خدمات المستخدمين يتم	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
					٤١ توفير نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على موقع المدرسة.					
					٤٢ الرد على طلبات المستخدمين عبر البريد الإلكتروني.					
					٤٢ تفعيل الرسائل الإلكترونية (SMS) للتواصل مع المستخدمين.					
					٤٤ حصول الموظف على تقارير أدائه إلكترونياً.					
					٤٥ منح الموظف أسم مستخدم ورقم سري خاص للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.					
					٤٦ تقديم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين على مدار الساعة.					
					٤٧ حصول المستخدمين على الخدمات الإلكترونية في أي مكان يتواجد به.					
					٤٨ حصول المستخدمين على الخدمة إلكترونياً دون اللجوء إلى التعاملات الورقية.					
					٤٩ توفير بريد إلكتروني خاص لكل موظف.					
					٥٠ توفير منتدى عام للحوار الإلكتروني يخدم المدارس.					
					٥١ عقد الاجتماعات بين إداري المدرسة إلكترونياً.					
					٥٢ تبادل ونقل الملفات في المدرسة إلكترونياً.					
					٥٢ تبادل المعلومات والبيانات بين المدرسة والإدارات الأخرى إلكترونياً.					
					٥٤ حصول الطالب على التقارير المختلفة من خلال موقع المدرسة الإلكتروني.					
					٥٥ تسجيل الطالب من خلال موقع المدرسة الإلكتروني					
					٥٦ تطوير الخدمات الإلكترونية في المدرسة لتحقيق رضا المستخدمين.					
					٥٧ تقليص احتياجات المدرسة من الورق.					
					٥٨ تخصيص مكتب لخدمات المستخدمين الإلكترونية في المدرسة					
					٥٩ توعية المستخدمين لزيادة ثقتهم في التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية.					
					٦٠ توعية المستخدمين بحتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال البرامج المختلفة.					

අංක ෧෦ (෧෪)

අධ්‍යාපන දෙපාර්තමේන්තුවේ විද්‍යාල

විදුලික විද්‍යා පාඨමාලා

විදුලික

අනුස්ථාපන (Σ)

අනුස්ථාපන ප්‍රධාන අංශයේ අධ්‍යක්ෂවරයා
අධ්‍යක්ෂවරයා විසින් පවත්වාගෙන යාමට
අනුමැතිය ලබාදීම

الهيئة الملكية للجبيل وينبع
ROYAL COMMISSION FOR JUBAIL AND YANBU
الإدارة العامة للهيئة الملكية ببنبع
DIRECTORATE GENERAL FOR ROYAL COMMISSION AT YANBU

MEMORANDUM

من : مدير إدارة الخدمات التعليمية
إلى : مديري مدارس البنين
الموضوع : تسهيل مهمة الطالبة/ عزلاء محمد الغامدي في تطبيق (استبانة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

إشارة إلى خطاب عميد كلية التربية بجامعة أم القرى رقم ١/٢٥١ وتاريخ ١/٢٦/١٤٢١هـ
المتضمن طلب تطبيق الطالبة / عزلاء محمد الغامدي الاستبانة الخاصة بدراساتها (واقع
تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس الهيئة الملكية)

عليه تجدون برققه الاستبانة الخاصة بالدراسة تأمل تسهيل مهمة الطالبة .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

مدير إدارة الخدمات التعليمية

نايف بن عيد العتيبي

مروءة لـ
قسم الشؤون التعليمية
مدير المكتب
المسائر

مكان الاصدار : ٤٢٠ Location: مرجع : ٢٠٠/٣ Ref. No.:
تليفون : ٢٩٦٦٥٠٧ Phone: التاريخ : ٣١/٤/١٤٢١/١٠ Date:

MYAS OS-01 31 MAR 02