



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة أم القرى  
كلية الآداب والعلوم الإدارية  
قسم التربية وعلم النفس

**تصور مقترح لـ (تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية  
للبنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة باستخدام تقنية الحاسوب)**

إعداد الطالبة

سهى بنت عصام محمد يغموم

إشراف الدكتورة

جواهر بنت أحمد قناديلي

أستاذة الإدارة والتخطيط التربوي المشارك بجامعة أم القرى

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط

الفصل الدراسي الثاني

١٤٣١هـ / ١٤٣٢هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مِّنْ نَّشَاءٍ }  
وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ

عَلِيمٌ<sup>٢٤</sup> { (٧٦) سورة يوسف

## ملخص الرسالة

### عنوان الدراسة :

تصور مقترح لـ ( تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة باستخدام تقنية الحاسوب ).

### أسئلة الدراسة:

تتحد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما التصور المقترح لـ تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ؟  
ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- ١- ما واقع استخدام عضوات هيئة التدريس بكليات التربية للبنات بجامعة أم القرى لتقنيات الحاسوب؟
- ٢- ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس؟
- ٣- ما واقع استخدام الإداريات بكليات التربية للبنات بجامعة أم القرى لتقنيات الحاسوب ؟
- ٤- ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات؟
- ٥- ما واقع استخدام الإداريات بكليات التربية للبنات بجامعة أم القرى للشبكة العنكبوتية (الانترنت)؟
- ٦- ما أهمية استخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات؟
- ٧- ما الصعوبات التي تواجهها عضوات هيئة التدريس والإداريات في استخدام الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بجامعة أم القرى؟

### أهداف الدراسة :

- ١- التعرف على واقع أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس.
- ٢- التعرف على أهمية استخدام عضوات هيئة التدريس لتقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى
- ٣- التعرف على واقع استخدام الإداريات للحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى .
- ٤- تحديد الصعوبات التي تواجه عضوات هيئة التدريس في استخدام الحاسوب.
- ٥- تحديد الصعوبات التي تواجه الإداريات في استخدام الحاسوب.
- ٦- وضع تصور مقترح لتطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى.

### أداة الدراسة :

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات .

### منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج المناسب لهذه الدراسة وتمت المعالجة الإحصائية المناسبة عن طريق تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) حيث تم استخدام الاختبارات التالية ؛ معامل ألفا كرونباخ ، معامل ارتباط بيرسون ، التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

### نتائج الدراسة :

- ١ . إن استخدام الانترنت من قبل عينة الدراسة يساعد في تطوير الاتصال الإداري .
- ٢ . إجماع بعض العضوات على ندرة استخدام الانترنت في تبليغهن بمواعيد الاجتماعات .
- ٣ . إجماع الإداريات على أن الحاسب الآلي يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري لديهن ويساعد في إدخال بيانات ونتائج الطالبات بكل سهولة وإتقان .
- ٤ . إن البريد الإلكتروني للمنسوبات لا يستخدم أو غير موجود وبالتالي لا يمكن تبادل القرارات بين إدارات الكليات

٥ . إن من معوقات استخدام الانترنت في إدارة الكليات هو عدم توفر جهاز حاسب آلي لكل عضو هيئة تدريس وكل موظفة إدارية، وكل عضو هيئة تدريس، وقلّة الدورات التدريبية في مجال الانترنت للمنسوبات .

#### التوصيات :

- ١ . تطوير موقع الكلية الالكتروني وتوفير خدمة الانترنت داخل الكليات لجميع المنسوبات .
- ٢ . عقد دورات تدريبية لمنسوبات الكلية على استخدام الانترنت وخدمات الاتصال عبره .
- ٣ . تشجيع منسوبات الكلية والإداريات على الالتحاق بالدورات التدريبية من خلال تشجيعهن وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهن .
- ٤ . توفير أجهزة حاسب آلي جديدة وتزويدها ببرامج حديثة مع الصيانة الدورية لها .

## Abstract

### **Title of the Study:**

A proposed model for developing the administrative communication services at the girls colleges of Education in Umm Al-Qura University in the Holy city of Makkah by using computer Technology.

### **Questions of the Study:**

The major question of the study was:

What is the proposed model for developing the administrative communication services at the girls' colleges of Education in Umm AL- Qura University in the Holy city of Makkah.

The sub-questions of the study were as follow:

1-What is the reality of using computer by the staff members of Girls' colleges of Education at Umm AL-Qura University in the Holy city of Makkah?

2-What is the importance of using computer in the Girls' colleges of Education at Umm AL-Qura University from the staff members points of view?

3-What is the reality of using computer in the Girls' colleges of Education at Umm AL-Qura University form the administrative staff points of view?

4-What is the importance of using computer the Girls' colleges of Education at Umm AL-Qura University from the administrative point of view?

5-What is the reality of using internet in the Girls' college of Education at Umm AL-Qura University from administrative staff points of view?

6-What is the importance of using internet in the Girls' college of Education at Umm AL-Qura University from the administrative staff points of view?

7-What are the difficulties that encountering both the staff members and the administrative staff of the Girls college of Education at Umm AL-Qura University in using computer technology?

### **Aims of the Study:**

- To know the reality of using computer technology, in Girls' College of Education at Umm Al-Qura University by staff members?
- To know the importance of using computer technology, in Girls' College of Education at Umm Al-Qura University by administrative staff?
- To know the reality of using computer in Girls' College of Education at Umm Al-Qura University?
- To determine the difficulties that encountering the administrative staff in using computer.
- To determine the difficulties that encountering staff members in using computer.
- To state the proposed model perception for developing the administrative communication services at Girls' College of Education at Umm Al-Qura University?

### **Instrument of the study:**

The questionnaire has been used as a tool for gathering information.

### **Methodology of the Study:**

The researcher has adopted the analytical descriptive method as it suits this study. Furthermore, the statistical treatment has been done through data analysis by using SPSS. The following tests have been used; alpha cronbach's , Person correlation coefficient ,frequency, percentages, arithmetic means and standard deviations

### **Findings of the Study:-**

- 1- Using internet by the sample of the study help in developing the administrative communication services .
- 2- Computer technology is not used to inform both staff and administrative members about meeting sceduals.
- 3- Computer contribute in increasing the efficiency and performance of the administrative staff and help them in regards to students data and results as they stated.
- 4- Due to the lack of internet services, e mail could not be used to exchange decisions among the different administration levels.
- 5- The obstacles of using internet by both the staff members and the administrative staff at the Girls college of Education is due to the lack of computer and lack of training in using the internet.

### **Recommendations of the study:**

- 1- Developing the electronic site of the college, and providing the college's with internet.
- 2- Provide training programs and work shop for the staff on using internet and its communication services.
- 3- Motivate the staff of the colleges and give them incentive to participate on training programs and workshops.
- 4- Providing new computers with modern software and Periodic maintenance.

## شكر وتقدير

الحمد لله على ما أنعم به عليّ ويسرّه لي من إتمام هذه الرسالة ، وأشكره على نعمه الكثيرة وآلائه الجسيمة ، فبالشكر تدوم النعم { وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ } ( سورة إبراهيم-آية ٧ ) .

وأتوجه بالشكر الجزيل لله أولاً ، ثم لوالديّ الغاليين اللّذين غرسا فيّ حب العلم ، وشجعاني على السير فيه قُدُماً .

كما أشكر أسرتي الصغيرة التي صبرت ، وتحملت الأعباء في سبيل إنجاز هذا البحث المتمثلة في زوجي وبناتي : هدى ورقية وتالا ورغد ، وفاءً بحقّهم وعرفاناً بصبرهم ، وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان لوالدة زوجي التي بذلت كل ما في وسعها لمساعدتي ، وكذلك أختي العزيزة وفاء كمال التي ساعدتني كثيراً، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما لا أنسى أن أقدم جزيل الشكر والامتنان لأخي العزيز الدكتور وائل يغمور لما بذله من جهد أثناء قيامي بالبحث، والشكر موصول لأخواني سهيل ووسام ووسيم وبسام لما قدموا لي من مساعدات قيمة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكلية التربية لبنات بمكة المكرمة - الأقسام الأدبية ( سابقاً ) - كلية الآداب والعلوم الإدارية ( حالياً ) ، وعلى رأسها عميدة الكلية سعادة الدكتورة ميسون بنت زايد البنيان - حفظها الله - ، والعميدة السابقة الدكتورة أنجب بنت غلام نبي ، ورئيسة قسم التربية وعلم النفس سعادة الدكتورة هدى بابطين ( الحالية ) ورئيسة القسم السابقة الدكتورة فائزة مغربي ، وأمينات مكتبة الكليّة ، والشكر موصول لسعادة وكالة الدراسات العليا الدكتورة ميسون ( السابقة ) ووكالة الدراسات العليا الدكتورة خديجة الجيزاني ( الحالية ) ؛ لما لهما من أثر مبارك في حسن سير دراستي في هذه المرحلة ؛ فجزاهما الله عني خير الجزاء وأفضله

وأقدم فائق شكري عظيم امتناني للأستاذة الكريمة المشرفة على الرسالة الدكتورة جواهر بنت أحمد قناديلي - رعاها الله - ، فقد كانت خير معين لي بعد الله بتوجيهاتها وملاحظاتها القيمة . مدَّ الله في عمرها ، وتمتعها بموفور الصحة والعافية .

وأشكر الأساتذة المحكمين على ما قاموا به من جهد في تحكيم فقرات الاستبيان فجزاهم الله خيرا.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر للأخت /أشواق العفيف التي قامت مشكورة بالتحليل الإحصائي للبيانات. والأخت /شيرين حكيم التي قامت بمراجعة البحث وتقديم التوجيهات والملاحظات فجزاهن الله الجزاء الأوفى.

ولا يفوتني أن أقدم فائق شكري وعظيم امتناني للأستاذين الجليلين اللذين تفضلا بقبول مناقشة هذه الرسالة ، وهما :

الدكتور (محمد بن معيض الوديناني) الاستاذ المشارك ورئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية ، والدكتورة (عائشة بنت بكر فلاتة) أستاذة الإدارة التربوية والتخطيط المشارك بكلية الآداب والعلوم الإدارية، أطال الله في عمريهما ، وأبقاهما نبراسًا للعلم والمتعلمين ولا أنسى أن أشكر كل من شجعني وساعدني من الأهل في إنجاز هذا البحث ؛ فجزى الله الجميع عني خير الجزاء .

الباحثة

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
(ب)	ملخص الدراسة باللغة العربية
(د)	ملخص الدراسة باللغة بالإنجليزية
(هـ)	الشكر والتقدير
(ز)	قائمة المحتويات
(ي)	قائمة الجداول
(ك)	قائمة الملاحق
	<b>الفصل الأول</b>
٢	المقدمة
٣	مشكلة الدراسة
٤	أسئلة الدراسة
٥	أهداف الدراسة
٥	أهمية الدراسة
٥	حدود الدراسة
٦	مصطلحات الدراسة
	<b>الفصل الثاني</b>
	<b>أدبيات الدراسة</b>
	<b>أولاً: الإطار النظري</b>
٩	تمهيد
٩	أنواع الحواسيب الالكترونية
١١	مجالات استخدام الحاسوب
١٢	استخدام الحاسب الآلي في الإدارة التربوية
١٩	طرق الاتصال بالانترنت
٢٣	فوائد شبكة الانترنت في الإدارة التربوية



٢٦	التجارب الأجنبية في الإدارة الإلكترونية
٢٧	معوقات استخدام شبكة الانترنت في الإدارة
٣٢	المبحث الثاني: الاتصال الإداري
٣٥	أنواع الاتصالات
٣٧	أهمية الاتصال
٣٨	وسائط الاتصال في الإدارة التربوية
٤٧	زيادة فعالية الاتصال
٥٠	ثانيا: الدراسات السابقة
٥٠	الدراسات المحلية
٥٥	الدراسات العربية
٥٦	الدراسات الأجنبية
٥٨	التعليق على الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثالث</b>
	<b>إجراءات الدراسة</b>
٦١	مجتمع الدراسة
٦٤	خطوات تصميم وبناء أداة الدراسة
٦٦	صدق أداة الدراسة
٦٧	ثبات أداة الدراسة
	<b>الفصل الرابع</b>
	<b>تحليل البيانات وتفسيرها</b>
٧٠	السؤال الأول
٧٢	السؤال الثاني
٧٥	السؤال الثالث
٧٧	السؤال الرابع
٧٨	السؤال الخامس
٨٠	السؤال السادس

٨٢	السؤال السابع
	<b>الفصل الخامس</b>
٨٦	<b>التصور المقترح</b>
	<b>الفصل السادس</b>
	<b>نتائج الدراسة وتوصياتها</b>
٨٩	ملخص النتائج
٩٠	التوصيات
٩٢	المراجع
٩٧	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٦٢	توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل الدراسي	١
٦٢	توزيع عينة الدراسة تبعاً للدرجة العلمية	٢
٦٣	توزيع عينة الدراسة تبعاً لكلية التابع لها	٣
٦٣	توزيع عينة الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة في العمل الإداري	٤
٦٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً للخبرة في استخدام الحاسوب	٥
٦٤	توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد الدورات التدريبية في الحاسوب	٦
٦٥	توزيع عينة الدراسة تبعاً لإجادة اللغة الانجليزية	٧
٦٧	ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للمقياس	٨
٦٩	قيمة ارتباط بيرسون مع محاور الدراسة	٩
٧٠	استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس	١٠
٧٢	استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس	١١
٧٥	استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الحاسوب في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات	١٢
٧٧	استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الحاسوب في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات	١٣
٧٨	استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات	١٤
٨٠	استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات	١٥
٨٢	استجابات عينة الدراسة حول الصعوبات التي تواجههن في استخدام الحاسوب وتقنياته في إدارة كليات التربية للبنات بمكة	١٦

## قائمة الملحق

رقم الصفحة	اسم الملحق
٩٨	المكاتبات الرسمية
١٠٣	الاستبانة قبل التحكيم
١١٦	أسماء محكمي الاستبانة
١١٧	الاستبانة في صورتها النهائية

# الفصل الأول

(مشكلة الدراسة وأبعادها)

تحديد مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

## المقدمة

الحمد لله على نعمه وآلائه العظيمة الذي يسر لنا أسباب التقدم والرخاء والصلاة والسلام على خير الأنام محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه الكرام.

إن عصرنا الحالي هو عصر التقنية والعولمة ، عصر تطور الاتصال المكتوب والمسموع والمرئي ، والمنتج لهذا التقدم والتطور الهائلين في وسائل الاتصالات يرى ما وصل إليه العالم من اختلاف الثقافات بفضل الثورة المعلوماتية فنحن في حاجة لهذا التغيير والتطوير لتنمو الأفكار والخبرات لدينا ، فالشبكة العنكبوتية العالمية التي أصبحت ضرورية في كل زمان ومكان لنقل المعلومات إلى أي مكان في العالم بفعالية وسرعة عالية ففضلها وتطور برامجها واستحداث أفكار جديدة حققت معظم المؤسسات التي أدخلتها في إدارتها نتائج إيجابية مهمة من زيادة الإنتاجية والفعالية مما جعل الحياة العملية أكثر سهولة وراحة.

فكانت في بداية عهدها حكراً على المؤسسات الكبيرة إلا أن هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر وأصبحت المؤسسات الصغيرة والشركات التجارية والأفراد على اختلافهم مرتبطين بها ، وأصبحت الشركات التجارية فعلاً تمثل القطاع الأوسع والأسرع تطوراً في استخدامها.

ومما يميزها أنها اقتصادية التكلفة ، وتستخدم من قبل عدد أقل من الموظفين ، وسهولة الوصول للمعلومات في أي وقت ، والسرعة في إعداد المواد لنشرها إلكترونياً ، والاحتفاظ بنسخة واحدة ونموذج واحد من المعلومات يمكن الوصول إليه بأكثر من وسيلة .

فاستخدام الانترنت في التعليم ليس هدفاً بحد ذاته بل هو وسيلة تؤثر في طبيعة دور المعلم والمتعلم في العملية التعليمية، فتساعد في رفع كفاءة المعلم المهنية، وتغير دوره من ناقل وملقن للمعلومات إلى مخطط ومقوم للمتعلم، وتمكنه من استغلال الوقت المتاح بشكل أفضل وتساعد في التغلب على حدود المكان والزمان.

وتفيد المتعلم في توسيع مجال خبراته والتفاعل والمشاركة وتثير اهتمامه وتتيح فرصاً للتنوع والتجديد المرغوب فيه.

وقد شهدت السنوات الأخيرة عدة تجدييدات تربوية في كثير من البلدان حتى تتواءم نظمها التربوية مع خصائص العصر ويحظى التعليم الجامعي باهتمام متزايد مما يغذي المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التي يحتاج إليها.(الحازمي، ١٤٢٥هـ، ص ٢).

والمشاهد أن جامعات بعض الدول المتقدمة تتسابق في استخدام تقنية المعلومات في مؤسساتها سواء في الأعمال الإدارية أو إدارة المؤسسة التعليمية لتوفير خدمات أكثر شمولاً وتوسعاً في استخدام الانترنت.

وشبكة الانترنت غيرت بشكل كبير إدارة المؤسسات في الدول المتقدمة فتحسنت الإدارة من خلال الاتصالات الجديدة والمطورة .

فتعد عملية تطوير المؤسسات الأكاديمية في المجتمع من أبرز أهداف وتطلعات الدول على اعتبار إنها مؤسسات مجتمعية تسهم في تنمية المجتمع ووسيلة من وسائل نهضته فما عادت الأمم تقاس مكانتها بما لديها من مال وعتاد بقدر ما تقاس بما لديها من قوة في العقول المفكرة المبدعة والقادرة على صنع التغيير وقيادة التطوير بما تمتلكه من رؤى ومعرفة في كافة المجالات خاصة في المجالات التقنية .

وحيث إن كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى إحدى مؤسسات التعليم العالي الآخذة بأسباب التقدم العلمي والمعرفي وتوظيف التقنية الحديثة في إدارتها العليا والتنفيذية .

وبناء على ذلك ومن خلال دراسة إحلال الإدارة الالكترونية فتعد الدراسة الحالية من البدايات العلمية لتوضيح أهمية استخدام شبكة المعلومات ودورها في سرعة إيصال المعلومات والقرارات مما يؤدي إلى تطوير الإدارات في كليات البنات.

وانطلاقاً من ذلك ولما تتمتع به الشبكة العنكبوتية العالمية من مميزات وما توفره من معلومات، ترى الباحثة ضرورة توظيفها في إدارة مؤسسات التعليم العالي، من هنا كان اختيار تقنية الحاسوب في تطوير الاتصال الإداري موضوع الدراسة.

### مشكلة الدراسة

بالرغم من انتشار الانترنت واستخدامه بصورة موسعة في ميادين التربية والتعليم من قبل الجامعات والكليات وتزايد عدد مستخدميه من طلاب وطالبات وأعضاء هيئة التدريس والإداريات إلا أنه غير مستخدم بشكل فعال في إدارة كليات البنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة فإنه ليس بإمكان أي إدارة الآن التغافل أو إهمال المعطيات الجديدة التي نتجت عن علم الإدارة وتقنية المعلومات . ياسين (١٩٩٨م) ص ٥١، وكذلك أن الإدارة الجامعية في جامعاتنا العربية في حاجة ماسة إلى إصلاح وتطوير إداري مستفيدة من التقدم التقني لتتمكن من مسايرة زيادة أعداد الطلاب والتوسع في أقسامها وتدريب الكوادر البشرية ممن يتولون المناصب القيادية فيها. فمن هذا المنطلق رأت الباحثة أن تستفيد كليات التربية للبنات بمكة

المكرمة من هذه التقنية وتطويرها في إدارتها للانتقال للإدارة الالكترونية، وذلك بتوفير  
الإمكانات المادية المتاحة للوصول إلى الغاية المنشودة. فعليه تم إجراء دراسة استطلاعية لرصد  
واقع استخدام الانترنت بكليات التربية للبنات بمكة والكشف عن المعوقات التي تحول دون  
تطبيق هذه التقنية من جانب الإداريات وعضوات هيئة التدريس في مجال التعليم والإدارة ،  
وتقديم المقترحات لاستخدامها وتطوير الإدارة وبالتالي تحسين العملية التربوية وقد تحدثت  
دراسات عدة في مجال استخدام الانترنت في الإدارة مثل دراسة (عمر، ١٤٢٤هـ) (الحازمي،  
١٤٢٥هـ)

### أسئلة الدراسة:

#### تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما التصور المقترح ل تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة  
أم القرى بمكة المكرمة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريات؟  
ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

١- ما واقع استخدام عضوات هيئة التدريس في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى  
لتقنيات الحاسوب؟

٢- ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من  
وجهة نظر عضوات هيئة التدريس؟

٣- ما واقع استخدام الإداريات في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى لتقنيات  
الحاسوب؟

٤- ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من  
وجهة نظر الإداريات؟

٥- ما واقع استخدام الإداريات في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى للشبكة  
العنكبوتية (الانترنت)؟

٦- ما أهمية استخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في كليات التربية للبنات بجامعة أم  
القرى من وجهة نظر الإداريات؟

٧- ما الصعوبات التي تواجهها الإداريات وعضوات هيئة التدريس في استخدام  
الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بجامعة أم القرى؟



## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تطوير الاتصال الإداري بكليات التربية للبنات بمكة المكرمة وذلك عن طريق:

- ١- التعرف على واقع استخدام عضوات هيئة التدريس لتقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى.
- ٢- التعرف على أهمية استخدام عضوات هيئة التدريس لتقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى .
- ٣- التعرف على واقع استخدام الإداريات للحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى .
- ٤- تحديد الصعوبات التي تواجه عضوات هيئة التدريس في استخدام الحاسوب.
- ٥- تحديد الصعوبات التي تواجه الإداريات في استخدام الحاسوب.
- ٦- وضع التصور المقترح لتطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ١- استخدام الحاسوب في مجال الإدارة التعليمية .
- ٢- إدخال خدمات الاتصال في تطوير إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة ورفع مستوى الاستفادة منها للوصول للغاية والهدف المنشود .
- ٣- يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق هذه الخدمة في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة.
- ٤- تلقي هذه الدراسة الضوء على آراء ووجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريات في إمكانية استخدام الحاسوب في تطوير إدارة كلية التربية للبنات بمكة المكرمة .

## حدود الدراسة:

تحدد الدراسة في ثلاثة محاور:

- ١- الحد الموضوعي : تقتصر هذه الدراسة على تقنية الحاسوب في تطوير خدمات الاتصال الإداري في إدارة كليات التربية للبنات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

والإداريات وأهمية استخدام الانترنت من خلال الاستفادة من تجارب الدول العربية والعالمية.

٢- الحد المكاني: حيث تقتصر هذه الدراسة على كليات التربية للبنات بمكة المكرمة وبها أربع كليات (كلية الآداب والعلوم الإدارية، كلية العلوم التطبيقية فرع الطالبات، كلية الفنون الجميلة، كلية التربية)

٣- الحد الزمني: طبقت الدراسة بحمد الله تعالى في الفصل الدراسي الثاني عام ١٤٣٠هـ / ١٤٣١هـ

### مصطلحات الدراسة:

**الاتصال**: كلمة اتصال مشتقة في الأصل اللاتيني (**communis**) بمعنى عام أو شائع

وفي اللغة العربية يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه، أو الانتهاء منه (العنزي والحمدان، ١٤٣١هـ، ص ٩٩).

التعريف الإجرائي: عملية لنقل الأفكار والمعلومات والقرارات من الإدارة إلى الموظفين وعضوات هيئة التدريس والعكس.

**خدمات الاتصال**: المهام التبادلية التي توفرها وتسهلها شبكة الانترنت ومن ضمنها: نقل الملفات، مشاركة الملفات، البريد الإلكتروني، الحصول على المعلومات، الطباعة، تنفيذ الأوامر عن بعد (البكري، دت، ص ١٢٧).

**الاتصال الإداري إجرائيا**: عملية تبادل ونقل المعلومات بين الإدارة والجهات الرسمية والموظفات.

**التطوير**: هو عبارة عن مجموعة التغيرات التي تحدث في نظام معين بقصد زيادة فعاليته. (الخطيب ١٤٢٧هـ، ص ٢١٢).

**الإدارة التربوية**: عملية تعني بتيسير وحفز العناصر البشرية في فروع ومستويات الإدارة كافة وتوجيه جهودها بصورة منظمة نحو تحقيق أهداف محددة بصورة مسبقة. (مصطفى، عمر ١٤٢٤هـ، ص ١٨).

ونعرفها إجرائيا بأنها نشاط إنساني علمي ومنظم يعمل على استثمار الموارد المادية والبشرية المتاحة بقصد تحقيق الأهداف التربوية..

**التطوير الإداري:** عبارة عن مجموعة التغيرات التي تحدث في نظام إداري بقصد زيادة فعاليته أو جعله أكثر استجابة لحاجات المجتمع الذي ينشأ فيه (الخطيب ١٤٢٧هـ، ص ٢١٢).

**التقنية:** هي إحدى المصطلحات الحديثة في اللغة العربية ولا يوجد لها مرادف لغوي في المعجم الوسيط أو معجم لسان العرب فكلمة تقنية هي الترجمة العربية لكلمة تكنولوجيا (**Technology**)

ويعرفها البكري (١٤١١هـ) أنها "الوسائل التقنية التي تم التوصل إليها في العصر الحديث والتي تسهل عمليات تجميع وإدارة وإنتاج المعلومات" (ص ١١).

كما عرفها البكري (٢٠٠٣م) بأنها نشاط يتم في العقل والواقع المادي بهدف تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج. (ص ١٦)

**الحاسوب:** كلمة حاسوب كما عرفها عطار وكنسارة (١٤٣٠هـ) على وزن فاعول مشتقة من الفعل **compute** بمعنى يحسب ويعرف الحاسوب بأنه آلة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وفقاً لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة (ص ٤).

التعريف الإجرائي: جهاز إلكتروني يمكن بواسطته تخزين البيانات والمعلومات ومعالجتها واسترجاعها للاستفادة منها في إنجاز العمليات الإدارية.

# الفصل الثاني

## الخلفية النظرية للدراسة

### أولاً: الإطار النظري

ويشمل المباحث التالية:

#### المبحث الأول:

الحاسوب: طبيعته، وأهميته، واستخداماته في الإدارة التربوية

#### المبحث الثاني:

الاتصال الإداري، وأهميته، وأهدافه، وواقعه في كليات التربية للبنات

### ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات المحلية

الدراسات العربية

الدراسات الأجنبية

## المبحث الأول

### تمهيد

يلعب الحاسوب دوراً مهماً في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية مع الكفاءة العالية في الأداء كما يقوم بتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أسرع وقت (البكري، ٢٠٠٣م، ص ٨٩).

ولم تعد الحاسبات الالكترونية أداة لتخزين المعلومات واسترجاعها بل أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسوب عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسوب الالكتروني التي تتضمن أنظمة النصوص المتلفزة وأنظمة البريد الالكتروني. (البكري، مرجع سابق، ص ٩٠).

### أنواع الحواسيب الالكترونية : كما صنفها (الموسى، ١٤٢٩هـ)

تقسم الحواسيب حسب الطريقة المتبعة في تصنيفها :-

- ١- الغرض من استخدامها .
- ٢- طريقة أدائها .
- ٣- حجمها .

### أولاً : أنواع الحواسيب حسب الغرض من استخدامها :-

١- حاسبات عامة الغرض : وهي الحاسبات التي يتم تقسيمها لكثير من الاستخدامات العملية والتجارية والاجتماعية ومن أمثلتها الحاسبات المستخدمة في الهيئات والمؤسسات الحكومية والبنوك .

٢- حاسبات محدودة الغرض : هي نوع من الحاسبات صممت لأداء عملية معينة ولا يصح استخدامها خارج هذه العملية أو من أمثلة هذا النوع :

الحاسبات المصممة لأغراض الطيران وأجهزة قياس الحرارة والضغط الجوي في المعامل. (ص ٢٠)

### ثانياً : أنواع الحواسيب حسب طريقة أدائها :-

#### أ- الحاسب الرقمي Digital computers

هو الحاسب المتعارف عليه في المؤسسات التجارية والدوائر الحكومية وبين عامة الناس وينتمي في الغالب إلى الحاسبات عامة الغرض وقد سميت هذه الحاسبات رقمية لأنها تعمل

بأسلوب خاص هو نظام الترميز الرقمي لتمثيل البيانات مهما كان نوعها بمعنى أن الحاسب يحول الأرقام والحروف إلى الرقمين صفر وواحد ليتعامل معه .

### ب-حاسبات قياسية Anglog computers

وهي تنتمي إلى الحاسبات محدودة الغرض أي تستخدم من أصل الغرض الذي صممت من أجله فقط ، وتستخدم في المجالات العلمية والتحكم في الصناعات ويعتمد في أدائه على عملية القياس ، فهو يستطيع قياس البيانات المتعلقة بالظواهر الطبيعية كالضغط والحرارة من مصدرها مباشرة من الأمثلة على ذلك أجهزة قياس الحرارة والضغط في المعامل . (ص ٢١)

### ٣-أنواع الحواسيب حسب حجمها :-

#### أ-الحاسبات الكبيرة Mainframe

وهي أكثر الحاسبات الشائعة الاستخدام في الشركات الكبيرة والدوائر الحكومية وكانت كبيرة الحجم وبطيئة السرعة وباهظة التكاليف .

#### ب-الحاسبات المتوسطة Minicopmputer

تستخدم في المؤسسات الصغيرة وذلك لصغر حجمها وقلة تكاليفها .

#### ج-الحاسبات الصغيرة Microco mplders

وهذا النوع الأقل من حيث سرعة معالجة البيانات وطاقة التخزين بالنسبة للحاسبات الآلية الأخرى ، وقد انتشرت هذه الحاسبات نسبة لجمالها وظهرها اللاتق وسعرها المنخفض من أنواعها ( الحاسب المكتبي - الحاسب المحمول - الحاسب المفكرة ) . ( ص ٢١ )

#### د-محطة العمل : تشبه محطة العمل الحاسب الشخصي من حيث أن مستخدمه واحد

، لكنه أقوى من حيث معالجة البيانات التخزين ، ويستخدم من قبل المهندسين والعلماء وفي المختبرات والمصانع ، أي المجالات التي تتطلب قدرات معالجة عالية جداً . (الموسى، ١٤٢٨هـ، ص ١٣)

#### ه-حاسب التحكم : يستخدم هذا النوع في عمليات التحكم والمراقبة للأجهزة المختلفة

مثل الأجهزة الصناعية والطبية ووسائل النقل كالتائرات والسيارات لإصدار إشارات التنبيه في حال وجود خلل أو عطل في مجال ما . ( الموسى ، مرجع سابق ، ص ١٣ )

## مجالات استخدام الحاسوب :

تعددت مجالات استخدام الحاسب بشكل عام منها:

- ١- مجال التجارة : وما يتبعها من أعمال بنكية وحركة الأسواق المالية .
- ٢- مجال الصناعة : يستخدم في إدارة المصانع وربط وحداتها ويستخدم في تصنيع الآلات .
- ٣- مجال النقل والمواصلات : يقوم بتنظيم عمليات إقلاع الطائرات وهبوطها وتنظيم شبكات السكك الحديدية وتنظيم حركة المرور من خلال التحكم بإشارة المرور .
- ٤- مجال الطب : يستخدم في ضبط وتنظيم أعمال المستشفيات وفي العمليات الطبية ويستخدم في جميع الأجهزة الطبية .
- ٥- مجال الإدارة الحكومية : يستخدم في الوزارات والقطاعات الحكومية والخاصة .
- ٦- المجال التعليمي والعلمي : سواء استخدامه في التدريس أو في إدارة المؤسسة التربوية . وخاصة فيما يتعلق بالأبحاث والتطبيقات العلمية .
- ٧- كذلك في مجال الاتصال مثل :نقل الرسائل الالكترونية عن طريق شبكة الانترنت العالمية والتي تمكن المشترك بخدماها من إرسال الرسائل الى أي مكان بالعالم والحصول على المعلومات والبيانات-فتح مجالات جديدة للعمل : مثل وظائف مهندسي الحاسب والمبرمجين ومدخلي البيانات ومديري إدارات الحواسيب والمدرسين (السرطاوي ٢٠٠١م وفلاتة، ١٩٨٠م)

## مبررات استخدام الحاسب في الإدارة :-

من أهم مبررات استخدام الحاسب في الإدارة:

- ١- الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات وذلك لأن هذا العصر هو عصر التطور والسرعة فكلما كان ذلك بأسرع وقت وأقل جهد كان ذلك تحقيقاً للأهداف .
- ٢- الحاجة إلى الإتقان والمهارة في أداء الأعمال حيث يتميز الحاسب بالدقة والقدرة على أداء جميع العمليات من حفظ وتخزين ونسخ وكتابة .
- ٣- تحسين فرص العمل المستقبلية بتهيئة الطلبة لعالم تقني متقدم .
- ٤- استخدام الحاسب لا يتطلب معرفة متطورة أو مهارة لتشغيله واستخدامه بل بتدريب مكثف يتيح لمن لديه خبرة أن يستخدمه .

## استخدام الحاسب الآلي في الإدارة التربوية :-

يستخدم الحاسب الآلي في الإدارة التربوية بعد التقدم التقني في الأساليب العلمية فالآلات التي تستخدم من قبل المسؤول تختلف تبعاً لاختلاف الأعمال التي يقوم بها ومن هذه الآلات الحاسوب ، المساحات الضوئية . الطابعات ، التلفون ، الفاكس ويقدم الحاسب الآلي خدمات كبيرة للإدارة التربوية منها توفير المعلومات التي يحتاجها المسؤول في اتخاذ القرارات وكذلك البيانات المحفوظة والإحصاءات التي تفيد في تنظيم العمل الإداري ، وكذلك يساعد في تخفيف الضغط على المدير وتوفير الوقت من خلال برمجة جميع القرارات الواضحة .

وأيضاً التخلص من النظام اليدوي في الحصول على المعلومات و يساعد في تطوير أداء العاملين وكسر حاجز الخوف من استخدام التقنية في العمل .  
وتعدى استخدام الحاسب الآلي في الإدارة إلى استخدام وسائل الاتصال مثل الانترنت لتسهيل مهام العمل الإداري .

### ومن الخدمات التي يقدمها الحاسب للإدارة التربوية في اتخاذ القرارات مما يلي:

١- تحويل البيانات في الإدارة إلى معلومات منظمة ومترابطة ، تساعد المسؤولين في التفكير والتحليل ، وبذلك تعتمد القرارات على أسس علمية بدلاً من اجتهادات شخصية .

٢- ساعد الحاسب في تخفيف الضغط على المدير وتوفير الوقت من خلال برمجة جميع القرارات الواضحة لكي يقوم الموظف المختص بتنفيذها .

٣- لتخلص من النظام اليدوي في الحصول على المعلومات .

٤- سرعة الحصول على المعلومات واسترجاعها وتخزينها وتخفيض حجمها وتقليل الجهد والوقت في البحث عنها .

٥- يساعد كذلك في تطوير أداء العاملين وكسر حاجز الخوف من استخدام التقنية في العمل.

٦- يساعد الحاسب المرتبط بالانترنت كوسيلة اتصال في الإدارة التربوية لتسهيل العمل الإداري .

ومن هنا تبرز أهمية الانترنت كوسيلة اتصال في الإدارة التربوية لتسهيل العمل الإداري

(الموسى، ١٤٢٩هـ، ص١٠٧).



## استخدام الحاسوب في مجال الاتصال:

- ذكر (البكري، ٢٠٠٣م) يمكن تحديد استخدامات الحاسوب في مجال الاتصال فيما يلي:
- ١- معالجة الكلمات: تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدماً وسرعة.
  - ٢- النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسوب في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم.
  - ٣- تصميم الرسوم: غيرت الحاسبات من طريقة أداء الناس للرسوم التقنية .
  - ٤- البريد الإلكتروني: يمكن استخدام الحاسوب في توزيع الرسائل البريدية.
  - ٥- الاتصال المباشر بشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل: الأخبار، استرجاع المعلومات، التعليم.
  - ٦- أعمال التوليف والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال: يلعب الحاسوب دوراً مهماً في عمل المونتاج للبرامج التلفزيونية وتركيب الصور. (ص ٩٩).
- إن الأعمال الإدارية المنفذة على الحاسوب أكثر فعالية وكفاءة في العمل وتوفر الكثير من الجهد والوقت كالعمل في إعداد الموازنات والإحصائيات وتنسيق الأعمال الإدارية والقيام بأعمال الامتحانات وما يتضمنها من حفظ الأسئلة واسترجاعها وإجراء الدراسات الإحصائية وتخزين ما يتعلق بشؤون الطالبات من سجلات تشمل مستوياتهم الدراسية والعمرية وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يتطلب تدريباً متقدماً على المهارات الحاسوبية لعناصر الإدارة (عطار وكسارة، ٢٠٠٤هـ، ص ١٩).

## الانترنت :

شهدت الأعوام الماضية تطورات مع زيادة قدرات الأجهزة الحاسوبية وربطها مع بعضها البعض لتكون شبكة يمكن من خلالها تبادل الملفات والتقارير والبرامج والبيانات والمعلومات ضمن شبكة صغيرة بين مجموعة من الأجهزة أصبح الاتصال بين عدة شبكات في شبكة واسعة تسمى الانترنت ( Internet ) .

وفي بداية التسعينات بدأ استخدام هذه الشبكات كعنصر أول وأساس للأعمال التجارية ، وازداد مستخدمي الشبكة ٦٠٠ مليون مستخدم وبنهاية عام ٢٠٠٧م أصبح عدد المستخدمين مليار ونصف مستخدم ..

يمكن وضع تعريف جامع لمفهوم الانترنت بأنه ( مجموعة من أجهزة الكمبيوتر التي تتحاور مع بعضها البعض من خلال اتصالها معاً عبر كوابل الألياف الضوئية والخطوط التلفزيونية والأقمار الصناعية ) ويمكن من خلالها استخدام البريد الإلكتروني وتبادل البيانات مع الآخرين

في كل أنحاء العالم ، والتسوق الإلكتروني والاطلاع على كل جديد في نواحي الحياة المعاصرة .(أبو العطا،دت،ص١١٣).

### شبكة المعلومات العالمية:نشأتها وتطورها

أهم البرامج التي تستخدمها الانترنت وهو برنامج world wide web وتختصر هكذا ( WWW ) فالشبكة العنكبوتية هي جزء من الانترنت وليست مرادفاً لها ولا تساويها . الشبكة العنكبوتية العالمية هي مجموعة من المستندات التي يمكن الوصول إليها عبر الانترنت وذلك بسرعة عالية حتى وإن كانت هذه الصفحة تقع على جهاز حاسوب آخر بالضعف الآخر من الكرة الأرضية . (أبو العطا ،دت، ص٣١٢ )

نشأتها :جاءت كلمة انترنت internet اختصاراً للتعبير interconnected Network وهي بذلك تعني الشبكة المرتبطة ، ويمكن تعريف الانترنت بأنه شبكة عالمية تربط الحواسيب والشبكات الصغيرة بعضها ببعض عبر العالم وذلك من خلال خطوط نقل مختلفة ،كالخطوط الهاتفية أو الألياف الضوئية وغيرها من تقنيات الاتصال بغية تأمين خدمات عديدة لجميع الأفراد بشكل متواصل على مدار الساعة في شتى أرجاء المعمورة .(الشريفات، ٢٠٠٥م، ص٦)

وكان لظهور شبكة الانترنت تأثير واضح وثورة كبيرة في عالم الاتصالات وتبادل المعلومات الهائلة على مستوى العالم بكل ما تحويه من خدمات عظيمة في مجال الاتصال والتواصل مع العالم بأسره والذي أصبح من مفرداته الجديدة مصطلح (القرية الكونية الصغيرة) كما إن التطور العظيم محطات زمنية متتابعة عملت معها أخبار هذا التطور بشكل متراكم والذي يمكن تتبعه تاريخياً كالاتي:

١- بدأت الأصول الأولى لشبكة الانترنت منذ ظهور الحرب الباردة بين المعسكرين الغربي بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية والشرقي بقيادة الاتحاد السوفيتي سابقاً ولاسيما بعد إطلاق المركبة السوفيتية المشهورة (سبوتنك)عام (١٩٥٧ م)، حيث اتجهت الحكومة الأمريكية إلى تطوير أبحاثها الخاصة في مجال الدفاع عن طريق تأسيس وكالة قومية أمريكية أسمتها (وكالة مشروعات البحث المتقدمة)المعروفة اختصاراً بـ ( ARPA ) وهي اختصار ( Advanced Research Projects Administration ) واستغلت في ذلك خبرات معظم الجامعات الأمريكية في هذا المجال.

٢- تمكن علماء الأبحاث الأمريكيين في عام (١٩٦٩ م) من خلال وكالة (ARPA) التابعة لوزارة الدفاع من الاتصال ببعضهم ، وكان الهدف الرئيس من هذه الشبكة هو خدمة الصناعات العسكرية الأمريكية وتبادل المعلومات السرية .

٣- في عام (١٩٧١ م) تطورت الشبكة حتى وصلت إلى عشرين موقعاً من بينها جامعة هارفارد ومعهد مساشوستس للتكنولوجيا (MIT) .

٤- وفي عام (١٩٧٢ م) تبنيت الحكومة الأمريكية رسمياً شبكة أريانت (ARPANET) كشبكة بيانات دفاع (DDN) (Defence Data Network) في الوقت الذي وصلت فيه تكنولوجيا الأريانت إلى معظم الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية .

٥- وفي عام (١٩٧٤ م) توسعت الشبكة كي تغطي ٦٢ موقعاً وظهرت شبكات أخرى مثل شبكة (CS Net) وهي اختصار (Computer Science Network) والتي توقفت في عام (١٩٨٩ م) وكذلك شبكة (Bit Net) وهي اختصار (Because it's there Because it's Time) وكانت لأهداف علمية وتعليمية من خلال الاتصالات الدولية.

٦- انتشرت الشبكة إلى أكثر من مائتي موقع وذلك عام (١٩٨١ م) .

٧- تم نقل القسم العسكري من أريانت إلى ما يسمى ميلنت أي تقسيم الشبكة إلى جزأين عسكري ومدني وكل له استخداماته ووظائفه المتعددة وحدث ذلك عام (١٩٨٣ م) .

٨- في عام (١٩٨٩ م) تم إنشاء شبكة المؤسسة القومية للعلوم (National Science Foundation) وسمحت للجميع بالوصول إليها ، ولكنها كانت مقتصرة على المتخصصين وحاملي شهادات البرمجة وأساتذة الجامعات . وكذلك استخدام الشبكة في المؤسسات التعليمية والبحثية ، وابتكار خدمة المحادثة عبر الإنترنت (Internet Relay Chat IRL) من خلال أحد الطلبة الفنلنديين الذي كان يسعى إلى تحسين عملية الاتصال المتفاعل بلوحات الإعلانات الإلكترونية من خلال جهاز الحاسوب الخاص به . وانتقلت فكرة المشروع بعد ذلك إلى الإنترنت بعد أن كانت تقتصر على نظم الإعلانات الخاصة .

٩- وفي عام (١٩٩٠ م) تم الاستغناء عن شبكة الأريانت العسكرية الأمريكية رسميًا ، وتم تطوير شبكة اتصالات دولية تحت اسم (International Network) أو الإنترنت (Internet) المعروفة الآن . واستخدمت الإنترنت في البداية لتبادل المستندات المؤلفة من نصوص فقط ، وتغير الأمر مع ظهور نظام (www) ، لأن مستندات الويب تتضمن الألوان والرسوم ولقطات الفيديو والأصوات والتحركات وغير ذلك من الأنماط المستخدمة في الإنترنت .

ومن العوامل التي ساعدت على ظهور شبكة الإنترنت وانتشارها بسرعة كبيرة هو انتشار الحاسوب وزيادة استخداماته ودخوله في ميادين الحياة كافة ، وظهرت الشبكات العامة والمحلية ، وأدى توفر كل من البيئة المناسبة للاتصالات المتطورة وخاصة الأقمار الصناعية ، وربط هذه الشبكات معًا لتبادل المعلومات والبيانات بأشكالها المختلفة ، وكذلك التوسع في خدمات الهاتف في المجتمعات وتحويلها إلى مجتمعات مدنية ، إلى المساعدة في تطور خدمة الإنترنت بشكل كبير .

١٠- وفي عام (١٩٩٢ م) تم إطلاق نظام (www) وبرنامجه ، وقد ساعدت الصحافة على تسريع عملية انتشار الإنترنت من خلال توضيح أهمية الشبكة واستخداماتها بعد أكثر من عشرين عامًا من انطلاقتها. وقد ساعد انخفاض تكاليف الاتصالات إلى نمو الإنترنت خارج حدود الحكومات والجامعات والمؤسسات التجارية.

١١- وفي عام (١٩٩٣ م) أطلقت شركة سيليكون جرافيكس (Silicon Graphics) أول عنوان عبر شبكة داخلية تركز على تقنية الويب.

١٢- وفي عام ١٩٩٤ م أطلقت شركة نتسكيب للاتصالات (Netscape communication) المستعرض (Netscape Navegator) الذي أصبح فيما بعد موزعًا كبيرًا عبر الإنترنت لجميع أنحاء العالم ، والذي لعب دورًا كبيرًا في نمو شبكة الويب بشكل سريع كمًا ونوعًا.

١٣- وفي عام (١٩٩٥ م) أصدرت شركة مايكروسوفت المعروفة برنامج إنترنت إكسبلورر (Internet Explorer) والذي ينافس (netskape Navegator) العالمي ، مما أدى إلى زيادة التنافس والتوسع في الخدمات على الشبكة ومحاولة تحسينها نحو الأفضل ، وعمل إضافات جديدة.

١٤- وفي عام (١٩٩٦ م) تم اختراع لغة برمجة جديدة تسمى جافا (Java) ، والتي تسمح باستخدام وسائط متعددة وبرمجيات داخل صفحة الشبكة من خلال أنظمة تشغيل متعددة ، مما أدى إلى إدخال تكنولوجيا جديدة أعطت الحياة والتفاعل للصفحات التي كانت تقتصر سابقاً على مادة النص المطبوعة مع الألوان والرسوم والصور فقط.

١٥- وفي عام (١٩٩٧ م) صارت شبكات الإنترنت تضع استخدامات جديدة للاتصالات حول العالم ، وأصبحت الشركات تتوسع إلى شبكات إضافية (Extranet) لزيادة نوعية وكمية المعلومات المتداولة.

١٦- وفي عام (١٩٩٩ م) وصل عدد مستخدمي الإنترنت في العالم إلى مائتي مليون شخص ، ٧٠% منهم ذكور في الثلاثينيات من العمر ، ودخلهم أكثر من متوسط ، واستخدامات الشبكة أصبحت لتقديم الخدمات الآتية :

الاتصالات ، والتسوق ، والبحوث ، والألعاب ، والترفيه ، وبناء الاتصالات المركزية ، ونشر كتالوجات عن المبيعات ، وإجراء عمليات التبادل التجاري ، والاتفاقات العلمية والتجارية والسياحية من خلال الشبكة ، كما دعت شبكة الإنترنت الاتصالات في المجالات التعليمية والحكومية والفنية المتنوعة.

١٧- وفي عام (٢٠٠٠ م) تجاوز معدل الإنفاق العام على شبكة الإنترنت ٢٣ مليار دولار ، حيث وصلت أعداد مستخدمي الإنترنت لأغراض مختلفة إلى مئات الملايين من الأشخاص يستخدمون عشرات الملايين من الأجهزة الحاسوبية المربوطة بالإنترنت.

وتشير إحصائيات منظمة اليونسكو العالمية إلى أن المعارف الإنسانية أخذت تتضاعف بمعدلات هائلة جدا بفضل خدمات الإنترنت حيث إن حجم المعارف الإنسانية المتراكمة منذ ظهور الإنسان على الأرض بدأ يتضاعف عدة مرات منذ بداية التسعينيات من القرن العشرين

## تعريفات خاصة بمصطلحات الإنترنت :

على الشخص الذي يتعامل مع الإنترنت أن تكون لديه خلفيه عن هذه المصطلحات سواء كان طالبا في المدرسة أو في المعهد أو في الجامعة أو موظفا أو مهتما ، وذلك حتى يكون تعامله بشكل دقيق ويؤدي إلى نتائج أفضل . وفيما يأتي توضيح لهذه المصطلحات المهمة :

### ١- البريد الالكتروني (E-mail) ( Electronic Mail ) :

نظام إرسال الرسائل بين أجهزة الحاسوب المرتبطة الكترونيا عبر الشبكة ، ويعد وسيلة لتبادل الملفات والصور التي تعتمد على إمكانيات الحواسيب.

### ٢- صفحة ويب ( web page ) :

هي عبارة عن أي ملف فردي مخزن على مقدم الشبكة، يمكن من خلال عرض نصوص وصور وأصوات ورسوم ثلاثية الأبعاد ولقطات فيديو، وجميعها مرتبطة مع الصفحات الأخرى على الانترنت، وتنشأ هذه الصفحة باستعمال رموز (HTML).

### ٣- مجموعة الأخبار (News Group):

هي عبارة عن مجموعة من المشتركين تتناقش حول موضوع معين وهي منتشرة بواسطة شبكة (Use Net) ويمكن نشر مقالات معينة على شكل رسائل يقرأها بقية المشتركين من خلال المجموعة ويتبادلون الآراء حولها.

### ٤- مزود خدمة الانترنت (ISP) (Internet Service Provider) :

هي شركات تسمح باستخدام شبكة الانترنت مقابل دفع رسوم مادية سواء للشركات أو الأفراد وتصنع توصيلات سريعة جداً ويحتاج ذلك إلى معدات وبرامج معلوماتية معينة.

### ٥- المحادثة خلال الانترنت (IRC) (Internet Relay Chat) :

وتمثل مجموعة من الشبكات يتم من خلالها تبادل أطراف الحديث عبر الإنترنت باستخدام رسائل مكتوبة في الوقت نفسه بين مشترك واحد ومشتركين آخرين

### ٦- المودم (Modem) ( Modulator, De modulator ) :

وهو جهاز يقوم بتحويل البيانات الرقمية الصادرة من جهاز الحاسوب إلى إشارات متناظرة ، بحيث تستطيع الخطوط الهاتفية فهمها ومراجعتها ومعالجتها، وهو مهم لإجراء المكالمات الهاتفية عبر الانترنت ، حيث يتيح الاتصال بين أجهزة الحاسوب عبر خط هاتفي ، ويسمى موائما عكسيا لأنه يوائم بين الإشارات التناظرية والرقمية والعكس ويتوفر المودم على شكل بطاقة داخل الحاسب.

## ٧- وسائل متعددة ( Multimedia ) :

وتعني اجتماع أكثر من وسيط بشكل متكامل مع بعضها سواء كانت على شكل نصوص، أو رسوم، أو أصوات، أو لقطات فيديو في برنامج واحد .

## ٨- ياهو ( Yahoo ) :

هي أداة بحث في شبكة الويب ، تقوم بترتيب وتصنيف مواقع الويب حسب الموضوع ، وهي من أكثر أدوات البحث استخداماً على شبكة الإنترنت وخاصة فيما يتعلق بالشؤون التربوية.

## طرق الاتصال بالانترنت :

هناك أربعة طرق للاتصال بالانترنت التي تختلف عن بعضها في مدى سرعة نقل المعلومات والبيانات وتمثل في الآتي:

### ١- الاتصال الدائم المباشر (Permanent Direct Connection)

ويتم من خلال بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الانترنت بوصول حاسوب كبير بالشبكة من خلال حاسوب شركة تتعامل بالانترنت ويتم ذلك عادة من جانب الشركات والمؤسسات الكبرى والجامعات والمدارس ومن مزاياه انه ينقل المعلومات بسرعة كبيرة ولكنه باهظ الثمن كلما زادت سرعة الخط.

### ٢- الاتصال المباشر عند الطلب ( On Demand Direct Connection)

وهو مصمم للاستخدام من خلال الاتصال الهاتفي بدلاً من الشبكة المخصصة ويستخدم من جانب الشركات الصغيرة والأفراد العاديين وهو رخيص الثمن بالمقارنة مع النوع الأول .

### ٣- الاتصال بالواسطة أو بالخدمة المتفاعلة (Interactive Service):

ويتم من خلال الاتصال بحاسوب مورد الخدمات بحيث يصبح الحاسوب محطة طرفية لحاسوب مورد خدمات ويتم استدعاء المعلومات والملفات من الانترنت إلى حاسوب مورد الخدمات أولاً ثم إلى الحاسوب الشخصي للمستخدم ثانياً، ويمكن الاستفادة من كافة خدمات الانترنت وأدواتها وبرامجها من خلال هذا الاتصال .

#### ٤ - الاتصال البريدي فقط (Mail Only Connection) :

يقتصر هذا النوع على إرسال واستقبال البريد الإلكتروني (e-mail) وقراءة مجموعات الأخبار فقط وهو أرخص أنواع الاتصال بالانترنت من حيث التكاليف والاشتراكات .

#### خدمات شبكة الانترنت

تقدم شبكة الانترنت مجموعة من القواعد والتسهيلات التي يطلق عليها بروتوكولات (Protocols) وهي كثيرة ومتنوعة يتمثل أهمها في ما يلي:

#### ١- خدمة البريد الإلكتروني (E-mail):

وهي الخدمة التي تشرف على إرسال واستقبال الرسائل من حاسوب إلى آخر داخل شبكة الانترنت بعد التأكد من وصول البريد إلى العنوان السليم وتعد هذه الخدمة من أول الخدمات التي تم تطويرها على شبكة الانترنت كما تعد من أهم الخدمات المرتبطة بالاتصال الشخصي وأبرز العمليات على الشبكة حيث يشترك عشرات الملايين من الأشخاص في هذه الخدمة ويتبادلون البريد مع بعضهم إذا كان لأي شخص عنوان بريدي معين على الشبكة.

ويمكن من خلال خدمة البريد الإلكتروني إرسال رسائل أو معلومات أو ملفات أو صور أو جداول الكترونية بشكل مباشر إلى أي شخص في أي مكان، ويمكن تبادل البريد الإلكتروني بين الانترنت وجميع الشركات التجارية التي تقدم الخدمات المتصلة بالشبكة.

و يقدم البريد الإلكتروني خدمات أخرى مثل استخدامه في تشغيل برامج البحث (Research) الموجودة في حواسيب بعيدة واستقبال الرد على شكل رسالة بريدية بعد إتمام عملية البحث كما يعد البريد الإلكتروني أداة ربط بين المستخدم ومجموعة المستخدمين الآخرين الذين يجمعهم اهتمام مشترك لتبادل المعلومات والآراء والأفكار .

#### مزايا البريد الإلكتروني :

- ١- السرعة: فرسالة البريد الإلكتروني تصل خلال ثوان ودقائق معدودة لصاحبها
- ٢- قلة التكلفة: حيث أن الرسالة التي تحتوي على (٧٥٠٠) بايت هو (١) دولار فقط أي ما يعادل ثلاث صفحات وهذا يعد رخيصاً إذا ما قورن بالبريد العادي .
- ٣- البريد الإلكتروني غير رسمي: حيث يتم تبادل الرسائل على أساس الاسم الأول .
- ٤- الزمان والمكان ليس لهما حساب: حيث يمكن فحص صندوق البريد لأي شخص في أي وقت من اليوم ومن أي مكان في العالم .



٥- السرية في الحفاظ على مضمون الرسائل: حيث لا يقرأ الرسالة عبر البريد الإلكتروني إلا صاحبها الحقيقي بسبب وجود رمز بريدي خاص لكل شخص ويمكن كذلك تشفير الرسائل باستخدام نظام خاص .

٦- يمكن للبريد الإلكتروني أن يكون مركزاً: حيث يسمح أن نقول لا أو نقول نعم فقط وتجنب الرسيمات التي ترد في الرسائل المرسله عبر البريد العادي أو الفاكس.

٧- إمكانية العمل من بعيد: وذلك بسبب السرعة في إرسال واستقبال الرسائل مثل دعوة المديرين لمؤوسيهم للاجتماع عبر البريد الإلكتروني .

٨- يساعد البريد الإلكتروني على دوام الصلة بين الأصدقاء : وذلك بسبب دوام إرسال الرسائل إلى الأصدقاء وسهولة التعامل مع نظام خدمة البريد الإلكتروني عبر الانترنت .

٩- البريد الإلكتروني سهل الاستعمال: وخاصة بعد إرسال الرسالة الأولى وبعد ذلك يوفر مرونة في إرسال الرسائل وكتابتها.

١٠- إمكانية إرسال الرسالة نفسها إلى أكثر من جهة واحدة: وخاصة في مجال الأعمال والتجارة والدعاية والإعلان .

١١- الاعتماد على الطباعة : المنسقة وتوحيد الخطوط والابتعاد عن غموض الخط في الرسائل العادية . (حسين ١٩٩٩م، ص ص ١١٣-١١٥).

#### آلية عمل البريد الإلكتروني:

يكون لكل مشترك في الانترنت عنوان محدد أو معروف يتم تحديده لدى شركة تقديم خدمات الانترنت بحيث يكون العنوان مقسماً وكل جزء منه يشير إلى رمز لشيء معروف بحيث يتضمن اسم المشترك واسم المقدم ورمز دولة المشترك ويعرف بنوع المقدم.

أما آلية بعث الرسالة فتتم بإرسالها أولاً إلى حاسوب شركة تقديم الخدمة فيتم تخزينها مؤقتاً في جهازهم المركزي حتى يتم البحث عن عنوان المرسل إليه في الدليل الشامل للعناوين حتى تجد العنوان المناسب ثم يتم إرسالها إلى العنوان المحدد بأسرع الطرق وأقصرها أما إذا لم يجد المرسل العنوان وخاصة إذا وجد خطأ في كتابته أو كان مجهولاً فإن المرسل يرد الرسالة إلى عنوان المرسل مرة أخرى.

وتنتقل الرسالة عادةً من مقدم للخدمة إلى آخر حتى تستقر في جهاز المرسل إليه وتتم العملية بسرعة كبيرة ،وتقوم شركة المقدم كذلك بإبلاغ المشتركين عن وصول رسائل جديدة إلى

بريدهم من خلال كتابة رقم يوضح عدد الرسائل الواردة على عنوان المشترك ،وتغني هذه العملية عن خدمات البريد العادية والاتصالات الهاتفية المكلفة مادياً.

### القواعد السلوكية لاستخدام البريد الالكتروني:

ينبغي على مستخدمي البريد الالكتروني الالتزام بقواعد معينة تعرف باسم قواعد السلوك الشبكي (Netiquette) وهي كالآتي:

- قراءة البريد الوارد بشكل منتظم .
- كتابة عنوان الرسالة في الجزء المخصص لذلك لتعريف المرسل إليه بموضوعها مما يتيح له تحديد الرسائل ذات الأولوية.
- التعريف بالنفس بشكل واضح لمن ترسل له رسالة لأول مرة من حيث كتابة الاسم والعنوان وأية معلومات شخصية أخرى مناسبة.
- عدم استخدام أية عبارات تشير للسخرية أو الدعابات غير المناسبة وخاصة الذين ترسل لهم أول مرة وإتباع قواعد سلوكية متزنة.
- مراعاة اختيار الألفاظ والعبارات بما يدل على احترام المرسل إليه ومراعاة مشاعره حتى يكون الرد مناسباً لمضمون الرسالة .
- استخدام لغة سليمة خالية من الأخطاء الإملائية والنحوية .
- مراعاة الإيجاز والوضوح حتى لا تتعرض الرسائل للإهمال وعدم الرد .
- تجنب استخدام عبارات (عاجل)أو (مهم) إلا للضرورة .
- مراعاة الحذر من حيث إن الرسائل لا تتمتع بالسرية و الخصوصية فيمكن الاطلاع عليها من قبل الآخرين .

### ٢- خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP)(File Transfer Protocol)

تسمح هذه الخدمة بنقل الملفات من حاسوب إلى آخر بحيث يكون من حاسوب بعيد إلى الحاسوب الشخصي للمستخدم وتسمى هذه العملية (**Downloading**)وقد تكون من الحاسوب الشخصي للمستخدم إلى حاسوب آخر وتسمى العملية عند ذلك (**Uploading**) وتسمح هذه الخدمة كذلك بنقل الملفات من حاسوب بعيد إلى حاسوب بعيد آخر.

### ٣- خدمة تلنت (Telent)

وهي خدمة تسمح بالدخول (Login) إلى حاسوب موصول بالشبكة من خلال حساب (Account) وكلمة مرور (Password) وذلك من أجل التعامل مع البيانات والمعلومات المخزنة فيه والاستفادة منها.

وتعتبر هذه الخدمة من أقدم خدمات الانترنت وأكثرها استخداماً ويمكن من خلال هذه الخدمة قراءة مقالات أو كتب أو ممارسة بعض الألعاب مثل الشطرنج وغيرها. وتقدم معظم الجامعات والمكتبات وهيئات البحث دخولاً مجانياً إلى خدماتها من خلال خدمة تلنت. ويشبه استخدام خدمة تلنت البحث في فهارس إحدى المكتبات العامة حيث يمكن التحكم في كل شيء من خلال لوحة المفاتيح من حيث اختيار البدائل من قائمة ما تم كتابة رقم أو حرف للدخول إلى شاشات فرعية أخرى.

### فوائد شبكة الانترنت في الإدارة التربوية:

لشبكة الانترنت فوائد عديدة تسمح بممارسة أنشطة إدارية عالية المستوى ويمكن إجمالها في الآتي :

#### ١- البريد الإلكتروني:

من أهم الوسائل المفيدة في مجال الإدارة لتسهيل اتصال الطلبة فيما بينهم، وتبادل المعلومات والأفكار التربوية، والتواصل خارج الصف الدراسي والتواصل مع الطلبة من الدول الأخرى. كما يتواصل المعلم مع طلابه وزملائه عن طريق البريد الإلكتروني.

#### ٢- إمكانية الاستفادة من المواقع التربوية:

من خلال زيارة المواقع الخاصة بأدلة المواقع التربوية العربية والأجنبية التي تضم أكثر المواقع التربوية تحت موقع واحد، وتسهّل عملية الوصول إلى عدد كبير من المواقع التربوية المتنوعة التي تتناول الموضوعات والاهتمامات المعلومات المختلفة.

#### ٣- الاشتراك في المنتديات التربوية:

من خلال المشاركة في الحوار التربوي المتخصص الذي تجري ضمن منتديات علمية تربوية لها مواقع معروفة على الشبكة بعد الحجز المسبق، واستعمال خدمات وإمكانات الشبكة المتطورة في هذا المجال مثل : (chat) وهو برنامج التخاطب عبر الشبكة، أو تكنولوجيا المنتديات المصورة ومن أماكن مختلفة من العالم وفي وقت واحد عبر الشبكة.

#### (Teleconferencing Technology by Net work)

#### ٤- إنشاء المواقع الشخصية:

وتتم من خلال الاشتراك العلمي من جانب المتخصصين والمعلمين عن طريق المواقع الشخصية من أجل التواصل مع الآخرين فيما يتعلق باهتماماتهم التربوية والعلمية والتخصصية المختلفة.

#### ٥- زيارة المواقع المتخصصة:

من خلال زيارة المواقع العربية و الأجنبية للجامعيين والمعلمين والتي تتناسب مع تخصصاتهم العلمية الدقيقة.

#### ٦- الاستفادة من مواقع البحث المشهورة:

من خلال البحث عن المعلومات التربوية المطلوبة عن طريق مواقع البحث المتخصصة بعدة اللغات ومنها اللغة العربية.

ومن مواقع البحث المشهورة في الشؤون التربوية ما يأتي :

<http://www.google.com>

<http://www.alltheweb.com>

<http://www.yahoo.com>

<http://www.altavista.com>

#### تطبيقات البريد الإلكتروني (e-mail) في الإدارة التربوية:

هناك العديد من التطبيقات التي يمكن الاستفادة منها من استخدام البريد الإلكتروني في التعليم ويتمثل أهمها في الآتي:

١- استخدام البريد الإلكتروني كوسيط بين المعلم والطالب من خلال إرسال الرسائل لجميع الطلبة سواء فيما يتعلق بإرسال الأوراق المطلوبة في المقررات الدراسية المختلفة، أو في إرسال الواجبات المنزلية لهم، أو الرد على الاستفسارات العديدة من جانبهم حول مسائل معينة تتعلق بالمواد المقررة، أو كوسيط للتغذية الراجعة لمعلومات الطلبة.

٢- إمكانية الاتصال والتواصل مع المتخصصين في مجال الإدارة في موضوعات معينة من مختلف دول العالم من أجل الاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم في شتى المجالات بشرط معرفة عناوينهم البريدية.

- ٣- الاتصال بين الإداريين بعضهم ببعض .
  - ٤- إمكانية الاتصال بين الطلاب والشؤون الإدارية بوزارة التعليم العالي أو غيرها من الوزارات من خلال استلام التعميمات والأوراق المهمة والإعلانات الخاصة بالطلبة فيما يتعلق بدراساتهم أو بحوثهم أو مطالبهم الكثيرة والمتجددة.
  - ٥- استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة لإرسال اللوائح والتعميمات وما يستجد من أنظمة وقوانين وتعليمات لأعضاء هيئة التدريس وغيرهم.
  - ٦- الاستفادة من الخبرات العلمية للمتخصصين سواء في تحرير الرسائل الجامعية أو الدراسات الخاصة أو في الاستشارات العلمية وفي أي مكان، مما يوفر الوقت والجهد والمال من خلال إمكانية التواصل بين الأطراف من أماكنهم.
  - ٧- الاتصال والتواصل بين الجامعات والمعاهد والكليات ومراكز الأبحاث والدراسات سواء المحلية في البلد الواحد أو بين المحلية والأجنبية .
- وقد ذكر (Scott, 1997) أن الجامعات في اليابان والصين و الولايات المتحدة و أوروبا اعتمدت كثيراً على البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال معتمدة فيما بينها من خلال عمل مواقع وعناوين ثابتة لهذه الجامعات ( الموسى، ٢٠٠١). كما أخذت معظم الجامعات والمعاهد العلمية والأكاديمية في الوطن العربي خلال السنوات القليلة الماضية تحذو حذو الدول المتقدمة في هذا المجال وبدأت مواقع تلك الجامعات والمعاهد تظهر أمام مستخدمي شبكة الانترنت للإطلاع على أنشطة هذه الجامعات وأقسامها ومراكزها العلمية.

#### أسباب استخدام البريد الإلكتروني (e-mail) في الإدارة التربوية:

- يعد البريد الإلكتروني من أكثر خدمات الانترنت أهمية وشعبية واستخداماً، ويعود ذلك للأسباب العديدة الآتية:
- ١- سرعة وصول الرسالة من أي مكان في العالم وخلال لحظات قليلة .
  - ٢- تكلفة منخفضة للإرسال والاستقبال مقارنة بالوسائل الأخرى مثل البريد العادي أو الفاكس.
  - ٣- إلغاء الحواجز الإدارية والنفسية بين المرسل والمستقبل لعدم وجود وسيط بينهما.
  - ٤- إمكانية تعميم الرسالة الواحدة على أكثر من جهة واحدة مستفيدة منها في الوقت نفسه.
  - ٥- إمكانية حصول المستفيد على الرسالة في الوقت الذي يناسبه.

٦- الإرسال والاستقبال في مدة زمنية قصيرة .

٧- إمكانية ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني مثل نصوص أو صور أو أشكال أو غيرها.

٨- تحديد الوقت المناسب لاستقبال الرسائل وقراءتها، بحيث يستطيع المستخدم استقبال الرسالة في وقت قد هياً نفسه للقراءة والرد عليها. (سعادة، ٢٠٠٣، ص١٥٣)

### استخدام الانترنت في الإدارة التربوية

من المشكلات التي تواجهنا في بدايات هذا القرن الجديد هي المعلومات الوفيرة والمكدسة دون أن توجد لدينا دراية كافية حول آليات استثمار تلك المعارف العلمية والتقنية في سد حاجات الإنسان المتزايدة والمساهمة في الحفاظ على التوازن الاجتماعي والبيئي. فلا بد من التعاون بين الباحثين والعلماء من جامعات مختلفة لحل مشكلات البشر في إطار عالمي وإيجاد حوار بين الثقافات المختلفة لتسهيل تبادل الخبرات والمنافع بينهم.

### ومن أهم استخدامات الانترنت في الإدارة التربوية:

١- وسيلة للتعريف بالجامعة والخدمات التي تقدمها ونظام القبول فيها والمقررات التي تطرحها وغير ذلك. (Krok, 1992).

٢- تبادل وجهات النظر وطرح المشكلات البحثية سواء بين الأساتذة أو بين الأساتذة والطلاب أو بين الطلاب أنفسهم، وكذلك تبادل البحوث وأوراق العمل دون إهدار للوقت والجهد والمال في التنقل، والاكتفاء بها كوسيط تعليمي فعال.

٣- وسيلة للإعلان عن الأنشطة التعليمية والمؤتمرات، ومساعدة الطلبة والأساتذة في متابعة الأنشطة العلمية كل حسب اختصاصه.

٤- استخدامه كوسيلة لنقل المعلومات من الجامعة وإليها كإرسال مواد مطبوعة مثل النصوص والصور والخرائط وغير ذلك من الخدمات الأكاديمية. (سعادة، ٢٠٠٣، ص٢٢٤) .

### بعض التجارب الأجنبية لاستخدام الانترنت في الإدارة التربوية:

#### ١- التجربة النيوزيلندية

تعد نيوزيلندا من ضمن مجموعة الدول الرائدة في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية وقد بدأ التفكير بها في الأول من مايو (٢٠٠٠م) حيث سعت من خلال تجربتها إلى تحقيق أهداف عدة منها:

- تقديم الخدمات بشكل أفضل.

- تحقيق الكفاءة في التنفيذ والوصول إلى التكاليف المعتدلة.
- احتلال المكانة والريادة في تنوير وتثقيف المجتمع بما يتوافق مع التطورات في المجالات العلمية والاجتماعية والعالمية (أبو مغايش، ١٤٢٥هـ، ص ٣٠٦).

## ٢- التجربة السنغافورية

تعتبر تجربة سنغافورة من بين التجارب الرائدة والمهمة في الدول النامية والمتطورة وقد ساعد في نجاح هذه التجربة وجود بنية تحتية وسوق اتصالات مفتوح واستراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة والعمل للسوق الكوني من خلال توظيف التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات والموارد الفكرية المتاحة وقد ذكر (ياسين، ١٤٢٦هـ) أن لدى سنغافورة إستراتيجية لتطوير الإدارة الالكترونية وصناعة الأعمال الالكترونية من خلال برنامج مشترك لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمنطلق الأساسي لتجربة سنغافورة بتطوير نظم الإدارة الالكترونية عن طريق بناء المؤسسات القومية لقيادة وتطبيق تكنولوجيا المعلومات على أساس الشراكة الحية المتكاملة بين الحكومة والقطاع الخاص إلى جانب الدعم الحكومي المباشر، والعامل المهم في تجربة سنغافورة هو قدرة الإدارة على بناء جسر تعاون وتنسيق الجهود الوطنية على مستوى صياغة وتطبيق استراتيجيات تطوير وتنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وساعدها في ذلك الاستقرار الاقتصادي والسياسي واستقطاب الاستثمار الأجنبي ووجود البنية التحتية التقنية، كل ذلك ساعد في تحويل سنغافورة إلى جزيرة التقنية الذكية (ص ٢٨٢-٢٨٥).

### معوقات استخدام شبكة الانترنت في الإدارة التربوية :

لا بد لكل فكرة أو مشروع جديد أن تعترضه معوقات ومشكلات تحد من فاعليته وأهميته وتقلل من فوائده، وخاصة إذا ما رافق هذا المشروع ما يتعارض مع عادات المجتمعات وتقاليدها وأخلاقها وقيمتها. وبما أن استخدام تقنيات الانترنت ترافقه بعض المخاطر التربوية والأخلاقية المتمثلة في المواقع المشبوهة وغير الأخلاقية، فقد كان هناك حذر وجدل كبيران من جانب الرأي العام العربي والإسلامي حول جدوى استخدام شبكة الانترنت في التعليم مع ما يرافقها من سلبيات يرفضها المجتمع العربي. ولكن أخذت هذه المشكلة في الزوال مع التقدم العلمي في تكنولوجيا شبكات الاتصال وإمكانية حجب أو تنقية المواقع غير المرغوبة بما يسمى بالمنقيات أو المصافي (Filters) مما أعطى آفاقاً جديدة وآمنة في التعامل مع الشبكة من خلال استخدام هذه البرمجيات الجديدة، بالإضافة إلى الرقابة المباشرة والمستمرة من جانب المسؤولين عن استخدام الانترنت في التعليم بجميع مراحلها بما يخدم الأهداف التربوية المطلوب تحقيقها من استخدام شبكة الانترنت.

وتكون المعوقات التي تقف أمام استخدام الانترنت في التعليم بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص إما مادية وإما بشرية:

### أولاً: المعوقات المادية: وتتمثل في الآتي

التكلفة المادية الكبيرة من أجل توفير هذه الخدمة في مرحلة التأسيس بسبب الحاجة لخطوط هاتف بمواصفات معينة، وحواسيب محددة وبرامج ومعدات مرافقة، بالإضافة إلى ملاحقة التطورات الحديثة في هذه التجهيزات وما تحتاجه من تكاليف إضافية. هذا على مستوى الدولة التي تعمل على تزويد المؤسسات التعليمية من مدارس وجامعات ومعاهد ومراكز، وكذلك الحال على المستوى الفردي من حيث القدرة الشرائية للأفراد.

### -التحدي التقني : ويتمثل في الآتي :

- الحاجة لتعلم كيفية التعامل مع كل ما يتعلق بهذه التكنولوجيا الجديدة.
- صعوبة مواكبة التطور السريع لتقنيات الحاسوب وشبكة الاتصال.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض الدول مما يؤثر سلباً على الاتصال بشبكة الانترنت.
- الطبيعة الجغرافية لبعض الأقطار قد تشكل عقبة أمام استخدام هذه التكنولوجيا.
- الانقطاع أثناء البحث والتصفح وإرسال الرسائل لسبب فني أو غيره، مما يضطر المستخدم إلى الرجوع مرة أخرى إلى الشبكة وقد يفقد البيانات التي كتبها، بالإضافة إلى الصعوبة في الرجوع إلى مواقع البحث التي كان يتصفح فيها على الشبكة .

### - طبيعة النظم التعليمية : وتتمثل في الآتي :

- أساليب التعليم المرتبطة بأطر وأنظمة يجب الالتزام بها من جانب المعلمين والهيئات التعليمية الأخرى.
- عدم وجود روابط بين المناهج وتكنولوجيا المعلومات الحديثة.

### ثانياً: المعوقات البشرية:

### -اتجاهات المسؤولين نحو استخدام الانترنت في الإدارة :

ويعد من المعوقات البشرية التي تحد من استخدام الانترنت في الإدارة وتطبيقات استخدام الشبكة في الإدارة أقل من المتوقع ويسير ببطء شديد عند المقارنة بما ينبغي أن يكون



وخاصة في البلدان العربية، ويمكن إرجاع أسباب عزوف بعض الأعضاء عن استخدام الانترنت في الإدارة إلى الآتي:

- عدم الوعي بأهمية هذه التكنولوجيا في الإدارة .
- عدم القدرة على استخدام الحاسوب والانترنت .

#### - حاجز اللغة أو صعوبتها :

فنظراً لأن معظم المعلومات والأبحاث المتوافرة على الشبكة هي باللغة الانجليزية، لذا فإن الاستفادة الكاملة ستكون من نصيب من يتقن هذه اللغة وهم قلة على مستوى الهيئات التدريسية والطلبة بالجامعات العربية، ولذلك لا بد من مراعاة الآتي :

- إعادة تأهيل أعضاء الهيئات التدريسية في المدارس والمعاهد والمراكز والجامعات في مجال اللغة الانجليزية.

- ضرورة بناء قواعد بيانات باللغة العربية، لكي يتسنى للباحثين الاستفادة من خدمات الشبكة في التعليم.

#### -خلو الانترنت من الرقابة :

إن شبكة الانترنت تخلو من الرقابة المفروضة على وسائل الإعلام الأخرى كالفضائيات مثلاً، لذا فهي تقدم مادة مختلفة عما تقدمه وسائل الإعلام المتنوعة بسبب العوامل الآتية:

- طبيعة الخصوصية التي تصاحب الانترنت مقارنة باستخدام الوسائل الأخرى، فالمستخدم للانترنت لا بد أن يستخدم جهاز حاسوب واحد لا يشاركه فيه أحد، كما أن له بريده الالكتروني الخاص به وكلمات السر المتعلقة به، مما يفسح مجالاً لعدم القدرة على الرقابة ومتابعة ما يتم عبر هذه الخدمة .

- الانترنت وسيلة ذات اتجاهين بعكس الوسائل الأخرى كالتلفاز مثلاً، فيمكن عبر الانترنت استخدام الخدمات التفاعلية كالمحادثة والمناقشة وغيرها، وهذا ما لا يتيسر في الخدمات الأخرى.

- قدرة شبكة الانترنت على القفز إلى عالم الممنوعات والوصول إلى داخل المنازل، وبالتالي الوصول إلى خصوصيات الأسرة، وهذه من أكبر الوسائل المفسدة فيها.

- أن التعامل مع وسائل الإعلام الأخرى ذات الهدف السيئ يكون ذا طابع عمومي، بعكس الانترنت. فالمستخدم لا يتعامل فقط مع عموميات بل يتعامل أيضاً مع شخصيات واقعية.

– توفر شبكة الانترنت الصوت والصورة أثناء المحادثة كما توفر لقطات الفيديو الكثيرة والمتنوعة مثل الوسائل الأخرى مما يهيء مناخاً خصباً للاستخدامات الشاذة بالشبكة.

– إذا قامت الجهات المعنية بحجب المواقع السيئة خُلُقاً ودينياً فليس بمقدورها منع المواد المرسله عبر البريد الإلكتروني، وهذا يمثل نافذة يمكن أن يدخل الشر من خلالها إلى مستخدمي الانترنت .

– إمكانية تدخل بعض الجهات بشكل موجه ومخطط لعرض أفكار هدامة للمجتمع ولبعض الفرق المنحرفة من أجل تشكيك النشء في عقيدتهم ودينهم وأخلاقهم من خلال الانترنت مع انعدام الرقابة اللازمة على هذه الجهات .

#### -صعوبة الوصول إلى المعلومات :

حيث تواجه هذه الصعوبة مستخدمي الانترنت أصحاب الخبرة، وفي هذا الصدد يذكر برانت (Brandt,1997) أن كمية المعلومات الهائلة على الشبكة تفوق كمية المعلومات المطلوبة بكثير، مما يزيد العبء الذهني (Cognitive overload) للمستخدمين وخاصة المبتدئين منهم، ويجعل إمكانية وصولهم إلى الهدف المطلوب عملية صعبة وغالباً ما تنتهي بالحصول على معلومات هامشية دون الوصول إلى العمق. ويضيف برانت أن هناك أنواعاً من المعرفة المتداخلة التي تلزم للوصول إلى المعلومات بسهولة على الانترنت، وتكون هذه المعرفة من الآتي:

- مهارات استرجاع المعلومات .
- الإلمام بكيفية عمل الانترنت .
- القدرة على حل المشكلات .

ويذكر أيضاً إن قناعات مستخدمي الانترنت لأغراض تعليمية تتغير بسبب قلة التنظيم من أجل استرجاع المعلومات، وعدم وضوح جهة البحث الصحيحة وعدم وضوح البحث في الصفحة ذاتها أو الصفحات الأخرى من خلال قنوات التوصيل (Hypertext Links)، بالإضافة إلى المشكلات الفنية التي تصادف المستخدمين .

#### -الحواجز النفسية من جانب أعضاء هيئة التدريس والإداريات تجاه الانترنت :

يفضل كثير من أعضاء هيئة التدريس والإداريات الأساليب التقليدية القديمة في الإدارة ، بسبب تعودهم عليها وإحساسهم بصعوبة التغيير، أو أن هذا التغيير سيؤدي إلى مشكلات

إضافية بالنسبة لهم، بالإضافة إلى اعتقادهم أن الاستعانة بالانترنت يزيد من الأعباء الملقاة على عاتق كل واحد منهم .

ويذكر الباحثان (السلطان والفتوخ، ١٩٩٩م) ما يسمى بـ (المقاومة الراضية): " إن الإنسان بطبيعته لا يحب تغيير ما اعتاد عليه، بل يقاوم ذلك بأساليب مختلفة، ولا يكون ذلك بإتباع سلوك مضاد نحو الانترنت، وإنما الوقوف موقفاً سلبياً تجاه هذا التغيير. ويعود ذلك إما إلى التمسك بالأساليب التعليمية القديمة الموجودة، أو عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب والتقنيات الحديثة أو الشعور بعدم الاهتمام واللامبالاة نحو التغييرات الجديدة".

ومن الأسباب التي تؤدي إلى تلك ( المقاومة الراضية ) منها العوامل النفسية والخوف من التقنية (Techno phobia) وخاصة عند الإداريات أصحاب الاتجاهات السلبية نحو الحداثة بسبب المشكلات الفنية ومشكلات التأهيل التي تبعد الإدارية وعضو هيئة التدريس عن تكنولوجيا الإدارة بالانترنت. ويمكن تحويل (المقاومة الراضية) لدى المعلمين والطلبة إلى (دافعية حقيقية) نحو التغيير، إذا ما تم تدريب المعلمين وإقناعهم بإيجابيات الاستفادة من خدمات الانترنت في التعليم، وإذا ما شعر المعلمون والطلبة أنهم عن طريق ذلك يعلمون ويتعلمون أشياء جديدة برغبة ودافعية.

### الاتصال

لقد خلق الله الإنسان وميّزه بنعم كثيرة منها العقل ، وأحاطه بنعم كثيرة سخرها له ، واستخلفه في الأرض ليعبد الله عزّ وجلّ ويسبح بحمده قال تعالى : { وما خلقت الجن والإنس إلا ليعبدون } [ سورة الذاريات آية ٥٦ ] ، وقوله تعالى : { ويجعلكم خلفاء الأرض } [ سورة النمل آية ٦٢ ] .

كما ميّز الإنسان عن سائر أنواع المخلوقات بلغته الإنسانية تلك الموهبة التي منحها الله للبشر فاستطاعوا عن طريقها الاتصال للتفاهم بين بعضهم باستخدام العقل واللسان معاً ، قال تعالى : { إنما خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا } [ سورة الحجرات آية ١٣ ] ( الشنبري ، ١٤١٨ ، ص ٧ ) .

فالتعارف بين البشر لا يتم إلا عن طريق الاتصال المباشر أو غير المباشر واستخدام العقل واللسان .

وقد نما علم الاتصال على مر العصور والأزمان وأدى هذا النمو إلى طفرة كبيرة في تبادل المعلومات وزيادة هائلة في المعرفة الإنسانية فمنذ توالى الاختراعات في نهاية القرن التاسع عشر وحتى بداية القرن العشرين الميلاديين وإلى الآن غدا العالم كله قرية صغيرة لديه قدرة هائلة على نقل جميع أنواع المعلومات من أرجاء المعمورة عبر الثقافات . ( عطار ، ١٤١٨ هـ ، ص ١٥ ) .

#### الاتصال في الإسلام : -

إن دين الإسلام في جوهره رسالة والرسالة عنصر أساسي من عناصر الاتصال إلا أن الاتصال من وجهة نظر الإسلام يقوم على أسلوب فريد يجمع في عناصره ما هو معروف اليوم في علم الاتصال .

ولعل أهم ما يجب ملاحظته عند دراسة علم الاتصال من وجهة نظر الإسلام وهو أن الاتصال ينظم المجتمع المسلم ويربطه بالروح ويربط الروح بالمادة كما يربط العلم بالروح ( فلاته ، ١٤١٢ ، ص ٣٧ )

فالرسول صلى الله عليه وسلم قبل البعثة كان يمارس الاتصال الروحي الإلهامي وهو لون يقوم على التأمل والانصراف إلى عالم خارج نطاق المحسوس وهذا النوع من الاتصال قديم قدم الإنسان فقد كان موجوداً بين الإنسان ورب العرش العظيم .

وبعد نزول القرآن على الرسول صلى الله عليه وسلم كان هناك لون آخر من ألوان الاتصال وهو الاتصال الروحي العضوي ويبدو ذلك واضحاً جلياً في حادثة نزول الوحي في غار حراء فقد ورد أن جبريل عليه السلام ضمه ثلاثاً وقال له : إقرأ .

ثم تطور مفهوم الاتصال ويمكن أن يطلق عليه ( الاتصال الروحي الجماهيري ) وهذا النوع شائع في آيات كثيرة في القرآن الكريم ومن ذلك قوله تعالى : { يا أيها الرسول بلغ ما أنزل إليك من ربك وإن لم تفعل فما بلغت رسالته } سورة المائدة آية ٦٧ .

وهذا النوع من الاتصال ظاهر كل الظهور في إرسال الله تعالى رسله إلى البشر ليبلغوهم وحي الله تعالى ويشروا الطائعين وينذروا العاصين .

فالرسالات السماوية التي أراد الله أن يبلغها للناس عن طريق الأنبياء والرسل والكتب السماوية المصاحبة لرسالاتهم ما هي إلا وسائل اتصال بين الناس وبين خالق الكون ( عطار ، ١٤١٨ ، ص ١٦ )

### المفهوم العام للاتصال :

الاتصال بمفهومه الواسع هو عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات والمهارات أو القيم من فرد لآخر أو من فرد إلى مجموعة ، أو مجموعة إلى مجموعة أخرى ، أو من فرد إلى آلة ، أو من آلة إلى آلة أخرى ( حمدان ، ١٤٠٦ ، ص ٧٠ ) .

وهو عملية إرادية يتم عن طريقها نقل المعلومات والآراء والتوجهات من فرد إلى آخر أن من فرد إلى جماعة أو من مجموعة إلى أخرى وهو التعبير الإنساني عن فعالية الطموح والرغبة في التطور ، ومظهر من مظاهر التفاعل الإيجابي مع المجتمع .

### تعريف عملية الاتصال :

لعملية الاتصال عدة تعاريف منها الاتصال هو رسالة من شخص أو مجموعة من الأشخاص الى واحد أو عدد من الأشخاص الآخرين باستخدام وسيلة ما ، وتحتوي الرسالة على بيانات أو معلومات يزيد الطرف الأول توصيلها للطرف الثاني . ( الحموي ٢٠٠٦ ، ص ١٤ ) .

- العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك . ( عبد الدبس وعليان ١٤٢٣ هـ ، ص ١٩ )

- إنتاج وتبادل وتخزين وإرسال الأفكار والمعلومات والأخبار والمشاعر والاتجاهات بين طرفين أو شخصين على الأقل بأسلوب شفوي أو غير شفوي وذلك من أجل خلق فهم وقاعدة مشتركة للتعاون بينهما .

### عناصر عملية الاتصال :-

تشمل خمسة عناصر وهي :

١- المرسل : هو الشخص الذي يحمل في ذهنه فكرة أو معنى يريد نقله إلى الشخص الآخر .

٢- الرسالة : هي الفكرة أو المعنى المراد توصيلها في صورة رسالة تتضمن تعبيرات الوجه .

٣- وسيلة الاتصال : هي طريقة أو قناة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل فقد يتم نقل الرسالة عن طريق الحديث الشخصي أو المكالمات الهاتفية أو الخطابات والتقارير بأي وسيلة من الوسائل الالكترونية الحديثة من حاسب آلي ، فاكس ، توكس .

٤- المستقبل : يستلم المستقبل الرسالة ويقوم بترجمتها الى معنى معين قد يكون مطابقاً للمعنى الذي قصده المرسل وقد يكون مختلفاً .

٥- الرد على الرسالة : بناء على ما فهمه المستقبل فإنه يعطي رداً عليها يوضح استجابته للمرسل وكيفية ترجمته للرسالة .

اتجاه الاتصالات : يكون الاتصال في اتجاه واحد وقد يكون في اتجاهين :

الاتصال في الإدارة وما يقوم به المدير عند إعطاء أوامره دون أن يكون للمرؤوسين فرصة لمناقشة هو اتصال في اتجاه واحد وقد يكون هذا الاتصال مفيداً في بعض الحالات وخاصة للأعمال الروتينية وحل المشكلات .

أما الاتصال ذو اتجاهين فيعطي فرصته لمستقبل في الرد على المرسل الاستفسار والاستيضاح والرفض والاعتذار ويتميز بدقة المعلومات المتبادلة لإتاحة الفرصة للمستقبل ليناقش ويتفهم . ( الحموي ٢٠٠٦ ، ص ١٥ )

## أنواع الاتصالات :-

تأخذ الاتصالات عدة أشكال تؤثر على فاعلية نقل الرسالة وهي :

### ١-الاتصالات اللفظية :

تتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة وهي نوعين :

#### الاتصالات الشفوية :

عبارة عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلته : الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال المناقشات - التلفونات ، ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على ردود أفعال الذين يتلقون الرسالة، ويتطلب هذا الاتصال جهد كبير حيث يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات .

#### الاتصالات الكتابية :

تعبر الاتصالات الكتابية عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة ومن أمثلته : التقارير ، التعليمات ، الرسائل على شبكة الانترنت ورسائل الفاكس . وتسمح الاتصالات الكتابية بنقل المعلومات المكتوبة الى عدد كبير من الأفراد مع إمكانية الرجوع إليها في المستقبل .

#### الاتصالات الالكترونية :

تسمح هذه الاتصالات بنقل كم هائل من المعلومات والبيانات وبشكل سريع وبعدد كبير من الأفراد بوسائل عصرية منها : شبكة المعلومات والحاسب الآلي والبريد الصوتي والبريد الالكتروني.

فهي تتميز بالسرعة والسهولة والكفاءة وخفض التكاليف في نقل المعلومات .

### ٢-الاتصالات غير اللفظية :

تعبر الاتصالات الغير لفظية عن نقل الأخبار والمعلومات باستخدام الإشارات والإيماءات والسلوك ويطلق عليها لغة الجسم وقد تكون مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتكون في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس ويكون لها تأثير أقوى من الرسائل اللفظية حيث يميل الناس إلى تصديق الرسائل غير لفظية عن اللفظية عندما يتعارض الإثنان .

ويتطلب من المدير ملاحظة هذه الاتصالات وترجمتها الى المعنى المقصود من حيث تعبيرات الوجه وحركة العينين ،طريقة الجلوس على المقعد ، حركات الأصابع وترجمتها ليس بالعملية التي يستهان بها نظراً لاختلاف تأثير هذه الرسائل من ثقافة إلى أخرى . ( الحموي ٢٠٠٦ ، ص ٢٠ )

### ٣-الاتصالات السمعية :

هي نتيجة لتطوير الانسان للإشارات التي كانت تسمع قديماً من مسافات قريبة إلى إشارات تسمع على مسافات أبعد باستخدام اللاسلكي ، وفي هذا النوع من الاتصالات الذي يعتمد على حاسة السمع تطور الراديو الذي أصبح من الأجهزة المؤثرة في حياتنا اليومية ويشمل استخدام الترفيه والثقافة والتعليم .

### ٤-الاتصالات المرئية :

تعتمد هذه الاتصالات على حاسة البصر ومن أشكاله المختلفة الصور واللوحات الفنية الخرائط والأفلام الصامتة فاخترعت آلة التصوير وأصبح من السهل تصوير الأشياء على حقيقتها ونسخ الصور في وقت قصير وتطورت آلة التصوير أصبحت الصورة قادرة على التعبير بشكل أفضل من الكلمات في كثير من الأحيان ، وقد خدمت الصور وسائل الاتصال الأخرى كالكتب والصحف والمجلات وأصبحت جزءاً مهماً من محتوياتها . ( عبد الدبس ١٤٢٣هـ ، ص ١٩ )

### مستويات أو اتجاهات الاتصال:

عدد( عبد الدبس ١٤٢٣ هـ ) مستويات الاتصال في الآتي:

### ١-الاتصال الصاعد :

يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى ويكون الاتصال في عدة أشكال : تقارير ، اقتراحات ، ملاحظات ويواجه هذا الاتصال مشكلات وعقبات منها :-

-بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات الدنيا .

-تحريف المعلومات وتشويهها أثناء نقلها .

-انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين .



## ٢-الاتصال الهابط :

وهو اتصال من أعلى إلى أسفل ويكون من الرؤساء الى المرؤوسين ومن مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى وبعد هذا النوع والأكثر شيوعاً ويتم من خلاله نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة .(ص ٩٤)

ومن معوقات هذا الاتصال :

- كثرة عدد المستويات الادارية التي تمر بها الرسالة .
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل .
- الفروق في الدافعية بين المرسل والمستقبل .

## ٣-الاتصال الأفقي :

يكون هذا الاتصال بين المستويات الإدارية ، والاجتماعية أو السياسية التي تقع في نفس المستوى ، فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي والاتصال بين رؤساء الجامعات ، ومدراء المدارس وبين المعلمين هو اتصال أفقي .

يهدف هذا الاتصال إلى التعاون وحل المشكلات وتبادل الأفكار والأخبار والمعلومات والخبرات بين زملاء من نفس المستوى الإداري ويكون هذا الاتصال شفوي وبطريقة مباشرة وبدون تعقيدات إدارية .

## أهمية الاتصال :

تكمن أهمية الاتصال بأنه هو الرابط بين الأفراد الذين يكونون التنظيم الإداري داخل المؤسسة التربوية إذ بدونه يصعب فهم الغرض المشترك وينفي تنسيق الجهود فهو ضروري لمساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة .

وتحدد أهمية الاتصال في الآتي :

- ١- أن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية .
- ٢- أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله .

٣- تمثل الاتصالات بالنسبة لإدارة الموارد البشرية طريقة فعالة في تكليف الأفراد بالواجبات والمهام .

٤- الاتصالات الفعالة أمر مهم بالنسبة لإدارة الموارد البشرية في ممارسة نشاطاتها المتعددة

- ٥- الاتصالات هي الوسيلة إلى توحيد الجهود المختلفة في التنظيم .
- ٦- الاتصال وسيلة فعالة في إحداث التأثير المطلوب على الأفراد من أجل إنجاز الأهداف .
- ٧- نقل البيانات والمعلومات والحقائق من مستوى إداري إلى آخر .
- ٨- وسيلة لمساعدة العاملين على التعرف على البيئة المادية والاجتماعية التي يعملون فيها
- ٩- وسيلة لحفظ العلاقات الاجتماعية واستمرارها .
- ١٠- وسيلة العاملين لإبلاغ شكواهم واقتراحاتهم وكل ما يتعلق بأداء العمل ومعوقاته للإدارة . ( محمد ، ١٤٢٦ هـ ، ص ٣٢ ) .

### وسائط الاتصال في الإدارة التربوية :

تتعدد وسائط الاتصال وتتنوع في الإدارة التربوية وزاد عددها مع ظهور المخترعات الحديثة حيث تندرج هذه الوسائط من اللقاءات المباشرة إلى الخطاب المكتوب والكلام المرسل عبر الأجهزة المختلفة إلى رسائل مرئية ومسموعة ، وأهم الوسائط المستخدمة للاتصال في الإدارة التربوية هي :

١- **التقارير** : وهي من الوسائط المنتشرة في العمل الإداري التربوي وتختلف التقارير من حيث الهدف والتطوير والتقصير وحتى يكون التقرير جيداً ويؤدي غرضه يجب أن يقتصر على المعلومات الضرورية ويلتزم الدقة والموضوعية في الألفاظ وأن يكون إيجابياً يعرض المشكلات ويقترح الحلول .

### طبيعة التقارير :

يختلف شكل التقرير وعدد صفحاته ومحتواه وأسلوب العرض باختلاف المستوى التنظيمي الذي تقدم إليه التقارير ، فكلما صعدنا في المستويات التنظيمية إلى أعلى كلما زادت الحاجة إلى أن تكون التقارير واضحة وموجزة في عدد العبارات والجمل بحيث لا تستغرق وقتاً طويلاً في قراءتها .

### هدف التقارير :

تختلف أهداف التقرير باختلاف الغرض الذي تعد من أجله فالتقرير قد يستهدف أحد العوامل التالية :

- ١- نقل معلومات من مستوى إداري إلى مستوى إداري أعلى .

٢- عرض مشكلة من المشكلات دون إبداء الرأي .

٣- عرض بدائل الحلول لمشكلة من المشكلات .

٤- تحليل ظاهرة معينة .

٥- عرض إنجازات قسم أو إدارة أو لجنة من اللجان المشكلة لغرض معين .

٦- تحليل بيانات محاسبية .

٧- نقل أخبار أو أنباء .

التقرير الفعال : هو التقرير الذي يصيب الهدف الذي أعد من أجله مباشرة ولكي يكون التقرير فعالاً فإن هناك عوامل يجب أن تتوفر فيه وهي :

١- أن يعرض المعلومات بتسلسل منطقي .

٢- أن يكون مكتوباً بأسلوب شيق وجذاب .

٣- أن يكون صياغته سليمة لغوياً .

٤- أن يكون واضحاً ومختصراً .

٦- أن يتناسب شكله وحجمه مع نوع المستوى التنظيمي الذي يرفع إليه . ( ماهر ،

١٩٩٨ ، ص ٣٦٦ )

### أنواع التقارير :

تتعدد أنواع التقارير باختلاف الغرض من إعدادها وطبيعة التقرير والبيانات التي يتضمنها التقرير .

### أولاً : التقسيم حسب طبيعة التقرير

ويهدف هذا التقسيم إلى التمييز بين التقارير حسب محتواها أو وظيفتها وهي نوعان :

١- التقرير الإخباري : وتكون مهمة هذا التقرير تقديم أخبار معينة من شخص لآخر دون إبداء الرأي أو التعليق عليها .

ولا يحتاج إلى شرح المعنى الذي تتضمنه الأخبار التي ينقلها ولا يقدم كاتب التقرير في هذا النوع أي تحليلات أو توصيات أو تنبؤات خاصة بالمستقبل .

٢- التقرير التحليلي : وفي هذا النوع يتم عرض معلومات معينة وتحليلها بغرض الوصول إلى نتائج معينة ، ويستطيع المحلل في هذا النوع من أنواع التقارير أن يعطي تفسيراً للحقائق ويبيدي آراء معينة حول معنى الحقائق والأحداث التي يتضمنها التقرير ، ويستطيع كاتب التقرير

أن يقدم توصيات تقتضي القيام باتخاذ القرارات أو إجراءات معينة وقد تتضمن هذه التوصيات بدائل حلول لمشكلات معينة يقوم قارئ التقرير باختيار أيها منها وتنفيذه .  
وأيضاً تتحول التقارير الإخبارية إلى تقارير تحليلية وذلك إذا تم تجميع عدد من التقارير الإخبارية وتحليلها .

### ثانياً : التقسيم حسب درجة رسمية التقرير

وهي على نوعان

- ١- تقرير رسمي : هو التقرير الذي يأخذ شكلاً أو نمطاً معيناً .  
ويتكون من أجزاء معينة ( كالمقدمة وحجم التقرير والمقترحات والمرفقات ) وتتميز التقارير الرسمية لأن تكون مطولة وغالباً ما تناسب من أسفل لأعلى أو في نفس المستوى .
- ٢- تقرير غير رسمي : وهو لا يتقيد بشكل معين فقد يأخذ شكل الخطابات أو المذكرات الداخلية ويكتفى فيها بتحديد طربي التقرير ، ويكون الأسلوب المستخدم اسلوباً سهلاً وبسيطاً وبعيداً عن الألفاظ الرسمية وتتميز بأنها قصيرة ومختصرة .

### ثالثاً : التقسيم حسب الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير

وهي على نوعين :

- ١- تقارير دورية : وهي التي يتم إعدادها على فترات زمنية منتظمة وقد تكون يومية أو أسبوعية أو شهرية أو ربع سنوية أو سنوية .
- ٢- تقارير غير دورية : وهي التقارير التي لا يرتبط إعدادها بزمن معين ويتم إعدادها حين تبرز الحاجة إليها ويمكن وصف هذه التقارير بأنها تقدم العمل وتعرض تسجيلاً لما تم تنفيذه في الماضي وما هو متوقع تنفيذه في المستقبل وتكون مصحوبة بالخطة الكلية لتنفيذ العمل .

### رابعاً : تقارير أخرى

هناك أنواع كثيرة من التقارير يمكن تصنيفها حسب الغرض الذي تعد من أجله كما يلي:

- ١- تقارير الرقابة على الأداء .

وهذا النوع من التقارير يقيس مستوى الانجاز الفعلي بمستوى الانجاز المخطط وبمعنى آخر يقيس ما تم تنفيذه ، وتهدف هذه التقارير إلى معرفة مواطن الضعف وتصحيحها ، وعيوب الجودة .

## ٢- تقارير تتعلق بالمستقبل

تهدف هذه التقارير إلى وضع خطط عمل خاصة بالمستقبل وقد تتضمن تعريفات للمشاكل المتوقعة وتحديد بدائل الحلول لها وتتضمن وضع خطط عمل قصيرة الأجل أو طويلة الأجل .

## ٣- التقارير المالية

منها ما يتعلق بالماضي مثل الميزانية العمومية وقد تتعلق بالحاضر مثل التقارير التحليلية ، أو تتعلق بالمستقبل كتقارير الموازنات التخطيطية .

وتساعد هذه التقارير في تقديم الحقائق للمستويات الإدارية بالمؤسسة بغرض الرقابة وتصحيح الانحرافات .

## ٤- تقارير المبيعات

وقد تكون دورية أو غير دورية ومهمتها عرض ما تم تحقيقه من مبيعات في شكل كميات أو قيم مالية ويقوم بإعداد هذا التقرير مندوبي المبيعات .

## ٥- تقارير الانتاج

وغالباً ما تكون دورية ويتم من خلالها عرض مستوى الانتاج الذي تم تحقيقه في خلال فترة زمنية معينة .

## ٦- تقارير القوى العاملة

تكون تقارير دورية ويتم عرض توزيعات القوى العاملة بالمؤسسة على الوظائف المختلفة .

## ٧- تقارير خاصة

تتميز بأنها تقارير غير دورية وهي تعد لتغطية أحداث معينة أو لدراسة ظاهرة أو مشكلة معينة

( ماهر ، ١٩٩٨ ، ص ٣٩٦ )

## ٢- الاجتماعات : تعتبر من أهم وسائل ووسائط الاتصال في الإدارة التربوية لأن في

الاجتماع تعرض الموضوعات بطريقة مباشرة ويبيد المجتمعون آرائهم ومقترحاتهم في الموضوعات المختلفة ويتناول الاجتماع الإيجابيات والسلبيات وتطرح المشكلات وتظهر المقترحات لحلول لها ، وتكون من داخل الاجتماع المسائلة والمحاسبة والملاحظات العديدة . ( محمد ، ١٤٢٦ هـ ، ص ٣٤ ) .

وهناك أنواع للاجتماعات :

### أولاً : اجتماعات من حيث المدة أو الزمن

١- اجتماعات دورية : وهي تعقد بصورة دورية قد تكون سنوية أو شهرية أو أسبوعية ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اجتماعات اللجان الدائمة والمجالس في الشركات والإدارات الحكومية.

٢- اجتماعات غير دورية : وهي اجتماعات تعقد بهدف بحث أمور طارئة أو بهدف التنسيق بين الإدارات في المنظمة الواحدة وذلك لبحث المشاكل التي تعترضهم ، وليس لها وقت محدد .

### ثانياً : اجتماعات من حيث المستوى

١- اجتماعات على المستوى العالمي : مثل اجتماع الدول والمنظمات العالمية كاجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة .

٢- اجتماعات على مستوى الدولة : مثل اجتماع المجالس والإدارات الحكومية كمجلس الوزراء.

٣- اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص : مثل اجتماع مجالس الإدارات واللجان في الشركات .

### ثالثاً : اجتماعات من حيث الشكل

١- اجتماعات تنفيد بالنظم والشكليات وهذا النوع من الاجتماعات يتحكم فيها الكثير من القواعد والنظم كأسلوب التصويت في الاجتماع وحق الأغلبية في اتخاذ القرار ، وطريقة الوقوف والتحدث .

٢- اجتماعات لا تنفيد بالشكليات وهذه الاجتماعات لا تحكمها نظم أو قواعد وتتسم بالمرونة والسهولة وقد تجتمع بدون أن يكون هناك جدول لأعمالها وليس هناك قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار مثل اللجان التعليمية والثقافية . ( العثيمين ، ١٤٢٥ هـ ، ص ١٢٠ )

### أهمية الاجتماعات :

ان الاجتماعات لها دور كبير في انجاز وتحقيق الكثير من أهداف المنظمات المحلية والدولية ويمكن توضيح أهميتها في الآتي :

- ١- التوصل لدراسة كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية وخاصة بالنسبة للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء .
- ٢- القرارات الجماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية عكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات الشخص الفردية .
- ٣- النقاش والحوار الجماعي يغلب عليه الطابع الديمقراطي القائم على احترام آراء الآخرين حيث يعطي كل عضو فرصة للتعبير عن آراءه وأفكاره بحريه .
- ٤- تعد الاجتماعات وسيلة مهمة من وسائل التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو بين أوجه النشاط على مستوى المنظمة ، وعن طريق الاجتماعات يتم عرض المشاكل وتذليلها والتوفيق بين وجهات النظر المختلفة .
- ٥- تعتبر الاجتماعات أداة ناجحة للتدريب وعن طريقها يحتك الموظفون حديثو الخبرة بمن هم أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة وعن طريق النقاش والحوار وتبادل الرأي تتولد الأفكار والمقترحات ، ويتم إكساب الخبرات والمهارات .
- ٦- تتيح الاجتماعات الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع توصيل آرائهم وتوجيهاتهم إلى بقية العاملين حيث يتم نقلها عن طريق الأعضاء الآخرين المشاركين .
- ٧- تساهم الاجتماعات في رفع معنويات الأعضاء المشاركين فالعضو مهما اختلف مركزه الوظيفي له صوت واحد مما يجعل القرارات بعيدة عن السيطرة وتحكم أصحاب المراكز العليا ( مرجع سابق ، ص ١٢٢ ) .

### سلبيات الاجتماعات

- على الرغم من مزايا الاجتماعات التي تم توضيحها من خلال أهميتها كوسيلة اتصال إلا أن هناك بعض السلبيات توضح فيما يلي :
- ١- إذا سيطرت على الاجتماعات الأغراض والمصالح الشخصية والصراع ، كانت النتيجة هدراً للجهود وهدماً للبناء ووسيلة للتنافر .
  - ٢- عند احتدام النقاش واختلاف الرأي ووجهات النظر بين الأعضاء حول القضايا المطروحة وصعوبة التوصل إلى قرار نهائي يلجأ المجتمعون إلى حل وسط للتوفيق بين وجهات النظر المختلفة حتى لو لم يكن هذا القرار سليماً بناءً ولا يراعي المصلحة العامة ، وبهذا تظهر الثغرة في قيمة الاجتماعات .

٣- قد تشكل الاختلافات في المستويات الثقافية والوظيفية بين الأعضاء عائقاً كبيراً في الاتصال بينهم وتؤثر في تفاعل الجماعة عكسياً .

٤- ان افتقار رئيس الاجتماع إلى المهارات القيادية في إدارة المناقشات وعدم إلمامه باللوائح الداخلية التي تحكم الاجتماعات قد يدفع بعض الأعضاء إلى السيطرة على جو الاجتماع أو انصراف انتباه الأعضاء عن المواضيع الرئيسية المطروحة وانشغالهم في مناقشات ثنائية تثير التشويش والفوضى مما يفقد الاجتماع أهميته في تحقيق أهداف .

٥- إن سلوك رئيس الاجتماع وشخصيته قد ينعكسان على قيم الاجتماع والنتائج المتوقعة ، فإذا كان الرئيس ينتهج الأسلوب الديكتاتوري المتسلط الذي يستبد برأيه ربما حال بين بقية الأعضاء والتوصل إلى قرارات حاسمة .

أما إذا كان الرئيس ذا شخصية تميل إلى الروتين وتطبيق الاجراءات الرسمية والقوانين بصورة جامدة تهتم بالشكليات دون الجور كان له الأثر السبيء على معنويات الأعضاء الآخرين . ( مرجع سابق ، ص ١٢٤ ) .

**٣- المقابلات :** وهي وسيلة هامة من وسائل الاتصال لكنها في نفس الوقت صعبة ومعقدة ، ويستخدمها العاملون في مجال الإدارة التربوية في الاتصال أكثر من أي شكل آخر من أشكال الاتصال .

إن مقابلة المتعاملين مع الإدارة التربوية من قبل المدير وسيلة مهمة لأداء المدير لمهامه وحتى تكون المقابلة وسيلة تتحقق منها الأهداف التربوية ، لابد أن تنظم في أوقات محددة وتكون ضرورية لأداء العمل . ( محمد ، ١٤٢٦ هـ ، ص ٣٥ ) .

**٤- اللجان التربوية :** وهي من وسائل الاتصال المعروفة والضرورية وتمثل أهميتها في توفير صفة جماعية القيادة للعمل في اتخاذ القرار واستخدام السلطة وتتيح التنسيق السليم بين الأجهزة الإدارية وتيسر سبل الاتصال وتظهر نوعاً من التعاون بين أعضاء الجهاز الإدارية التربوي لاشتراكهم في التفكير الذي يحاول إيجاد الحلول للمشكلات والوصول إلى القرار السليم

**مميزات اللجان**

١- الرأي والبحث الجماعي : نتيجة لتنوع التخصصات وتعدد الخبرات والأفكار لأعضاء اللجنة فإن الرأي الذي يحصل عليه هو خلاصة الأفكار والأحكام وبالتالي سيكون أكثر عمقاً مما لو كان رأياً فردياً .



٢- التنسيق : من أهم مزايا اللجنة بأنها وسيلة فعالة للتنسيق خاصة في متابعة التنفيذ حيث يتم التنسيق بين الخطط الموضوعة وبين الجهود التي تبذل لتجنب وتضادي التكرار غير المثمر .

٣- نقل المعلومات : حيث بإمكان القرارات والتعليمات أن تصل إلى الجهات المعنية بانتظام وذلك عن طريق الأعضاء المجتمعين ويتم نقل المعلومات إلى الجهات المهمة وتطلع إليها في أسرع وقت ممكن .

٤- توحيد السلطات : وذلك عندما يكون المدير في أي مؤسسة أو إدارة لا يستطيع اتخاذ القرارات في حل مشكلة ما لعدم تمتعه بالسلطة الكاملة ، فتكون اللجنة وسيلة أو مخرجاً يلجأ إليه الكثير من المدراء حيث عن طريق اللجنة تتوحد مختلف السلطات التي تتمتع بها الأجهزة المتعددة ذات العلاقة بالمشكلة في سلطة واحدة وعن طريقها يمكن التغلب على المشاكل المرتبطة بسلطات مجزأة بين عدة أجهزة إدارية .

٥- تدريب الأعضاء : تتيح اللجنة الفرصة للأعضاء الشباب القليلي الخبرة ليشاركوا في المناقشات وتبادل الآراء مع أصحاب الخبرة والتجربة وتعتبر المشاركة أداة فعالة لتدريبهم وإعدادهم الإعداد السليم لتولي مناصب إدارية هامة . ( العثيمين ، ١٤٢٥ ، ص ١٣٤ ) .

إلا أن هذه اللجان إن لم توظف وتستخدم بصورة سليمة ظهرت عيوبها ومن أهمها :

- تشتت المسؤولية وتجزئتها والتنصل منها بحكم أن القرار لا يمثل فرداً معيناً .
- البطء الشديد في أعمالها لكثرة المناقشات والمداومات .
- سلبية بعض الأعضاء داخلها نتيجة للجو العام الذي يسيطر على اللجنة .
- كثرة الأموال والنفقات بما يصرف على أعضاء اللجان .
- سوء تشكيل اللجان .
- الحلول التي تصل إليها هي حلول وسط وقصيرة ولا يؤخذ بها ( محمد ١٤٢٦ هـ ، ص ٣٥ ) .

٥- **المجالس التربوية** : تعتبر وسائط الاتصال المعروفة في الإدارة التربوية وهي تلعب دوراً مهماً في العملية الإدارية إما عن طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة أو عن طريق المشاركة في عملية اتخاذ القرارات التربوية وقد تكون المجالس استشارية أو تنفيذية أو عامة أو نوعية وهي عديدة ولكنها ضرورية ، ويقع على عاتقها تسيير العمل داخل المؤسسة التربوية .

ومن هذه المجالس ( مجلس إدارة المؤسسة ، ومجلس القسم ، مجلس النشاط ) . ( مرجع سابق ، ص ٣٦ ) .

### معوقات الاتصالات

تعني معوقات الاتصالات جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تؤثر في كميتها وهي تعني أي عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة ومن أهم المعوقات ما يلي :

#### ١- اللغة المستخدمة

إن طبيعة اللغة المستخدمة بين المرسل والمستقبل قد تصبح مصدر نجاح أو فشل عملية الاتصالات ، فالكلمات المستخدمة قد تكون لها معاني مختلفة أو تكون الصياغة معقدة فلا يفهم المستقبل ما يعنيه المرسل ، حينما يلجأ إلى استخدام عبارات أو كلمات أو مصطلحات متخصصة فلا يفهمها المستقبل .

#### ٢- الحكم الكبير للمؤسسة وتعدد المستويات الإدارية

إن حجم المؤسسة الكبير وتعدد فروعها وانتشارها وتعدد مستوياتها الإدارية يؤثر في عملية الاتصال فالمسافة البعيدة بين المركز والفروع تؤثر في عملية نقل المعلومات وغالباً ما تتعرض للتعديل والتحريف .

#### ٣- الفروق الفردية

إن تدفق المعلومات بين الرئيس والمرؤوسين يحددها درجة استعداد الرئيس لتقبل أو رفض آراء وأفكار مرؤوسيه فالرئيس الذي يتبرم ويضيق باتصالات مرؤوسيه يجعلهم يجمعون عن تزويده بالمعلومات ، أما الرئيس الذي يميل إلى تقبل آراء وأفكار المرؤوسين ويشجعهم على إبداء الاقتراحات والآراء هو رئيس يساعد في تدفق المعلومات منه وإليه ، والاتصال الجيد يحتاج إلى توفير الأمان والاطمئنان لدى المرؤوسين عند اتصالهم بالرئيس .

#### ٥- الإفراط في الاتصال

الإفراط في الاتصال عن القدر المناسب يؤدي إلى إعاقة عملية الاتصال لأن الإفراط فيه يصبح عبئاً على المتصل وقد يفوق طاقته الاستيعابية ، ولهذا فالاعتدال في الاتصال واستخدامه بطريقة مدروسة ومنظمة يعطي المعلومات التي ستنتقل حيوية وأهمية . ( العثيمين ، ١٤٢٥ هـ ، ص ٣٩ ) .

## زيادة فعالية الاتصالات

هناك بعض العوامل التي تساهم في زيادة كفاءة الاتصالات وتعمل على تحسينها وزيادة فعاليتها ( العثيمين ، ١٤٢٥ هـ ) .

١- وضع خطة واضحة للاتصال الجيد :

وذلك عن طريق تحديد أهداف واضحة للاتصال بحيث تهدف إلى تعريف الفرد في المؤسسة على دور وأهمية الاتصالات في تحقيق أهدافها والعمل على إيجاد وابتكار وسائل اتصال جيدة تشجع العاملين على استخدامها .

٢- زيادة فهم العاملين بكيفية الاتصال وأهميته :

وذلك بنوعيتهم وزيادة فهمهم لأهمية الاتصال بواسطة برامج التدريب التي تحتوي مواضيع تتعلق بعملية الاتصال ويجب أن تكون مستمرة ومتواصلة وتزداد بزيادة صعودهم في السلم الإداري .

٣- إعادة تنظيم المؤسسة :

يشمل تقريب المسافات بين مركز المؤسسة وفروعها وإلغاء بعض المستويات الإدارية التي لا يحتاج لها العمل وتضييق نطاق الاشراف وجعله محدود ، فهذه الاجراءات تسهل وتيسر عملية الاتصال ، فالمسافة القريبة بين مركز اتخاذ القرارات والمراكز الأخرى تسهل التعامل بينها وتحديد المستويات الإدارية معناه تخفيف العبء على عملية الاتصال .

٤- تطوير مهارات الاتصال بالنسبة للعاملين :

هناك مهارات التي على المؤسسة أن تقوم بتنميتها وتطويرها لدى العاملين من أجل اتصال جيد وفعال وهذه المهارات هي :

- مهارات التحدث :

وذلك بتدريب العاملين على فن التحدث من حيث المحتوى والمضمون واستخدام الصوت المناسب وإجاداته والوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه على الآخرين ، ومعرفة الفروق الفردية بين الأشخاص لأن هذه المهارات ضرورية للأشخاص الذين يتطلب عملهم قدراً كبيراً من الاتصال الشفوي .

- مهارات الكتابة :

وذلك بتدريب العاملين على كيفية الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتلافي الأخطاء الإملائية والنحوية ويمكن عقد دورات بهذا الشأن وتخصيص ساعات معينة للتدريب على الكتابة الصحيحة كالخطابات والتقارير .

- مهارات القراءة :

وهذه المهارة ضرورية للعاملين الذين يحتاج عملهم إلى قراءة الكثير من الخطابات والتقارير ويمكن تنمية هذه المهارة عن طريق تدريبهم على القراءة الصحيحة الصامتة والسريعة .

- مهارات الإنصات والإصغاء :

فن الإنصات أو الإصغاء من مستلزمات القيادة الجيدة ويعني فهم واستيعاب ما يسمعه الفرد والإنصات من الصفات المهمة التي يجب أن يتمتع بها الرئيس وعن طريقها يستطيع أن يكسب نفوس العاملين ويشجعهم على التعبير عن آرائهم مما يساعد على حل مشاكلهم وفن الإنصات من الأمور التي تحتاج إلى الصبر والتأني والتركيز .

٥- تنمية مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال :

العمل على تدريب العاملين على كيفية استخدام وسائل الاتصال بطريقة سليمة كالاتتماعات والمقابلات الشخصية ، والخطابات والهاتف ، فكل وسيلة لها طرقها الفنية .

٦- تطوير نظم حفظ البيانات والمعلومات :

إن العمل على وضع نظام لحفظ المعلومات والبيانات بطريقة جيدة وفعالة ، تمكن العاملين من التدريب عليها واستخدامها بسهولة ويسر وبأقل تكلفة ويجب حفظها في أماكن معينة إلى حين الحاجة إليها .

٧- القيادة الديمقراطية :

الاتجاه إلى القيادة الديمقراطية يعني تقوية الاتصال بين العاملين والرئيس أو القائد للتعرف على أفكار وآراء العاملين ولذلك أهمية في اتخاذ القرار ، لأن هذه القيادة تؤمن بمشاركة العاملين في صنع القرار وتشجع العاملين على حرية التفكير والتعبير .

٨- تقوية الثقة بين العاملين :

نتيجة لانعدام الثقة بين العاملين أو بين العاملين والمتعاملين من الجمهور ، يلجأ الكثير من الأفراد إلى وسائل الاتصال الكتابية حتى يكون لديهم مستند يثبت أن اتصالاً معيناً قد تم

وهذا يشجع على استخدام التقارير والمذكرات وبالرغم من أهميتها إلا أنها تضيع الوقت والجهد ، لأن انعدام الثقة لا يشجع على استخدام الاتصال الشفهي .

٩- مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد

إن مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد المراد الاتصال بهم سواء كانوا عاملين أو متعاملين لها أهميتها في الاتصال .

١٠- التخلص من العوائق النفسية :

تظهر العوائق النفسية عندما يحجب بعض الأفراد المعلومات عن الآخرين رغبة في القيمة أو الخوف من تزويد الآخرين بالمعلومات وهذا مظهر من مظاهر الاضطراب النفسي ، وعلى الإدارة أن تعود الأفراد على المواجهة وعدم الخوف ، والاحتكاك بالناس وتوثيق الصلة بينهم ليتم التعاون والتقارب وهذا هو ثمرة الاتصال الجيد .

١١- تزويد الاتصالات غير الرسمية بالمعلومات والحقائق :

الاتصالات غير الرسمية وسيلة لإشباع استفسارات الموظفين في الأمور التي تهمهم مثل العلاوات والترقيات .

إن تزويد شبكة الاتصال غير الرسمية بالمعلومات الصحيحة والحقائق يقلل من الإشاعات التي تزداد نتيجة نقص الحقائق والمعلومات ( ص ٤٢-٤٨ ) .

## ثانياً: الدراسات السابقة

أمكن الباحثة الحصول على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تم توزيعها جغرافياً إلى :دراسات محلية وعربية وعالمية وفيما يلي تفصيل ذلك :

### أولاً: الدراسات المحلية :

١) دراسة المنيع (١٤٢٠هـ) بعنوان ( تقنية الحاسب الآلي ودورها في تطوير الإدارة التربوية ).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور تقنية الحاسب الآلي في تطوير الإدارة التربوية في المهام الإدارية التربوية واتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجهها، وكانت نتائج الدراسة كما يلي :

١- تركيز الإدارة التربوية على مجال واحد من مجالات الحاسب الآلي وهو كتابة الخطابات والتقارير.

٢- إن استخدام مجالات الحاسب الآلي يساعد الإدارة التربوية في التخفيف من الأعمال الإدارية الروتينية.

٣- يساعد الحاسب الآلي الإدارة التربوية على الاتصال بقواعد المعلومات ومراكز البحث العلمي من خلال الانترنت للاستفادة من المعلومات لتطوير الإدارة التربوية .

٤- يساعد الحاسب الآلي في تحقيق الاتصال الفعال بين المدرسة وإدارة التعليم من خلال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني وشبكات الاتصال.

٢) دراسة الشهران (١٤٢١هـ) بعنوان : ( دراسة آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود في شبكة الانترنت ) .

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود للحاسب الآلي وعلى آراءهم وكذلك تحديد المعوقات التي تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بالجامعة لشبكة الانترنت واستخدام الباحث المنهج الوصفي ( وصف وتحليل البيانات واستخدام الاستبانة على عينة الدراسة التي كان عددها ٧٢ عضو هيئة تدريس ثم اختبارهم عشوائياً وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

١- اتفقت آراء عينة الدراسة على أهمية توفير خدمة شبكة الانترنت في الجامعات السعودية والكليات ومراكز البحوث والمعاهد والمدارس .

٢- طرحت عينة الدراسة بعض السلبيات والإيجابيات والاقتراحات في استخدام شبكة الانترنت .

٣ ( دراسة زرعة (١٤٢٣هـ) بعنوان ( تطوير أداء المهام الإدارية للهيئة التعليمية والإدارية بكليات البنات باستخدام مجالات الحاسب الآلي . نموذج مقترح ).  
تهدف الدراسة إلى :

١- التعرف على مجالات الحاسب الآلي المستخدمة حالياً في كليات البنات.

٢- التعرف على مدى معرفة الهيئة التعليمية والهيئة الإدارية بمجالات الحاسب الآلي المختلفة.

٣- التعرف على المهام الإدارية التي يمكن تنفيذها باستخدام مجالات الحاسب الآلي.

وكانت أداة الدراسة استبانة احتوت ستة محاور وُزعت على عينة الدراسة ( الهيئة التعليمية والإدارية ) ، وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

١- توعية الهيئة التعليمية والإدارية بأهمية استخدام مجالات الحاسب الآلي وبالمردود الإيجابي لذلك على مستوى أداء العمل.

٢- إنشاء مركز للحاسب الآلي في كل كلية على أن يكون هناك تعاون بين الكليات للاستفادة من الخبرات المختلفة.

توفير برامج تدريب داخل كل كلية تتناسب مع احتياجات الأعضاء.

٣- الاهتمام بالاحتياجات التدريبية للمتدربات عند تصميم البرامج التدريبية مع مراجعة تلك الاحتياجات بشكل دوري.

٤) دراسة المنابري ( ١٤٢٣هـ ) بعنوان : ( مدى أهمية استخدام الحاسب الآلي في إنجاز أعمال الإدارة المدرسية ومجالات استخدامه من وجهة نظر المديرات والإداريات ) دراسة ميدانية لمدارس المرحلة الثانوية الحكومية للبنات بمدينة جدة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مجالات استخدام الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من وجهة نظر مديرات وإداريات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة جدة ومساعدة مديرات المدارس في التعرف على الأنشطة الإدارية والمكتبية الروتينية التي تشغل حيزاً كبيراً من وقتهن . والتعرف على مدى جدية سعي مديرات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة جدة لاستخدام الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية .

والكشف عن الصعوبات التي قد تحد من الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من وجهة نظر مديرات وإداريات المدارس الثانوية الحكومية للبنات بمدينة جدة .  
واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

١- أظهرت الدراسة وعي مديرات وإداريات المدارس بأهمية استخدام الحاسب الآلي في إنجاز الأعمال الإدارية المدرسية .

٢- عدم توفر خدمة الانترنت والبريد الالكتروني في جميع المدارس الثانوية .

٣- يستعمل الحاسب وبرنامج الإدارة المدرسية في أعمال الاختبارات بشكل فعال.

٥)دراسة عمر ( ١٤٢٤ هـ ) بعنوان ( استخدام شبكة الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة ) .

وهدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية الاستفادة من شبكة الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في الأنشطة الإدارية والتوظيفية وشؤون القبول والتسجيل والأنشطة العلمية ، ومعرفة مدى الحاجة إلى تفعيل استخدامات الانترنت وكذلك معرفة معوقات الاستخدام الفعال في جامعات المملكة .

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وطبقت استبانة على عينة مقصودة من مسئولي التعليم في الجامعات السعودية .

وتوصلت الدراسة إلى أن مؤسسات التعليم العالي تستخدم الانترنت في الإدارة وفق الترتيب التالي : شؤون القبول والتسجيل ، الأنشطة العلمية ثم الأنشطة الإدارية والتوظيفية ، وجاءت معوقات استخدام الانترنت حسب الترتيب التالي : ضعف الدعم التقني وقلّة المخصصات المالية وارتفاع تكلفة الأجهزة التقنية وقلّة الدورات التدريبية .

وقد اقترحت الدراسة التوجيه بزيادة استخدام شبكة الانترنت في عمادة القبول والتسجيل بتوفير خدمة أفضل للطلاب . وأيضاً استخدام مقرر لطلاب الدراسات العليا حول خدمات واستخدام شبكة الانترنت واعتباره أحد المقررات الدراسية في السنة التمهيديّة للماجستير وكذلك تحسين التدريب الإداري المؤدي إلى زيادة كفاءة الأفراد وخفض تكاليف التشغيل .



٦) دراسة الحازمي ( ١٤٢٥ هـ ) بعنوان : ( واقع استخدام الانترنت لدى أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات المعلمين بمنطقة مكة المكرمة ) تهدف إلى إلقاء الضوء على واقع استخدام الانترنت لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كلية المعلمين بمنطقة مكة المكرمة وإلى التعرف على مدى استخدام العينة للانترنت وكذلك الغرض من استخدام الانترنت وكذلك تحديد الصعوبات والمعوقات التي تحد أو تحول دون استخدام العينة للانترنت .

وقد أوصت الدراسة بتطوير مواقع كليات المعلمين على شبكة الانترنت بحيث تحتوي على صفحات للأقسام الأكاديمية تقوم من خلالها الأقسام بتوزيع الخطط والجداول الدراسية وأيضاً إنشاء منتديات علمية خاصة بكليات المعلمين على شبكة الانترنت وتوفير خدمة الانترنت للطلاب في الكليات مما يمكنهم من الاستفادة من خدماتها في مجال دراستهم.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الأول في مجال تقصي واقع استخدام الانترنت لدى أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات المعلمين بمنطقة مكة المكرمة .

٧) دراسة الدجيلج ( ١٤٢٦ هـ ) بعنوان: رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية .

تهدف الدراسة إلى التعرف على الرؤى المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة والتعرف على معوقات التحول نحو الإدارة الإلكترونية وطرق التغلب على تلك المعوقات .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج للدراسة ، وكان أداة الدراسة الاستبانة في جمع البيانات ، وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

- ١- وجود أثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة عالية وسهولة تخزين المعلومات وصحة وتكامل المعلومات .
- ٢- وجود معوقات تحول دون تطبيقات الإدارة الإلكترونية تمثلت في ضعف التخصيصات المالية لشراء الأجهزة ونقص الكوادر البشرية والقصور في عقد الدورات التدريبية .
- ٣- وجود طرق للتغلب على معوقات الإدارة الإلكترونية تمثلت في تطوير نظم العمل .
- ٤- توقيع عقود صيانة طويلة الأجل عند شراء الأجهزة والبرامج مع الاهتمام بنوعية الأجهزة بحيث تكون قابلة للتطوير والتحديث.

٨) دراسة تجار الشاهي (١٤٢٨ هـ) بعنوان : تفعيل دور الإنترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل جامعة أم القرى لخدمة الإنترنت في تطوير إدارتها ، وسبل تفعيل دور الإنترنت في عملية التطوير الإداري بجامعة أم القرى ، والإيجابيات والسلبيات من عملية تفعيل دور الإنترنت في عملية التطوير الإداري بالجامعة .

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وعن طريق هذا المنهج تم التعرف على واقع استخدام الإنترنت في تطور العمل الإداري ، وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة ، وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

١- أن تفعيل جامعة أم القرى لخدمة الإنترنت في تطوير إدارتها يحتاج الكثير من الوقت والجهد .

٢- وجود معوقات تواجه تفعيل دور الإنترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى

٣- أن مركزية الإدارة تحد من استخدام شبكة الإنترنت في عملية التطوير الإداري بالجامعة لاقتصارها على إدارات دون غيرها .

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

هدفت إلى وضع خطة مقترحة لكيفية تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة وذلك من خلال معرفة مفهوم الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات وكذلك الأهمية والواقع والمتطلبات والمعوقات .

وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المكونة من ٢٠٥ فرداً من عميدات ووكيلات ورئيسات أقسام كليات التربية للبنات بالمملكة وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة ، وكانت نتائج هذه الدراسة :

١- أن مفهوم الإدارة الالكترونية واضح تمام الوضوح لدى عينة الدراسة .

٢- إجماع عينة الدراسة على أهمية الإدارة الالكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات .

٣- أجمعت عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في وضع خطة إستراتيجية .

٤- استثمار الإمكانيات البشرية والمالية وتدريب منسوبات الكلية على استخدام آليات الإدارة الإلكترونية .

(١٠) دراسة الهابس (١٩٩٨م) : استخدام الإنترنت في التعليم العالي .

وهدفت الدراسة إلى : التعرف على أهمية استخدام التقنية في التعليم ، والتعرف على مفهوم

الإنترنت وكيفية استخدامه في التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ، والتعرف على استخدام الإنترنت في المجال الأكاديمي وفي مجال الإدارة وفي المجال البحثي .

وتم استخدام منهج الاستقصاء والتحليل المفهوم وتعريفه ثم تطبيقه من خلال تحليل وتركيب نتائج عديدة من الدراسات والكتابات السابقة دون اللجوء إلى دراسة ميدانية ، وكانت أهم نتائج الدراسة كالتالي :

- ١- تمنح بعض الجامعات درجات البكالوريوس والماجستير والدكتوراة عبر الإنترنت .
- ٢- استخدام الإنترنت كوسيلة مساعدة في الإدارة مثل تسجيل الطلاب وقبولهم ، ومعرفة كشف الدرجات ، وتبليغ التعاميم ، واستخدام شبكات مستقلة للطلاب والموظفين والأساتذة لهذه المهام .

## ٢-الدراسات العربية

(١) دراسة الكيومي (٢٠٠٥م) في عمان بعنوان : دراسة استطلاعية لدور الحكومة الإلكترونية في الإدارة التربوية .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن فوائد ومميزات الحكومة الإلكترونية والتي على أثرها تشجعت عدد من الدول في التحول إلى الإدارة الإلكترونية .

وقد استخدم الباحث الأسلوب الوصفي المكتبي كأسلوب لجمع البيانات وتوصل للنتائج التالية :

- ١- قلة الاعتمادات والمخصصات المالية وصعوبة الحصول عليها للاستفادة منها في تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في الإدارة التربوية .
- ٢- الضعف في بنية شبكة الاتصالات ومحدودية انتشارها في كل البلاد .
- ٣- ضعف المستوى المهاري للمستخدمين في مجال الحاسب الإلكتروني واستخداماته مما يؤدي إلى إعاقة كبيرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية ..

٢) دراسة العنزي والحمدان (١٤٣١هـ) بعنوان: الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت- أهميته ومعوقاتهما ومقترحات تطويرها.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة أهمية الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري. وتحديد معوقات استخدام الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري، واقتراح ناقد يطور الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. واستخدم الاستلانة كأداة للدراسة. وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ١- وجود أثر فعال لأهمية الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري
- ٢- وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعال تمثلت في: استمرار العمل بنظام التسليم والتسلم اليدوي للمعاملات، وقلة توافر الجهاز الإداري المساعد للاتصال، وقلة توافر برامج الاتصالات الإدارية.
- ٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بالنسبة لأهمية الإدارة الالكترونية يعزى لمتغيرات النوع والخبرة في الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي.
- ٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بالنسبة لمعوقات الإدارة الالكترونية يعزى لمتغير النوع والمؤهل العلمي.

### ٣- الدراسات الأجنبية:

١- دراسة بلاك (١٩٨٥م) **Black** بعنوان: استخدام الحاسوب في إدارة الأقسام الأكاديمية في بعض الكليات المهنية **Computer Utilization in Academic Department Management at Selected Professional Colleges**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استعداد الأكاديميين من رؤساء الأقسام لاستخدام تقنية الحاسب في أداء مهامهم الإدارية. وشملت عينة الدراسة (٨٤) رئيس قسم في ست من جامعات ولاية تكساس الأمريكية وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

١- أن ٥٢% من رؤساء الأقسام لديهم معرفة باستخدام الحاسوب، بينما ٤٦% منهم يعاني من الأمية الحاسوبية.

٢- أن ٦٥% من الأقسام لديها استخدام عالي للحاسب، أما ٣٥% فليدهم تدني في استخدام الحاسب.

٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معرفة رئيس القسم لاستخدام الحاسب وبين الانتفاع به في القسم، حيث وجد أن هناك علاقة طردية بين ارتفاع مستوى المعرفة وبين مستوى الاستخدام.

٤- أن ٨١% من رؤساء الأقسام ساعدهم إدخال الحاسوب في مكاتبهم على اتخاذ القرار وأعطاهم وقتاً أكبر لإتمام مهامهم البحثية.

٢- دراسة هارت تيتير (٢٠٠٠م) **Hart-tecter** بعنوان: الحكومة الالكترونية الثورة الأمريكية القادمة مجلس الامتياز في الحكومة (تقرير خاص)

## **The next American Revolution The Council for Excellence in Government (special Report)**

هدفت الدراسة إلى معرفة آراء العينة حول أساليب الحكومة الالكترونية والتوقعات والأهداف المستقبلية

وتكونت هذه الدراسة من ثلاث أجزاء حول موضوع الحكومة الالكترونية وتكون مجتمع الدراسة من عينة من الجمهور من موظفي الحكومة والشركات الخاصة والمنظمات غير الربحية في الولايات المتحدة.

وبعد جمع البيانات عن طريق الاستبيان والمقابلة تم تحليلها إحصائياً ومن ثم التوصل للنتائج التالية:

١- أظهرت الدراسة دعماً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الالكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في الإدارة العامة.

٢- أظهرت الدراسة الرغبة في التحول إلى الإدارة الالكترونية لأنها تعزز الرقابة وتحدد المسؤولية في أجهزة الدولة.

٣- أظهرت الدراسة قلق العينة حول مشكلة الأمان الالكتروني في شبكة الانترنت.

## التعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية نجد أنها تحدثت عن الحاسب الآلي وأهميته في العملية التعليمية بشكل عام والإدارة التربوية بشكل خاص وكذلك اهتمت بعض الدراسات بتقنية الانترنت وإدخاله في الإدارة للوصول إلى الإدارة الالكترونية.

فكانت دراسة شعيب ( ١٤١٦ هـ )، المنابري ( ١٤٢٣ هـ )، زرعة ( ١٤٢٣ هـ )، المنيع ( ١٤٢٠ هـ ) عن أهمية استخدام الحاسب الآلي في الإدارة الحكومية من مدارس وكليات ومجالات استخدامه ومعوقات هذا الاستخدام وطرق علاجها.

وجاءت دراسة المنيع ( ١٤٢٠ هـ ) بالكشف عن دور تقنية الحاسب الآلي في تطوير الإدارة التربوية، فوجد أنه يساعد الإدارة في التخفيف من الأعمال الروتينية وتحقيق الاتصال الفعال بين المدرسة وإدارة التعليم.

وتركزت دراسة زرعة ( ١٤٢٣ هـ ) على التعرف على المهام الإدارية التي يمكن تنفيذها باستخدام مجالات الحاسب الآلي في كليات البنات ومدى معرفة الهيئة الإدارية والتعليمية بمجالات الحاسب الآلي المختلفة.

وتحدثت دراسة الشهران ( ١٤٢١ هـ )، عمر ( ١٤٢٤ هـ )، الحازمي ( ١٤٢٥ هـ )، الهابس ( ١٩٩٩ م )، الكيومي ( ٢٠٠٥ م ) عن أهمية استخدام تقنية الانترنت في إدارات التعليم العالي.

فدراسة الشهران ( ١٤٢١ هـ ) ركزت على أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود وأخذ آراءهم في شبكة الانترنت وأهميتها في البحث العلمي.

أما دراسة عمر ( ١٤٢٤ هـ ) فاهتمت بكيفية الاستفادة من الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية ومعرفة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الفعال لها واعتمدت دراسة الحازمي ( ١٤٢٥ هـ ) على إلقاء الضوء على واقع استخدام الانترنت لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كلية المعلمين بمنطقة مكة، والغرض من استخدامه وتحديد الصعوبات والمعوقات التي تحول دون استخدامه.

وأيضاً تحدثت دراسة الهابس ( ١٩٩٩ م ) عن أهمية استخدام الانترنت في التعليم العالي ومجالات استخدامه في الإدارة وفي المجال البحثي.

واهتمت دراسة تجار الشاهي ( ١٤٢٨ هـ ) بتفعيل الانترنت لتطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة وإيجابيات وسلبيات هذا التفعيل.

وجاءت دراسة الكيومي ( ٢٠٠٥ م ) بالكشف عن فوائد ومميزات الحكومة الالكترونية والتحول إلى إدارة الكترونية.

أما دراسة الدعيلج (١٤٢٦هـ)، بنخش (١٤٢٨هـ) فكانت في تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات التربوية.

فركزت الدعيلج (١٤٢٦هـ) على تطبيقها في المدارس الثانوية بمكة المكرمة ومعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيقها وطرق التغلب عليها.

أما بنخش (١٤٢٨هـ) فقد اهتمت بتطبيقها في كليات البنات بالمملكة ووضعت خطة مقترحة لذلك من خلال معرفة مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها ومتطلباتها ومعوقاتها..

أما دراسة حبيب (١٩٩٨م) فاهتمت باقتراح نظام إداري لتعليم جامعي عن بُعد في المملكة العربية السعودية في ضوء الخبرات المعاصرة، فقامت بتحديد الأسباب والدواعي التي تتطلب قيام نظام التعليم عن بُعد.

أما دراسة (بلاك) ١٩٨٥م اهتمت باستخدام رئيس القسم للحاسب الآلي في التعليم العالي أما دراسة (هارت تيت) ٢٠٠٠م قامت بدراسة الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية والخاصة الربحية وغير الربحية .

وأخيراً نجد أن الدراسة الحالية وإن تشابهت مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب من استخدام الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي وكليات البنات إلا أنها تختلف في النواحي التالية:

١- تهتم الدراسة الحالية بتطوير خدمات الاتصال الإداري عن طريق تقنية الحاسوب ( من بريد الكتروني، قوائم بريدية) .

٢- تطبق الدراسة الحالية بكليات التربية للبنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة .

# الفصل الثالث

## إجراءات الدراسة

أولاً: منهج الدراسة .

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينته .

ثالثاً: أداة الدراسة .

رابعاً: وصف خصائص مجتمع وعينة الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة .



## إجراءات الدراسة

في هذا الفصل توضح الباحثة الإجراءات التي اتبعتها في هذه الدراسة من حيث المنهج المستخدم ومجتمع الدراسة والعينة التي أجريت عليها الدراسة وأداة الدراسة والطرق التي استخدمتها في التأكد من صلاحيتها ، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة .

### أولاً: منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد على فهم الحاضر من أجل توجيه المستقبل من خلال دراسة الواقع والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه لمعرفة مدى صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة إلى إحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه ولا يقتصر على جمع البيانات وتبويبه ولكنه يتضمن قدراً يسيراً من التفسير لهذه النتائج لاستخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة ( عبيدات وآخرون ، ١٤٢٢ هـ ، ص ١٩١) .

### مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع عضوات هيئة التدريس والإداريات في كليات التربية للبنات بمكة المكرمة وهي أربع كليات ( كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية العلوم التطبيقية للطالبات ، كلية الفنون الجميلة، كلية التربية) وعدد عضوات هيئة التدريس (٦٠٣ عضوة) وعدد الإداريات (٣٢٥ إدارية)، وقد تم أخذ عينة عشوائية عددها (١٤١) وكان عدد الإداريات (٦١) إدارية وعدد عضوات هيئة التدريس (٨٠) عضوة

### وصف خصائص أفراد عينة الدراسة :

تم تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة في المتغيرات التالية : المؤهل ، الدرجة العلمية ، الكلية التابعة لها ، الخبرة في استخدام الحاسب الآلي ، الخبرة في مجال العمل الإداري ، الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي ، إجادة اللغة الإنجليزية .

وتم جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة ، قامت الباحثة بإجراء التحليل الإحصائي لخصائص أفراد العينة مستخدمة التكرارات والنسب المئوية فكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم ( ١ )

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	١٤	٩,٩%
ثانوي	١٣	٩,٣%
بكالوريوس	٦٩	٤٨,٩%
ماجستير	٢٠	١٤,٢%
دكتوراه	٢٣	١٦,٣%
آخر	٢	١,٤%
المجموع	١٤١	١٠٠,٠%

يتضح من الجدول أن: ٤٨,٩% يحملون مؤهل البكالوريوس أما نسبة ١٦,٣% لديهم دكتوراه أما من لديهم ماجستير فكانت النسبة ١٤,٢%، أما من لديهم مؤهل المتوسط فكانت نسبتهم ٩,٩%، ونسبة ٩,٣% من عينة الدراسة هم من حملة مؤهل الثانوي، أما نسبة ١,٤% فكانت لمؤهل آخر (كأستاذ مشارك، أو أستاذ).

جدول رقم ( ٢ )

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
معيد	٦١	٤٣,٢٦%
محاضر	٢٨	١٩,٨٥%
استاذ مساعد	٣٦	٢٥,٥%
استاذ مشارك	١٥	١٠,٦%
استاذ	١	٠,٧١%
المجموع	١٤١	١٠٠,٠%

يتضح من الجدول: أن ٤٣,٢٦% من أفراد العينة على درجة معيد، يليها ٢٥,٥% على درجة استاذ مساعد، أما على درجة محاضر فجاءت بنسبة ١٩,٨٥%، أما نسبة ١٠,٦% على درجة استاذ مشارك، أما على درجة استاذ كانت النسبة ٠,٧١%.

### جدول رقم ( ٣ )

#### توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الكلية التابع لها

النسبة المئوية	التكرار	الكلية التابعة لها
٢٩,٧٨%	٤٢	كلية العلوم التطبيقية فرع الطالبات
١٧,٠٢%	٢٤	كلية التربية للبنات
٢٨,٣٦%	٤٠	الآداب والعلوم الإدارية
٢٤,٨٢%	٣٥	الفنون والتصميم الداخلي
١٠٠,٠%	١٤١	المجموع

يتضح من الجدول: أن نسبة ٢٩,٧٨% من أفراد عينة الدراسة تابعت لكلية العلوم التطبيقية فرع الطالبات، ونسبة ٢٨,٣٦% تابعت لكلية الآداب والعلوم الإدارية، ونسبة ٢٤,٨٢% من كلية الفنون والتصميم الداخلي، أما كلية التربية للبنات فكانت النسبة ١٧,٠٢%.

### جدول رقم ( ٤ )

#### توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل الإداري

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة في العمل الإداري
٣٩,٥%	٥٥	أقل من ٥ سنوات
٢٩,٧٨%	٤٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات
١٥,٦%	٢٢	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة
١٥,٦%	٢٢	من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة
١٠٠,٠%	١٤١	المجموع

يتضح من الجدول: أن نسبة ٣٩,٥% من عينة الدراسة لديهم خبرة في العمل الإداري أقل من خمس سنوات، أما نسبة ٢٩,٧٨% لديهم خبرة في العمل الإداري من ٥ سنوات إلى أقل من

١٠ سنوات، أما نسبة ١٥,٦% فكانت لذوات الخبرة في العمل الإداري من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة وكذلك من ١٥ سنة إلى أقل من ٢٠ سنة.

### جدول رقم ( ٥ )

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة في استخدام الحاسوب

الخبرة في استخدام الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	٤٥	٣١,٩١%
من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٥١	٣٦,١٧%
من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٣٠	٢١,٢٧%
من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة	١٥	١٠,٦٣%
<b>المجموع</b>	<b>١٤١</b>	<b>١٠٠,٠%</b>

يتضح من الجدول: أن نسبة ٣٦,١٧% من عينة الدراسة لديهم خبرة في استخدام الحاسوب من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات، أما نسبة ٣١,٩١% فليدهم خبرة أقل من ٥ سنوات، ويليهما ٢١,٢٧% فخيرتهن في استخدام الحاسوب من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنوات، أما نسبة ١٠,٦٣% فخيرتهن في استخدام الحاسوب من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة.

### جدول رقم ( ٦ )

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الدورات التدريبية في الحاسوب

الدورات التدريبية في الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد	٣٦	٢٥,٥٣%
دورة	٤٨	٣٤,٠٤%
دورتان	٢١	١٤,٨٩%
أكثر من دورتين	٣٦	٢٥,٥٣%
<b>المجموع</b>	<b>١٤١</b>	<b>١٠٠,٠%</b>

يتضح من الجدول: أن نسبة ٣٤,٠٤% من عينة الدراسة لديهم دورة تدريبية واحدة في الحاسوب، ونسبة ٢٥,٥٣% لديهم أكثر من دورتين تدريبيتين في الحاسوب ونفس النسبة لا يوجد لديهم دورات تدريبية، ونسبة ١٤,٨٩% لديهم دورتين تدريبيتين .

#### جدول رقم ( ٧ )

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة في استخدام الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة في استخدام الحاسوب
٦٠,٣%	٨٤	لا
٣٩,٧%	٥٦	نعم
١٠٠,٠%	١٤١	المجموع

يتضح من الجدول: أن نسبة ٦٠,٣% من عينة الدراسة لا يوجد لديهم خبرة في استخدام الحاسوب، أما نسبة ٣٩,٧% لديهم خبرة في استخدام الحاسوب.

#### أداة الدراسة :

نظراً لطبيعة الدراسة من حيث أهدافها وأسئلتها ومجتمعها ، استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لأغراض الدراسة الميدانية .  
وقد صممت الأداة في ضوء المشكلة وأهدافها وأسئلتها .

#### خطوات تصميم وبناء أداة الدراسة :

اتبعت الباحثة الخطوات التالية لتصميم وبناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة:

- ١- مراجعة أدبيات الدراسة
- ٢- الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية.
- ٣- تحديد محاور الرئيسية لموضوع الاستبانة، حيث تضمنت الاستبانة قسمين  
القسم الأول: المعلومات الديموغرافية  
تشمل المؤهل الدراسي ، الدرجة العلمية لعضو هيئة التدريس عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري ، الخبرة في استخدام الحاسب الآلي ، عدد الدورات التدريبية في الحاسب الآلي ، إجادة اللغة الإنجليزية .

القسم الثاني: وأشتمل على محاور خمسة كالتالي :

المحور الأول : تناول واقع وأهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في كليات التربية للبنات من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس وتكون من ( ١٤ ) عبارة .

المحور الثاني : تناول واقع وأهمية استخدام الحاسوب في إدارة كليات التربية للبنات من وجهة نظر الإداريات وتكون من ( ١٤ ) عبارة .

المحور الثالث : دور الإنترنت في إدارة كليات التربية للبنات من وجهة نظر الإداريات وأشتمل على ( ١١ ) عبارة .

المحور الرابع : صعوبات استخدام الإنترنت في إدارة كليات التربية للبنات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس و أشتمل على ( ١١ ) عبارة .

#### صدق أداة الدراسة :

صدق الاستبانة كما ذكر عبيدات وآخرون (١٩٩٨م) رمن الشروط الضرورية التي ينبغي توافرها في الأداة التي تعتمد عليها الدراسة ،أداة الدراسة تكون صادقة إذا كان بمقدورها أن تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه ،ويشير أنه إذا وافق الخبراء على أن الأداة ملائمة لما وضعت من أجله فإنه يمكن الاعتماد على حكمهم وهذا ما يعرف بصدق المحكمين (ص١٩٦)

#### **أ- الصدق الظاهري**

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين في الإدارة التربوية والعلوم الإدارية وقد بلغ عدد المحكمين ( ١٥ ) مُحكِّم من جامعة أم القرى وكلية التربية للبنات .(ملحق رقم (٢))

وذلك لإبداء آرائهم حول محتوى الاستبانة ،وقد تم تعديل فقرات الاستبانة في ضوء ما أبداه المحكمون من آراء ومقترحات ،من حذف للعبارات المتكررة أو المبهمة ،وتعديل بعض العبارات وكذلك تعديل صورة الاستبيان بأهمية العبارة واستخدامها في الواقع

وعلى ضوء الاستشارات السابقة تم إعادة صياغة أداة الدراسة لتكون على الشكل النهائي الذي تم توزيعه على أفراد العينة.

#### **- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :**

تم قياس صدق محتوى الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما يلي

جدول رقم ( ٨ )

ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للمقياس

المحور	قيمة ارتباط بيرسون	قيمة مستوى الدلالة
الأول - الأهمية	٠,٣٩٣**	٠,٠٣٢
الأول - الاستخدام	٠,٦٤٤**	٠,٠٠٠
الثاني - الأهمية	٠,٤٠٢**	٠,٠٢٨
الثاني - الاستخدام	٠,٦٦٩**	٠,٠٠٠
الثالث - الأهمية	٠,٣٣٠**	٠,٠٧٤
الثالث - الاستخدام	٠,٥٥٢**	٠,٠٠٢
الرابع - درجة الصعوبة	٠,٥٦٠**	٠,٠٠١

\* الارتباط دال عند مستوى ٠,٠٥

\*\* الارتباط دال عند مستوى ٠,٠١

يتضح من الجداول ( ١ إلى ١١ ) أن معامل ارتباط بيرسون دال إحصائياً عند ( ٠,٠١ ) مما يدل على التماسك الداخلي بينها وبالتالي على صلاحية أداة الدراسة .

ثبات أداة الدراسة :

استخدمت الباحثة استجابات العينة العشوائية لحساب معامل ثبات الاستبانة وفقاً لمعادلة ألفا كرونباخ (  $\alpha$  ) وكانت القيم كالتالي :

جدول رقم ( ٩ )

المحور	قيمة ارتباط بيرسون
الأول - الأهمية	٠,٨٧٩٣
الأول - الاستخدام	٠,٨٥٨٩
الثاني - الأهمية	٠,٩١٧٩
الثاني - الاستخدام	٠,٩٣٨٦
الثالث - الأهمية	٠,٩٦٧٨

المحور	قيمة ارتباط بيرسون
الثالث- الاستخدام	٠,٩٥٦٢
الرابع - درجة الصعوبة	٠,٨٥٤٢
الثبات الكلي للمقياس	٠,٩٤٦٥

فنجد من الجدول أن معاملات الثبات جميعها عالٍ مما يدل على ثبات المقياس ، الأمر الذي أدى إلى الاعتماد على استجابات أفراد العينة .

### الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للبرامج الاجتماعية ( spss ) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ (  $\alpha$  ) لحساب معامل ثبات الاستبانة .
- معامل الارتباط لتحديد قوة العلاقة بين عبارات المقياس والمحاور التي تنتمي إليها
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة .
- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المقياس .



# الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها

ومناقشتها

## تحليل البيانات وتفسيرها

### عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

تناولت الباحثة في هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة من خلال عرض استجابات أفراد العينة على تساؤلات الدراسة و النتائج التي توصلت لها مصحوبة بالتفسير والتحليل وذلك من خلال طرح السؤال ثم الإجابة عليه باستخدام الجداول الإحصائية بكل سؤال ، واعتمدت الباحثة في تفسير الجداول الإحصائية على مؤشر المتوسط الحسابي لفئات الاستجابة كالتالي :

1. تستخدم بدرجة كبيرة عندما يكون المتوسط الحسابي للاستجابات ( ٢,٥ ) فما فوق .
2. تستخدم بدرجة متوسطة عندما يكون المتوسط الحسابي للاستجابات ( ١,٥ ) إلى أقل من ( ٢,٥ ) .
3. غير مستخدمة عندما يكون المتوسط الحسابي للاستجابات أقل من ( ١,٥ ) .

### إجابة السؤال الأول والذي نصه:

ما واقع استخدام الحاسوب وتقنياته في كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من قبل عضوات هيئة التدريس ؟

للإجابة عن السؤال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي :

جدول رقم ( ١٠ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر عضوات

هيئة التدريس

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١١	١	يستخدم في إبلاغ عضوات هيئة التدريس بمواعيد الاجتماعات.	١,٤٣	٠,٦٢	غير مستخدمة
١٠	٢	يسهم في تطوير المقررات الدراسية.	١,٥٢	٠,٥٨	بدرجة متوسطة
٦	٣	يستخدم في الأنشطة العلمية	١,٧٣	٠,٦٨	بدرجة متوسطة
٥	٤	يسهم في تطوير التعليم.	١,٧٥	٠,٦٥	بدرجة متوسطة

درجة متوسطة	٠,٦٢	١,٧٣	يساعد في تطوير الأداء.	٥	٧
درجة متوسطة	٠,٦٢	١,٧٨	يعين في توسيع مدارك منسوبات الكلية التثقيفية.	٦	٣
درجة متوسطة	٠,٧٣	١,٦٩	يقوم بربط منسوبات الكلية بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة مما يخدم العملية التربوية.	٧	٨
درجة متوسطة	٠,٦٥	١,٧٧	سهولة الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس.	٨	٤
درجة متوسطة	٠,٦٦	١,٧٩	سهولة نشر النتائج العلمي في المواقع المتخصصة.	٩	٢
درجة متوسطة	٠,٦٨	١,٥٨	يساعد على إنشاء المكتبة الالكترونية لمساعدة منسوبات الكلية.	١٠	٩
درجة متوسطة	٠,٦٨	١,٨٩	يهيئ لعضو هيئة التدريس فرصة عمل موقعا متخصصا يتم الرجوع إليه من قبل طالبات العلم بهدف التواصل الالكتروني والتثقيف الذاتي	١١	١

المتوسط العام للمحور = ١,٦٩

فيتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسطات الحسائية جاءت بدرجة متوسط أقل من (٢,٥) فجاءت العبارة (١١) بمتوسط حسابي (١,٨٩) مما يعني أن الانترنت يهيئ لعضو هيئة التدريس فرصة عمل موقع متخصص يتم الرجوع إليه من قبل طالبات العلم للتثقيف والتواصل ولكن يوجد بدرجة متوسطة في الكليات ولكن هناك توجه لجعل كل عضو له موقع خاص به ليفيد جميع طلبة العلم

أما العبارة (١) فجاءت بمتوسط حسابي أقل وهو (١,٤٣) وهو أن الانترنت يسهم في تبليغ العضوات بمواعيد الاجتماعات ولكن بنسبة متوسطة وهو غير مطبق في كليات التربية للبنات ولكن يوجد توجه باستخدام الانترنت في إبلاغ العضوات بمواعيد الاجتماعات وغيرها والعبارة (٦) جاءت بمتوسط حسابي (١,٧٨) وهي أن الانترنت يساعد في توسيع مدارك منسوبات الكلية .

والعبارة (٨) بمتوسط حسابي (١,٧٧) وهي أنه يسهل الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس ، كما أشارت دراسة (المنيع ١٤٢٠هـ) من أن الحاسب الآلي يساعد الإدارة التربوية على الاتصال بقواعد المعلومات ومراكز البحث العلمي من خلال الانترنت للاستفادة من المعلومات لتطوير الإدارة.

أما العبارة ( ٤ ) بمتوسط حسابي ( ١,٧٥ ) أن الانترنت من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس يسهم في تطوير التعليم بدرجة متوسطة .

أما العبارتان ( ٣ ، ٥ ) بمتوسط حسابي ( ١,٧٣ ) يساهم الانترنت في تطوير الأداء والأنشطة العلمية وهو موجود بدرجة متوسطة على أرض الواقع

والعبارة ( ٧ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٦٩ ) أنه يقوم بربط منسوبات الكلية بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة أيضاً يوجد بدرجة متوسطة في كليات التربية للبنات .

العبارة ( ١٠ ) بمتوسط حسابي ( ١,٥٨ ) وهي أن الانترنت يساعد عضوات هيئة التدريس بإنشاء مكتبة إلكترونية لمساعدة الطلبة في تحصيل العلم .

العبارة ( ٢ ) بمتوسط حسابي ( ١,٥٢ ) أن الانترنت يساهم في تطوير المقررات الدراسية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس بدرجة متوسطة .

### إجابة السؤال الثاني والذي نصه:

ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس؟

للإجابة عن السؤال ،تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم ( ١١ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١١	١	يستخدم في إبلاغ عضوات هيئة التدريس بمواعيد الاجتماعات.	٢,٥٩	٠,٥٩	بدرجة كبيرة
١٠	٢	يساهم في تطوير المقررات الدراسية.	٢,٦٩	٠,٥٢	بدرجة كبيرة
٩	٣	يستخدم في الأنشطة العلمية	٢,٦٩	٠,٤٩	بدرجة كبيرة
٥	٤	يساهم في تطوير التعليم.	٢,٨٢	٠,٣٩	بدرجة كبيرة

بدرجة كبيرة	٠,٣٩	٢,٨١	يساعد في تطوير الأداء.	٥	٦
بدرجة كبيرة	٠,٣٩	٢,٨١	يعين في توسيع مدارك منسوبات الكلية التثقيفية.	٦	٧
بدرجة كبيرة	٠,٣٩	٢,٨٢	يقوم بربط منسوبات الكلية بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة مما يخدم العملية التربوية.	٧	٤
بدرجة كبيرة	٠,٤١	٢,٨٣	سهولة الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس.	٨	٣
بدرجة كبيرة	٠,٣٨	٢,٨٣	سهولة نشر النتاج العلمي في المواقع المتخصصة.	٩	٢
بدرجة كبيرة	٠,٤٧	٢,٧٩	يساعد على إنشاء المكتبة الالكترونية لمساعدة منسوبات الكلية.	١٠	٨
بدرجة كبيرة	٠,٣١	٢,٨٩	يهيئ لعضو هيئة التدريس فرصة عمل موقعا متخصصا يتم الرجوع إليه من قبل طالبات العلم بهدف التواصل الالكتروني والتثقيف الذاتي	١١	١

المتوسط العام للمحور = ٢,٧٧

فلاحظ من الجدول ( ١١ ) أن جميع العبارات تأخذ قيم المتوسط الحسابي فوق ( ٢,٥ ) مما يعني أنها مهمة بدرجة كبيرة .

ف نجد العبارة ( ١١ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٨٩ ) وهي أن الانترنت يهيئ لعضو هيئة التدريس فرصة عمل موقع متخصص يتم الرجوع إليه من قبل طالبات العلم بهدف التواصل الإلكتروني والتثقيف الذاتي .

فمن الأهمية وجود مثل هذه المواقع لكل عضو هيئة تدريس حتى يتسنى له وضع كل جديد ومفيد للطلبة وللتواصل مع الطالبات .

أما العبارتان ( ٨ ، ٩ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٨٣ ) وهي سهولة الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس من الانترنت وكذلك سهولة نشر الإنتاج العلمي في المواقع المخصصة على الشبكة من أهم استخدامات العضوات للانترنت .

والعبارتان ( ٤ ، ٧ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٨٢ ) فالانترنت يساهم في تطوير الإدارة ويقوم بربط منسوبات الكلية بالجامعة والكليات بشبكة مستقلة .

العبارتان ( ٥ ، ٦ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٨١ ) أن أهمية الانترنت أنه يساعد في تطوير الأداء ويعين في توسيع مدارك منسوبات الكلية التثقيفية . كما ذكرت دراسة (زرعة ١٤٢٣ هـ) على أهمية توعية الهيئة التعليمية والإدارية بأهمية استخدام مجالات الحاسب الآلي وبالمردود الايجابي على أداء العمل.

والعبارة ( ١٠ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٧٩ ) أنه من أهمية الانترنت أنه يساعد على إنشاء مكتبة إلكترونية لمساعدة منسوبات الكلية .

والعبارتان ( ٢ ، ٣١ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٦٩ ) أن الانترنت يسهم في تطوير المقررات الدراسية ويستخدم كذلك في الأنشطة التعليمية مما يعني أهمية وجود الانترنت في الكليات، والعبارة ( ١ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٥٩ ) وهي أيضاً مهمة بدرجة كبيرة أن الانترنت يسهم في إبلاغ العضوات بمواعيد الاجتماعات واللقاءات .

أما العبارات ( ٨ ، ٩ ) فجاءت بنفس المتوسط الحسابي ( ٢,٨٣ ) مما يعني أهمية الحصول على الخدمات الإدارية التي يحتاج إليها عضو هيئة التدريس وسهولة نشر الإنتاج العلمي في المواقع المتخصصة .

والعبارات ( ٤ ، ٧ ) جاءت أيضاً بنفس المتوسط الحسابي ( ٢,٨٢ ) مما يعني أهمية سهولة تطوير الإدارة وربط منسوبات الكلية بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة مما يخدم العملية التربوية . أما العبارات ( ٥ ، ٦ ) فجاءت بمتوسط حسابي ( ٢,٨١ ) مما يعني أن الانترنت يساعد عضو هيئة التدريس في تطوير الأداء وتوسيع المدارك التثقيفية .

وجاءت العبارة ( ١٠ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٧٩ ) وتتضمن أن الانترنت يساعد العضو على إنشاء مكتبة إلكترونية .

والعبارات ( ٢ ، ٣ ) كانت بمتوسط حسابي ( ٢,٦٩ ) وهي أن الانترنت يسهم في تطوير المقررات التدريسية والأنشطة التعليمية .

ونلاحظ جميع عبارات المحور من حيث الأهمية جاءت فوق المتوسط ( ٢,٧٧ ) مما يعني أن لتقنيات الحاسوب دور مهم في تطوير إدارات كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس.

### إجابة السؤال الثالث والذي نصه :

**ما واقع استخدام الحاسوب في كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات؟**

للإجابة عن السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم ( ١٢ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الحاسوب في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة

نظر الإداريات

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١٠	١	سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	١,٨١	٠,٥٩	بدرجة متوسطة
١٤	٢	وجود البرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات	١,٤٤	٠,٥٦	غير مستخدمة
١١	٣	حفظ المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات	١,٧٩	٠,٥٧	بدرجة متوسطة
١٢	٤	رفع كفاءة الأداء الإداري للإداريات	١,٦٣	٠,٦٠	بدرجة متوسطة
١٣	٥	إعداد دليل لمنسوبات الكلية	١,٥٩	٠,٦١	بدرجة متوسطة
١	٦	إدخال بيانات الطالبات	٢,٥٥	٠,٥٩	بدرجة كبيرة
٣	٧	تسجيل نتائج الطالبات	٢,٥٢	٠,٦٤	بدرجة كبيرة
٩	٨	إعداد التقارير الخاصة بالطالبات	٢,٠٢	٠,٧٢	بدرجة كبيرة
٦	٩	حفظ بيانات عضوات هيئة التدريس	٢,٣٣	٠,٦٢	بدرجة كبيرة
٥	١٠	إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات	٢,٤٢	٠,٥٩	بدرجة كبيرة

بدرجة كبيرة	٠,٦٩	٢,١٤	عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات فيما يتعلق بدراستهن	١١	٨
بدرجة كبيرة	٠,٦٩	٢,٤٨	كتابة وثائق الخريجات	١٢	٤
بدرجة كبيرة	٠,٦٤	٢,٥٥	كتابة المراسلات الرسمية	١٣	٢
بدرجة كبيرة	٠,٥٩	٢,٢٧	إعداد التقارير الخاصة بالموظفات	١٤	٧

المتوسط العام للمحور = ١,٩٣

ف نجد من الجدول (١٢) أن (متوسط المتوسطات أو المتوسط العام للمحور = ١,٩٣) مما يعني أنها تستخدم بدرجة متوسطة في الواقع، فنجد أن العبارة (٦) إدخال بيانات الطالبات والعبارة (١٣) كتابة المراسلات الرسمية جاءت بمتوسط حسابي (٢,٥٥) مما يعني أنها تستخدم في الواقع بدرجة كبيرة. أما العبارة (٧) تسجيل نتائج الطالبات فكانت بمتوسط حسابي (٢,٥٢) أيضاً يدل على وجودها في الواقع، والعبارة (١٢) كتابة وثائق الخريجات وبتوسط (٢,٤٨) مما يدل أنها مستخدمة فعلا في كليات البنات، وجاءت العبارات "إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات و حفظ بيانات عضوات هيئة التدريس وإعداد التقارير الخاصة بالموظفات " بمتوسطات متقاربة (٢,٤٢)، (٢,٣٣)، (٢,٢٧) مما يدل على وجودها واستخدامها بدرجة متوسطة في كليات البنات، وكذلك عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات فيما يتعلق بدراستهن و إعداد التقارير الخاصة بالطالبات فكانت متوسطاتها (٢,١٤)، (٢,٠٢) دلنا على وجودها بدرجة متوسطة، أما سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وحفظ المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات و رفع كفاء العمل الإداري وإعداد دليل لمنسوبات الكلية ومتوسطاتها (١,٨١)، (١,٧٩)، (١,٦٣)، (١,٥٩) فكانت أيضاً تستخدم في الواقع بدرجة متوسطة وغير مستخدمة من جميع الإداريات. أما عبارة " البرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات " فجاءت بمتوسط حسابي (١,٤٤) أي أنها غير موجودة في كليات البنات لأن كل إدارية تؤدي عملها فقط ولا تهتم بتطوير ذاتها.



## إجابة السؤال الرابع والذي نصه:

ما أهمية استخدام تقنيات الحاسوب في كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات؟

للإجابة عن السؤال ،تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم ( ١٣ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الحاسوب في كلية التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
٧	١	سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	٢,٨١	٠,٣٩	بدرجة كبيرة
٤	٢	وجود البرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات	٢,٨٦	٠,٣٥	بدرجة كبيرة
١٣	٣	حفظ المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات	٢,٦٧	٠,٤٧	بدرجة كبيرة
١	٤	رفع كفاءة الأداء الإداري للإداريات	٢,٩١	٠,٢٩	بدرجة كبيرة
٧	٥	إعداد دليل منسوبات الكلية	٢,٦٧	٠,٤٧	بدرجة كبيرة
٢	٦	إدخال بيانات الطالبات	٢,٨٩	٠,٣١	بدرجة كبيرة
٣	٧	تسجيل نتائج الطالبات	٢,٨٩	٠,٣١	بدرجة كبيرة
١٢	٨	إعداد التقارير الخاصة بالطالبات	٢,٦٧	٠,٥٧	بدرجة كبيرة
٩	٩	حفظ بيانات عضوات هيئة التدريس	٢,٧٥	٠,٤٧	بدرجة كبيرة
٨	١٠	إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات	٢,٧٧	٠,٤٩	بدرجة كبيرة
١٤	١١	عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات فيما يتعلق بدراستهن	٢,٥٦	٠,٥٩	بدرجة كبيرة
٥	١٢	كتابة وثائق الخريجات	٢,٨٤	٠,٤١	بدرجة كبيرة
٦	١٣	كتابة المراسلات الرسمية	٢,٨١	٠,٣٩	بدرجة كبيرة
١٠	١٤	إعداد التقارير الخاصة بالموظفات	٢,٧٥	٠,٤٧	بدرجة كبيرة

المتوسط العام للمحور = ٢,٧٧

ومن الجدول (١٣) نلاحظ أن العبارة (٤) رفع كفاءة العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢،٩١) مما يدل على أهمية تطوير العمل الإداري لدى الإداريات ،أما العبارات "إدخال بيانات الطالبات وتسجيل نتائجهن والبرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات وكتابة وثائق الخريجات وكتابة المراسلات الرسمية وإعداد دليل لمنسوبات الكلية "فكانت بمتوسطات متقاربة (٢،٨٩)،(٢،٨٦)،(٢،٨٤)،(٢،٨١) مما يدل على أهميتها لدى الإداريات في كليات التربية للبنات ،أما العبارات "إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات وحفظ بيانات عضوات هيئة التدريس وإعداد التقارير الخاصة بالموظفات " فجاءت بمتوسطات (٢،٧٧)،(٢،٧٥) مما يدل على أهميتها الكبيرة في نظر الإداريات في كليات التربية للبنات ،والعبارات " حفظ المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات وإعداد دليل لمنسوبات الكلية وإعداد التقارير الخاصة بالطالبات"وكان متوسطها الحسابي (٢،٦٧) مما يدل أيضاً على أهميتها في استخدامات الحاسوب لدى الإداريات في كليات التربية للبنات،والعبارة "عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات فيما يتعلق بدراستهن"فجاءت بمتوسط حسابي(٢،٥٦) وتعتبر ذات أهمية لدى الإداريات في استخدامهن للحاسوب .

#### إجابة السؤال الخامس والذي نصه :

ما واقع استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات ؟

للإجابة عن السؤال ،تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم ( ١٤ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول واقع استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١	١	يستخدم في عملية القبول والتسجيل	٢,٢٢	٠,٧٤	بدرجة كبيرة
٣	٢	يستخدم في إعداد الأنشطة الأكاديمية	١,٧٩	٠,٥٧	بدرجة متوسطة
٢	٣	يستخدم في تسريع الإجراءات الإدارية	١,٨٤	٠,٦٩	بدرجة متوسطة

بدرجة متوسطة	٠,٦٦	١,٧٧	يستخدم في توفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا من الإداريات.	٤	٤
غير مستخدمة	٠,٥٥	١,٣٩	يستخدم في تسهيل عملية تبادل القرارات بين الإدارات بتوظيف البريد الإلكتروني	٥	١٤
بدرجة متوسطة	٠,٦٢	١,٥٢	يساعد على تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية.	٦	١٢
بدرجة متوسطة	٠,٦١	١,٥٨	يستخدم كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية	٧	٩
بدرجة متوسطة	٠,٦٤	١,٥٦	يستخدم كوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات	٨	١٠
بدرجة متوسطة	٠,٦٩	١,٦٩	يسهم في نقل وتبادل المعلومات من جامعة إلى أخرى	٩	٥
بدرجة متوسطة	٠,٦٧	١,٦٧	يساعد في تطوير إدارة الكلية	١٠	٧
بدرجة متوسطة	٠,٦٦	١,٥٦	يعتبر من ضمن الوسائل المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.	١١	١١
غير مستخدمة	٠,٦٤	١,٤٥	يساعد في التقليل من عدد الموظفين الإداريات.	١٢	١٣
بدرجة متوسطة	٠,٦١	١,٦٩	يعمل على تطوير الأداء الإداري الكلية بشكل عام	١٣	٦

المتوسط العام للمحور=١,٦٦

نلاحظ من الجدول رقم(١٤) أن العبارة (١) وهي تسهيل عملية القبول والتسجيل بمتوسط حسابي(٢,٢٢) يدل على أنها مستخدمة بدرجة متوسطة في كليات البنات. أما العبارة (٣) وهي أن الانترنت يسهم في سرعة الإجراءات الإدارية بمتوسط حسابي (١,٨٤) أي أنها موجودة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الإداريات لأن بعض الكليات تفتقر إلى خدمات الانترنت لديها، أما العبارات (٢,٤) وهي أن الانترنت يستخدم في إعداد الأنشطة الأكاديمية و يوفر المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا من الإداريات بمتوسطات حسابية (١,٩٧)،(١,٧٧) فنجد أيضاً أنها تستخدم بصورة قليلة أو في بعض الكليات دون الأخرى.

وكذلك العبارات (٩,١٣،١٠،١٤) بمتوسطات حسابية(١,٦٩)،(١,٦٧)،(١,٦٤)وهي أن الانترنت يسهم في نقل وتبادل المعلومات من جامعة إلى أخرى ويعمل على تطوير أداء الكلية

بشكل عام، ويساعد في تطوير الأداء، ويزيد من فعالية مخرجات الإدارة بالكلية، فنجد أنها موجودة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الإداريات لعدم توفر شبكة الانترنت لدى جميع الكليات، في حين نجد العبارات (٧،٨،١١،٦) بمتوسطات حسابية (١،٥٢)، (١،٥٦)، (١،٥٨) وهي أن الانترنت يستخدم كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية، ويستخدم كوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات، ويعتبر من الوسائل المستخدمة في الإدارة الالكترونية ويساعد في تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية، أيضاً غير مستخدمة بالفعل لدى جميع الإداريات .

والعبارتان (١٢،٥) بمتوسط حسابي (١،٤٥)، (١،٣٩) وهي أن الانترنت يساعد في التقليل من عدد الموظفين الإداريات ويسهل عملية تبادل القرارات بين الإدارات بتوظيف البريد الالكتروني، فنلاحظ أنها موجودة بدرجة ضعيفة أو غير موجودة لدى بعض أفراد العينة لأن الانترنت غير مفعل في كليتهن.

#### إجابة السؤال السادس والذي نصه:

**ما أهمية استخدام الانترنت في كليات التربية للبنات من وجهة نظر الإداريات؟**

للإجابة عن السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم ( ١٥ )

يوضح استجابات عينة الدراسة حول أهمية استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١	١	يسهل عملية القبول والتسجيل	٢,٨٨	٠,٣٨	بدرجة كبيرة
١٢	٢	يستخدم في إعداد الأنشطة الأكاديمية	٢,٦٦	٠,٥١	بدرجة كبيرة
٣	٣	يسهم في سرعة الإجراءات الإدارية	٢,٨٦	٠,٤٧	بدرجة كبيرة
٦	٤	يوفر المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا من الإداريات.	٢,٧٩	٠,٤٤	بدرجة كبيرة
٩	٥	يسهل عملية تبادل القرارات بين الإدارات بتوظيف البريد الالكتروني	٢,٧٢	٠,٤٩	بدرجة كبيرة
٢	٦	يساعد على تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية.	٢,٨٨	٠,٣٣	بدرجة كبيرة

بدرجة كبيرة	٠,٥١	٢,٦٧	يستخدم كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية	٧	١٠
بدرجة كبيرة	٠,٥٤	٢,٦٦	يستخدم كوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات	٨	١٣
بدرجة كبيرة	٠,٣٧	٢,٨٤	يسهم في نقل وتبادل المعلومات من جامعة إلى أخرى	٩	٤
بدرجة كبيرة	٠,٣٨	٢,٨٣	يساعد في تطوير إدارة الكلية	١٠	٥
بدرجة كبيرة	٠,٤٣	٢,٧٧	يعتبر من ضمن الوسائل المستخدمة في الإدارة الالكترونية.	١١	٨
بدرجة كبيرة	٠,٧٩	٢,٢٣	يساعد في التقليل من عدد الموظفين الإداريات.	١٢	١٤
بدرجة كبيرة	٠,٤٣	٢,٧٧	يعمل على تطوير الأداء الإداري بالكلية	١٣	٧
بدرجة كبيرة	٠,٥١	٢,٦٧	يزيد من فعالية مخرجات الإدارة بالكلية.	١٤	١١

المتوسط العام للمحور=٢,٧٣

أما من ناحية أهمية استخدام الانترنت فنلاحظ من الجدول رقم(١٥) أن العبارات(١٠,٩,٣,٦,١) بمتوسطات حسابية(٢,٨٨)،(٢,٨٦)،(٢,٨٤)،(٢,٨٣) وهي أن الانترنت يسهم في عملية القبول والتسجيل ويساعد في تنظيم المرسلات الداخلية والخارجية ويسهم كذلك في سرعة الإجراءات الإدارية ونقل وتبادل المعلومات من جامعة إلى أخرى ويساعد في تطوير إدارة الكلية مما يعني أهمية تلك الأعمال في استخدام الانترنت من وجهة نظر الإداريات ، كما أشارت دراسة( الهابس ١٩٩٨م) إلى أن الانترنت يستخدم كوسيلة مساعدة في الإدارة مثل تسجيل الطلاب وقبولهم ومعرفة كشف الدرجات وتبليغ التعاميم ،أما العبارات (٥,١١,١٣,٤) وهي أن الانترنت يوفر المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا من الإداريات ويعتبر من ضمن الوسائل المستخدمة في الإدارة الالكترونية ويعمل على تطوير أداء الكلية بشكل عام، ويسهل عملية تبادل القرارات بين الإدارات بتوظيف الإدارة الالكترونية ومتوسطات حسابية (٢,٧٩)،(٢,٧٧)،(٢,٧٢) نلاحظ أنها مهمة بدرجة كبيرة ،والعبارات (٨,٢,١٤,٧) وهي يستخدم الانترنت كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية، ويزيد من فعالية مخرجات الإدارة بالكلية ،ويستخدم أيضاً في إعداد الأنشطة الأكاديمية وكوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات ونلاحظ أيضاً المتوسطات الحسابية(٢,٦٧)،(٢,٦٦) أنها فوق المتوسط أي أن هذه الوسائل لاستخدام الانترنت من وجهة نظر الإداريات مهمة بدرجة كبيرة لأنها تساعد في تطوير إدارة الكليات، أما العبارة(١٢) وهي أن الانترنت يساعد في التقليل من عدد

الموظفات الإداريات فجاءت بمتوسط حسابي (٢,٢٣) وهو أقل من المتوسط لأن تقليل عدد الموظفين لا يعتبر ذات أهمية لدى الإداريات . وكان المتوسط العام للمحور (٢,٧٣) مما يعني أهمية جميع العبارات بدرجة كبيرة كما ذكرت دراسة (بخش ١٤٢٨ هـ) بأهمية الإدارة الالكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات

### إجابة السؤال السابع والذي نصه :

ما الصعوبات التي تواجهها عضوات هيئة التدريس والإداريات في استخدام الحاسوب وتقنياته في إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة؟

للإجابة عن السؤال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات كما يلي:

جدول رقم (١٦)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الصعوبات التي تواجههن في استخدام الحاسوب وتقنياته في إدارة كليات التربية للبنات بمكة

ترتيب العبارة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير
١٠	١	الكلفة المادية الناتجة عن أجور استخدام الاتصال	١,٩١	٠,٧٤	بدرجة متوسطة
١١	٢	زيادة الاهتمام بالصيانة الدورية لأجهزة الحاسب الآلي	١,٦٩	٠,٦٨	بدرجة متوسطة
٩	٣	قلة الدورات التدريبية في مجال الانترنت لمنسوبات الكلية	١,٩٢	٠,٧٣	بدرجة متوسطة
١	٤	ضعف الخبرة لدى المنسوبات في تقنيات الانترنت وصيانته.	٢,١٦	٠,٦٩	بدرجة كبيرة
٦	٥	خوف الإدارة على سرية وأمان المعلومات	٢,٠٥	٠,٦٧	بدرجة كبيرة
٣	٦	صعوبة لغة الانترنت على بعض منسوبات الكلية .	٢,١٢	٠,٦٥	بدرجة كبيرة
٨	٧	حسن الانتقاء والاختيار المناسب لما يعرض على الانترنت.	١,٩٦	٠,٥٨	بدرجة متوسطة
٥	٨	عدم توفر أجهزة حاسب آلي لكل موظفة دارية	٢,٠٦	٠,٧٧	بدرجة كبيرة
٧	٩	ضعف الرغبة في تقبل تقنية جديدة	١,٩٦	٠,٦٤	بدرجة متوسطة

بدرجة كبيرة	٠,٧٦	٢,١٢	بطء الخدمة نتيجة عدد الأجهزة والشبكات الفرعية المرتبطة بالشبكة	١٠	٤
بدرجة كبيرة	٠,٧٨	٢,١٣	وجود مشكلات كثيرة في الاتصالات الهاتفية عند استخدام الانترنت	١١	٢

المتوسط العام للمحور=٢,٠١

فملاحظ من الجدول رقم (١٦) أن المتوسطات الحسابية تحمل قيم أقل من ( ٢,٥ ) وهو يدل على أن تلك الصعوبات موجودة بدرجة متوسطة في الواقع ، كما ذكرت دراسة (تجار الشاهي ١٤٢٨هـ) بأنه توجد معوقات تواجه تفعيل دور الانترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى فبالعبارات ( ٤ ، ١٠، ٦، ١١) جاءت بمتوسط حسابي ( ٢,١٦ )، (٢,١٣)، (٢,١٢) وهي ضعف الخبرة لدى المنسوبات في تقنيات الانترنت ، ووجود مشكلات كثيرة في الاتصالات الهاتفية عند استخدام الانترنت، وصعوبة لغة الانترنت على بعض المنسوبات ، وبطء الخدمة نتيجة عدد الأجهزة والشبكات الفرعية المرتبطة بالشبكة ، كلها صعوبات موجودة بدرجة متوسطة، كما أشارت لذلك دراسة (الدعيلج ١٤٢٦هـ) أنه توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تمثلت في ضعف التخصيصات المالية لشراء الأجهزة ونقص الكوادر البشرية والقصور في عقد الدورات التدريبية.

والعبارتان ( ٥ ، ٨ ) بمتوسط حسابي ( ٢,٠ ) وهي خوف الإدارة على سرية وأمان المعلومات وعدم توفر أجهزة حاسب آلي لكل موظفة إدارية من الصعوبات الموجودة بدرجة متوسطة.

والعبارتان ( ١، ٣، ٩، ٧ ) بمتوسط حسابي ( ١,٩٦ )، (١,٩٢)، (١,٩١) وهي صعوبة الانتقاء والاختيار المناسب لما يعرض على الانترنت وكذلك ضعف الرغبة في تقبل تقنية جديدة وقلة الدورات التدريبية في مجال الانترنت لمنسوبات الكلية ، والكلفة المادية الناتجة عن أجور استخدام الاتصال، أيضاً من الصعوبات التي تواجهها الإداريات وعضوات هيئة التدريس بدرجة متوسطة، كما أشارت لذلك دراسة (الكيومي ٢٠٠٥م) من أن قلة الاعتمادات والمخصصات المالية وصعوبة الحصول عليها للاستفادة منها في تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية في الإدارة التربوية

أما العبارة ( ٢ ) وهي قلة الاهتمام بالصيانة الدورية لأجهزة الحاسب الآلي بمتوسط حسابي ( ١,٦٩ ) صعوبة تواجهها الإداريات وعضوات هيئة التدريس بدرجة متوسطة فتوقيع عقود صيانة طويلة الأجل عند شراء الأجهزة والبرامج مع الاهتمام بنوعية الأجهزة بحيث تكون قابلة للتطوير والتحديث كما ذكرت ذلك دراسة (الدعيلج ١٤٢٦هـ) يجد من هذه الصعوبة. والمتوسط العام للمحور (٢٠١) مما يدل على أن الصعوبات موجودة في الكليات بدرجة متوسطة نسبية.



# الفصل الخامس

التصور المقترح

## التصور المقترح:

بناءً على ما تم بناءه من الإطار النظري ومن نتائج الدراسات السابقة ونتائج هذه الدراسة، تم وضع التصور المقترح الآتي الذي يوضح كيفية تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة باستخدام تقنية الحاسوب .

### **الأهداف :**

- ١- تحديد المحاور الرئيسية التي يتطلبها التحول التقني إلى استخدام الحاسوب في الإدارة
- ٢- بناء إطار متكامل لأهم عوامل التحول التقني .
- ٣- تقديم المقترحات والآراء حول التصور المقترح من أسس ودوافع وأساليب والأفراد الموجه لهم ومقومات النجاح .

### **أسباب تقديم التصور :**

إن السبب الرئيس بهذا التصور هو الافتقار إلى الخطط والبرامج العلمية المدروسة والمعلنة التي تهدف إلى التقدم بمستوى الإدارة بكليات التربية للبنات بمكة المكرمة ، وكذلك مطالبة مؤسسات التعليم العالي بتحقيق الجودة والتميز في البرامج والخدمات وذلك يتطلب تطويراً دائماً لتلك المؤسسات التربوية .

### **أسس ومعايير التصور المقترح**

- ١- الاهتمام بتطوير الأداء الإداري لمنسوبات الكليات .
- ٢- التركيز على التقويم الشامل الذي يشخص الواقع وينطلق إلى التطوير الهادف .
- ٣- الاهتمام بتطوير إدارة الكليات من خلال توظيف تقنية الحاسوب .

الأفراد الموجه إليهم

يوجه هذا الاقتراح أو التصور لإدارة الكليات بمكة المكرمة .

### **الجهاز المسؤول عن التنفيذ**

- وكالة التطوير وخدمة المجتمع .
- لجان تضم أعضاء من منسوبات الكليات ذوات خبرة ومعرفة متنوعة ومتطورة .

### **دعائم ومقومات النجاح :**

لتنفيذ هذا الاقتراح يتطلب وجود مقومات تنظيمية وبشرية ومالية لتساهم في دعم تنفيذ التصور المقترح .

## المقومات التنظيمية :

- ١- توفير المناخ التنظيمي الملائم وإصدار القرارات المثالية التي تؤكد الفاعلية التنظيمية مما يساعد على إقامة برامج التطوير الإداري .
- ٢- المشاركة الفعلية للمنسوبات في الإدارة لصناعة القرارات في التطوير الإداري .
- ٣- بناء أنظمة اتصال مفتوحة فعالة رسمية وغير رسمية بين الكليات واللجان الدائمة بها
- ٤- توفير مكاتب متخصصة تتضمن مراجع ودوريات لازمة للتطوير الإداري .
- ٥- تنظيم برامج تعلم ذاتي موجهة للمنسوبات في الإدارة من خلال التعلم والتدريب الإلكتروني الذاتي .
- ٦- تجهيز قاعات تدريبية نموذجية تتناسب مع احتياجات الطاقم الإداري .

## المقومات البشرية

- ١- الاستعانة بكفاءات ذات خبرة وخصوصاً من لهم مشاركات عالمية ولديهم تجربة نحو تقنيات الحاسوب .
- ٢- تشجيع العمل التعاوني بين الأعضاء في الإدارة بالكليات لتبادل الخبرات للارتقاء بالأداء الإداري .

## المقومات المالية

- ١- تخصيص ميزانية كافية للإنفاق على عملية التطوير .
- ٢- رصد المبالغ اللازمة لإيجاد المعامل والتجهيزات والأماكن التدريبية المناسبة .

## المقومات التقنية

- ١- الحاسبات الآلية .
- ٢- الشبكة العالمية .
- ٣- الموقع على الشبكة العالمية .
- ٤- وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي .

# الفصل السادس

نتائج الدراسة وتوصياتها

## نتائج الدراسة وتوصياتها

تناولت هذه الدراسة تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة باستخدام تقنية الحاسوب من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والإداريات وهدفت إلى معرفة واقع وأهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، وكذلك معرفة واقع وأهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في كليات البنات من وجهة نظر الإداريات، والتعرف على الصعوبات التي تواجهها عضوات هيئة التدريس والإداريات في استخدامهن للحاسوب وتقنياته.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة الواقع والتعرف على جوانب القوة والضعف فيه، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة واشتملت على أربع محاور وتم تطبيقها على عينة (١٤١) فرداً، وتم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ، التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وبعد تحليل البيانات والمعلومات تم عرض النتائج التي تم التوصل إليها.

### ملخص نتائج الدراسة :

- بعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التوصل للنتائج الآتية :
١. أن استخدام الانترنت من قبل عينة الدراسة في كليات التربية للبنات بمكة يساعد في تطوير الاتصال الإداري بين الكليات .
  ٢. وجود بعض من أساسيات تطوير الاتصال الإداري في بعض الكليات كوجود مواقع خاصة بأعضاء هيئة التدريس واستخدام عضوات هيئة التدريس للانترنت في نشر إنتاجهن العلمي وتوسيع مداركهن وتطوير للأداء التعليمي والإداري .
  ٣. إجماع البعض على ندرة استخدام الانترنت في تبليغ العضوات بمواعيد الاجتماعات .
  ٤. إجماع الإداريات على أن الحاسب الآلي يساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري لديهن ويساعد في إدخال بيانات ونتائج الطالبات بكل سهولة وإتقان .
  ٥. إجماع الإداريات على عدم وجود برامج تهتم بالتطوير الذاتي لهن .
  ٦. إن أهمية الانترنت في إدارة كليات البنات تكمن في استخدامه لعملية القبول والتسجيل وتسهيل تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية وسرعة الإجراءات الإدارية .

٧. إن البريد الإلكتروني للمنسوبات لا يستخدم أو غير موجود وبالتالي لا يمكن تبادل القرارات بين إدارة الكليات .

٨. إجماع الإداريات على أن الحاسب الآلي والانترنت يسهم بدرجة متوسطة في التقليل من عدد الموظفين الإداريات .

٩. من معوقات استخدام الانترنت في إدارة الكليات هو عدم توفر جهاز حاسب آلي لكل موظفة إدارية وقلة الدورات التدريبية في مجال الانترنت للمنسوبات وكذلك ضعف الخبرة لديهن في تقنيات الحاسب .

١٠. أما بالنسبة لمشكلات الاتصالات الهاتفية عند استخدام الانترنت وصعوبة اللغة المستخدمة فلم تعد عائقاً ولم تشكل صعوبة على المنسوبات لتوفر شبكات الاتصال اللاسلكية وتوفر مواقع كثيرة وهامة باللغة العربية .

### التوصيات :

١. يقوم مركز تقنية المعلومات بتطوير موقع الكلية الإلكتروني وتوفير خدمة الانترنت داخل الكليات لجميع المنسوبات والمتابعة و الإضافة الدورية للموقع.

٢. تقوم عمادة التطوير والجودة النوعية بعقد دورات تدريبية لمنسوبات الكلية على استخدام الانترنت وخدمات الاتصال عبره وتشجيعهن مادياً ومعنوياً .

٣. توفير حواسيب وتزويدها ببرامج حديثة عن طريق إدارة الجامعة .

# المصادر و المراجع

## أولاً المصادر:

القرآن الكريم.

## ثانياً : المراجع العربية

• أبو العطا ، مجدي محمد،(دت) - استخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية - مصر الجديدة ، كمبيوساينس .

• أبو مغيض، يحيى بن محمد (١٤٢٥هـ)، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الاداري التقليدي. مكتبة العبيكان:الرياض. المملكة العربية السعودية.

• الحازمي ، البراق أحمد ، (١٤٢٥هـ) ، واقع استخدام الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) لدى أعضاء هيئة التدريس وطلاب كلية المعلمين بمنطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية المعلمين ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

• الحمدان، جاسم محمد والعنزي، فهد معيوف، (١٤٣١هـ)، الإدارة الالكترونية في عملية الاتصالات الإدارية بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت (أهميتها ومعوقات ومقترحات تطويرها) ، بحث منشور، مجلة الخليج العربي، عدد (١٥)، الرياض

• السالمي ، علاء عبد الرزاق ، السالمي ، حسين علاء ، (٢٠٠٥م) ، شبكات الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر .

• السرطاوي، عادل فايز محمود(٢٠٠١م). معوقات تعلم الحاسوب وتعليمه في المدارس الحكومية بمحافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المعلمين والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: نابلس، فلسطين.

• السنبل ، عبد العزيز وآخرون ، (١٤٢٥هـ-٢٠٠٤م) ، نظام التعليم في المملكة العربية السعودية ، الطبعة السابعة ، دار الخريجي للنشر والتوزيع:الرياض. المملكة العربية السعودية.

• الشهران ، جمال عبد العزيز ، (١٤٢٢هـ) ، دراسة آراء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود في شبكة الانترنت ، بحث منشور ، مجلة جامعة الملك سعود ، المجلد الرابع : الرياض.

• الشنبري ، حامد أحمد، (١٤١٨هـ-١٩٩٨م) ، لغة الطفل، مطبعة النيل: القاهرة.

• الحقييل ، سليمان ، (١٤٢٤هـ-٢٠٠٣م) ، نظام وسياسة التعليم في المملكة العربية السعودية ، ط ١٥، مطابع الحميضي:الرياض. المملكة العربية السعودية.

• الحموي ، شريف (٢٠٠٦م) مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن



• العثيمين ،فهد بن سعود بن عبد العزيز، (١٤٢٥هـ)،الاتصالات الادارية ماهيتها أهميتها  
أساليبها، ط٣، الرياض

• الغامدي ، حمدان ، نور الدين ، عبد الجواد ، (١٤٢٢هـ-٢٠٠٢م) ، تطور نظام التعليم  
في المملكة العربية السعودية ، مطبعة مكتب التربية العربي لدول الخليج:الرياض.

• المنايري ، عبير عمر ، (١٤٢٣هـ،٢٠٠٢م) ، مدى أهمية استخدام الحاسب الآلي في  
انجاز الأعمال الادارة المدرسية ومجالات استخدامه من وجهة نظر المديرات  
والإداريات دراسة ميدانية لمدارس المرحلة الثانوية الحكومية للبنات بمدينة جدة ، رسالة  
ماجستير غير منشور ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، المملكة العربية السعودية .

• الموسى ، عبد الله عبد العزيز(١٤٢٨هـ-٢٠٠٧م).مقدمة في الحاسب  
والانترنت، ط٥، شبكة البيانات:الرياض.المملكة العربية السعودية.

• الموسى ، عبدالله بن عبدالعزيز ( ١٤٢٩ هـ ) ، استخدام الحاسب الآلي في التعليم ،  
شبكة الغد: الرياض.المملكة العربية السعودية.

• الشريفات،محمود (٢٠٠٥م) ، التراضي في التعاقد عبر الانترنت ، دار الحامد للنشر  
والتوزيع: عمان ، الأردن .

• الخطيب ، أحمد ، الخطيب ، رداح (١٤٢٧-٢٠٠٦) ، استراتيجيات التطوير التربوي في  
الوطن العربي ، عالم الكتب الحديث: اربد .الأردن .

• النمر،سعود محمد، وآخرون،(١٩٩٤م)،الإدارة العامة الأسس والوظائف، ط٣، مطابع  
الفرزدق التجارية،الرياض.

• بخش ، فوزية حبيب عبد الرشيد ، (١٤٢٧هـ) ، الإدارة الالكترونية في كليات التربية  
للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة-خطة مقترحة- ، رسالة  
دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية للبنات ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

• بكري،سعد الحاج ،(١٤١١هـ)،شبكات الاتصالات وتوظيف المعلومات في مكافحة  
الجريمة،المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب،العدد ١١.أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية  
:الرياض،المملكة العربية السعودية.

• تبحر الشاهي ، أروى إسماعيل ، (١٤٢٨هـ-٢٠٠٨) ، تفعيل دور الانترنت في تطوير  
العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم  
القرى ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

• حسين، فاروق سيد، (١٩٩٩م)، الانترنت شبكة المعلومات العالمية، هلا للنشر والتوزيع: القاهرة

• حمدان، محمد زياد، ١٤٠٦هـ-١٩٨٦م، الاتصال في التربية وعناصره وأساليبه ومؤثراته، دار التربية الحديثة: عمان - الأردن.

• خليل، عبد الله عمر، (١٩٩٨م)، استخدام شبكة الانترنت كقناة اتصال في البحث العلمي والتعليم العالي. مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر بالعين، كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة.

• زرعة ، سوسن محمد ، (١٤٢٣ هـ ) ، تطوير أداء المهام الإدارية للهيئة التعليمية والإدارية بكليات البنات باستخدام مجالات الحاسب الآلي ( نموذج مقترح ) ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية للبنات ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .

• زكي، صديقة أحمد عبد القدر، (١٤٢٥هـ-٢٠٠٤م)، الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي والتعليمي، مطابع بهادر: مكة المكرمة. المملكة العربية السعودية.

• سعادة ، جودت ، عادل ، سرطاوي ، (٢٠٠٣م) ، استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم ، دار الشروق للنشر .

• عبد الباقي، زيدان، ١٩٧٩م، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، مكتبة النهضة المصرية: القاهرة.

• عبيدات ، ذوقان وعدس عبد الرحمن وعبد الحق، كايد، ١٤١٨هـ، ١٩٩٨م، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط٦، دار الفكر للطباعة والنشر: عمان، الأردن.

• عمر، خالد عمر إحسان الله، (١٩٩٢م)، إدارة المشاريع الهندسية والاستثمارات، جدة

• عمر ، فدوى فاروق ، (١٢٤٢هـ-٢٠٠٣م) ، استخدام شبكات الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية ، العبيكان للنشر والتوزيع : الرياض .

• عطار، عبد الله إسحاق وكنسارة، إحسان محمد، ١٤١٨هـ، وسائل الاتصال التعليمية، مطابع بهادر : مكة المكرمة.

• عليان، رنجي مصطفى وعبد الدبس، محمد، ١٤٢٣هـ-٢٠٠٣م، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم ، ط٢، دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.

• فودة ، ألفت محمد ( ١٤٢٣ هـ ) الحاسب الآلي واستخداماته في التعليم ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية .

• فلاته، مصطفى محمد عيسى، ١٤٢١هـ، المدخل إلى التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم، ط٢، مكتبة العبيكان: الرياض. المملكة العربية السعودية.

• قناديلي ، جواهر أحمد ، (١٤١٥هـ) ، دور رؤساء الأقسام في جامعتي أم القرى والملك عبدالعزيز، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية.

• كسارة ، إحسان محمد وعطار، عبد الله إسحاق، (١٤٣٠هـ-٢٠٠٩م)، الحاسوب وبرمجيات الوسائط، مؤسسة بهادر للإعلام المتطور: مكة المكرمة. المملكة العربية السعودية.

• محمد، عباس بله، ١٤٢٦هـ، نظرية الاتصال وتطبيقاتها في الإدارة التربوية، مجلة مركز البحوث التربوية ، العدد السادس.

• مصطفى ، صلاح ، عمر ، فدوى (١٤٢٤-٢٠٠٣) ، الإدارة والتخطيط التربوي ، مكتبة الرشد ناشرون : الرياض ، المملكة العربية السعودية .

• ماهر ، أحمد ، ( ١٩٩٨ م ) ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، مركز التنمية الإدارية: الإسكندرية.

• هاشم، زكي محمود، (١٩٩٢م)، العلاقات العامة للمفاهيم والأسس العلمية، ط٢، دار السلاسل، الكويت.

• ياسين، سعد غالب، (١٩٩٨م)، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة اليازوري، عمان، الأردن

• ياسين ، سعد غالب ، (١٤٢٦هـ-٢٠٠٥م) ، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة : الرياض ، المملكة العربية السعودية .

ثالثاً: المراجع الأجنبية

• Applebee, A, Clayton, P, and Pascoe, C. (1997), Australian Academic Use of the Internet, Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, 7(2), 85-94.

• Black, Carol Mozelle (1985), Computer Utilization in Academic Department Management at Selected Unpublished ph.D dissertation

- Brandt,D.S. (1997),**Constructivism:Teaching for understanding of the Internet**. Association fo computing Machinery. Communications of the ACM.40,PP112-117.
- Denning, Peter J.(1996), **Business Designs for the New University**, journal Educom Review,v31,no 6,p.20-30Nov-Dec1996
- Hart-Teeter(2000)E-Government, **The Next American Revolution The Council for Excellence in Government** (special Report) September 28 .
- Gates, Bill,(1996),**Linked up for Learning: Using Technology on Campus**. Educational Record, v77 ,(Fall 1996),p.34-41
- Wang, Y.and Cohen, A. (1998),**University Faculty Use of the INTERNET**.(ERIC Document Reproduction Service no.ED423867)

# الملاحق

**ملحق رقم (١)**

**المكاتبات الرسمية**

# الملاحق

**ملحق رقم (١)**

**المكاتبات الرسمية**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارة التربية والتعليم  
MINISTRY OF EDUCATION

المملكة العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم  
شئون تعليم البنات  
وكالة كليات البنات  
الإدارة العامة لكليات البنات بمكة المكرمة

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

بشأن : تزويدي بالدراسات والبحوث  
في خدمة الاتصال في الانترنت

المكرمين أعضاء مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية وفقكم الله  
الأمين العام بمركز الملك فيصل للبحوث العلمية وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

تحية طيبة وبعد /

نفيدكم بأنني طالبة في مرحلة الماجستير وأريد منكم تزويدي بالدراسات والبحوث  
ذات العلاقة بالموضوع المقترح ( دور خدمات الاتصال في الانترنت في تطوير إدارة كليات  
البنات بمكة المكرمة ، من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ) .

نرجو التكرم بالإفادة على الفاكس رقم ( ٥٧٣٩٩٠٣ ) .

ولكم وافر التحايا والشكر ،،،

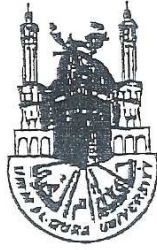
مقدمته

سهى بنت عصام بغمور

٥٢

٥٢  
١٤٤٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة أم القرى

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

المحترم

سعادة / مدير ادارة خدمات المعلومات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..... وبعد

كل عام وأنتم بخير بمناسبة عيد الفطر المبارك أعاده الله عليكم وعلى الأمة

الإسلامية باليمن والبركة .

نفيد سعادتكم علما بأن الطالبة / سهى بنت عصام يفتور إحدى طالبات

الماجستير بقسم التربية وعلم النفس تخصص ادارة تربوية وتخطيط وحيث أن

موضوع دراستها بعنوان " دور خدمات الاتصال الانترنت لتطوير ادارة كليات البنات

بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس " .

التكرم من سعادتكم بموافقنا عن أن هذا الموضوع سبق وأن درس أم لا .

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق الاحترام ،،،،،

الرجاء الرد سريعاً

وكيلة رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط

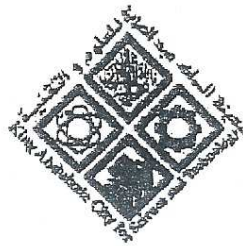
والمخرقة على دراسة الطالبة

جواهر بنت أحمد قناديلي

مع جزيل الشكر والتقدير  
فنديكي بأنه تم الرد عليكم في حينه على إنكس  
الموضوع في بحث ب بقاء على خطاكم لم نرسل سابقاً  
وهذا هو إيصال الفاني

Umm AL - Qura University  
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715  
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah  
Faxemely 02 - 5564560 / 02 - 5593997  
Tel Aziziyah 02 - 5501000 - Abdiyah 02 - 5270000

جامعة أم القرى  
مكة المكرمة ص. ب: ٧١٥  
برتيا: جامعة أم القرى - مكة  
فاكسيلي: ٥٥٩٤٥٦٠ / ٥٥٩٣٩٩٧ - ٢  
تلفون سترال الفزوية: ٥٥٠١٠٠٠ - ٥٢٠٥٢٧٠٠٠٠



Kingdom of Saudi Arabia  
King Abdulaziz City for  
Science and Technology  
Gen. Direct. of Information Systems

المملكة العربية السعودية  
مدينة الملك عبد العزيز  
للعلوم والتقنية  
الإدارة العامة للمعلومات

Date : ٢٤/١١/٢٥ التاريخ :

الرقم : ٥٥٦٤٥٦٠٠٠٠٠٠ NO.:

المحترمة

سعادة كلية رئيس قسم الإدارة التربوية والتخطيط  
جامعة أم القرى .. فاكس : ٥٥٦٤٥٦٠-٣  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .... وبعد

نفيدكم بأن الموضوع المطلوب للطالبة : سهى بنت عصام يفسور ( دور خدمات  
الاتصال الانترنت لتطوير إدارة كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات  
وعضوات هيئة التدريس )  
لا يتوفر ضمن الرسائل الجامعية الموجودة لدينا .

متمنين لكم دوام التوفيق ،، ،،

مدير إدارة خدمات المعلومات

عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّؤُوفِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية  
معهد الإدارة العامة

الإدارة العامة للمكتبات والوثائق  
إدارة خدمات المعلومات

التاريخ: ١٨/٠٦/١٤٢٩ هـ

الموضوع: الإجابة على سؤال مرخصي

بِسْمِ اللَّهِ

المكرمة الباحثة/سهى ع مام محمد يقوم

جامعة أم القرى فاكس ٠٢٥٣٦٠٤١

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،

إشارة إلى خطكم المرسل لنا بالفاكس بتاريخ ١٤٢٩ هـ بخصوص طلبكم قوائم ببليوجرافياً بالكتب والمقالات المتوفرة في مكتبة معهد الإدارة العامة حول موضوع بحثكم ( دور خدمات الاتصال بالانترنت في تطوير إدارة كليات أبنات مكة المكرمة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والإداريات ) .

يسرنا تلبية طلبك ، وتجدون برفقه القوائم المطلوبة لاختيار مايناسبكم منها . كما يسرنا أن نفيكم علماً أنه يمكن لكم استخدام موقع مكتبة المعهد على الإنترنت للبحث عبر الرابط :

[www.ipa.edu.sa/library](http://www.ipa.edu.sa/library)

وتقبلوا خالص تحياتي،،،

مدير إدارة خدمات المعلومات

**ملحق رقم ( ٢ )**  
**الاستبانة في صورتها الأولية**

بسم الله الرحمن الرحيم

المكرم الدكتور / الدكتورة  
المحترم

تقوم الباحثة بإعداد دراسة عن (تصور مقترح: لتطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات  
البنات بمكة المكرمة باستخدام تقنية الحاسوب) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس  
والإداريات

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط.

فلا يخفى عليكم مدى الحاجة إلى تطبيق استخدام الحاسوب في الإدارة بشكل عام لماله من فوائد  
عديدة من توفير الوقت والجهد والمال.

ومواكبة لهذا التطور الذي نعيشه في عالم اليوم من التقدم التكنولوجي والتقني في جميع مجالات  
الإدارة التربوية والتعليمية.

فنحن بحاجة لتطبيق تقنية الحاسوب وخدمات الاتصال بالانترنت في كليات التربية للبنات بمكة  
المكرمة، فكانت هذه الدراسة ومن أهدافها ما يلي:

١- التعرف على واقع استخدام تقنية الحاسوب في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر  
عضوات هيئة التدريس.

٢- التعرف على واقع استخدام الانترنت في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر  
الإداريات.

٣- تحديد الصعوبات التي تواجه الإداريات وعضوات هيئة التدريس في استخدام الانترنت.

٤- الوقوف على مدى أهمية استخدام الانترنت وخدمات الاتصال به في تطوير إدارة كليات  
التربية للطالبات بمكة المكرمة.

لذا فقد أعدت الباحثة هذه الاستبانة لمعرفة آراء عضوات هيئة التدريس والإداريات بكليات  
التربية للطالبات بمكة المكرمة، لفائدته الكبيرة في إعداد هذه الدراسة. أرجو منكم التكرم  
بتحكيم هذا الاستبيان وعباراته من حيث ملائمتها للمحاور أو عدم ملائمتها

شاكراً لكم كريم تجاوبكم وحسن تعاونكم

الباحثة سهى عصام محمد يغمور

للاستفسار جوال : ( ٠٥٥٥٥٢٨٣٢٠ )

معلومات أولية

الاسم اختياري

بكالوريوس

ثانوي

المؤهل الدراسي :متوسط

دكتوراه

ماجستير

آخر ( الرجاء ذكره).....

استاذ مساعد

استاذ مشارك

الدرجة العلمية: استاذ

معيد

محاضر

الكلية التي تنتمي إليها .....

سنوات الخبرة في العمل الإداري

أقل من خمس سنوات

من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات

من ١١ سنة إلى ١٥ سنة

من ١٦ سنة إلى ٢٠ سنة

الخبرة في استخدام الحاسب الآلي

أقل من خمس سنوات

من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات

من ١١ سنة إلى ١٥ سنة

من ١٦ إلى ٢٠ سنة

عدد الدورات التدريبية في الحاسب الآلي

أكثر من دورتان

دورتان

دورة

لا يوجد

إجادة اللغة الانجليزية

لا

نعم



## الاستبيان

الدرجة	١	٢	٣	٤	٥
المقياس	درجة عالية جداً	درجة عالية	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	غير متوفرة

المحور الأول

أهمية استخدام الحاسب الآلي في كليات التربية للطالبات من وجهة نظر الإداريات

رأي المـحـكـم					الحاسب الآلي يستخدم في
ملاحظات	غير واضحة	واضحة	غير ملائمة للمحور	ملائمة للمحور	العبارات
					١- الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات
					٢- البرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات
					٣- حفظ المعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات
					٤- رفع كفاءة الأداء الإداري
					٥- إعداد دليل لمنسوبات الكلية
					٦- إدخال بيانات الطالبات
					٧- تسجيل نتائج الطالبات
					٨- كتابة التقارير الخاصة بالطالبات
					٩- إدخال بيانات عضوات هيئة التدريس
					١٠- إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات

					١١- كتابة السيرة الذاتية لعضوات هيئة التدريس
					١٢- عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات
					١٣- كتابة وثائق الخريجات
					١٤- عمل جداول بأسماء الطالبات لغرض صرف المكافآت
					١٥- كتابة المراسلات الرسمية
					١٦- كتابة التقارير الخاصة بالموظفات

## المحور الثاني

دور الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات من وجهة نظر الإداريات

رأي المبحر					العبارات
ملاحظات	غير واضحة	واضحة	غير ملائمة للمحور	لائمة للمحور	
					١- يستخدم في القبول والتسجيل
					٢- يستخدم في الأنشطة الأكاديمية
					٣- يسهم في سرعة الإجراءات الإدارية
					٤- يمكن الإداريات من سرعة توافر المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا
					٥- يمكن من خلاله تبادل القرارات بين الإدارات
					٦- تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية
					٧- يستخدم كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية
					٨- يستخدم كوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات
					٩- يسهم في نقل المعلومات من جامعة إلى أخرى
					١٠- يساعد في تقديم توصيات للمسؤولين عن الكليات في تطوير إدارة الكلية
					١١- يؤدي استخدامه للوصول للإدارة الإلكترونية
					١٢- يساعد في الانتقال من قيادة الأخر إلى قيادة الذات

					١٣- يحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية
					١٤- يعمل على تطوير أداء الكلية بشكل عام
					١٥- يزيد من فعالية الإدارة بالكلية

## المحور الثالث

دور الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس

رأي المـحـكم					العبارات
ملاحظات	غير واضحة	واضحة	غير ملائمة للمحور	لائمة للمحور	
					١- يستخدم في إبلاغ عضوات هيئة التدريس بمواعيد الاجتماعات
					٢- استحداث مقرر لطالبات الدراسات العليا حول خدمات شبك الانترنت
					٣-يستخدم في الأنشطة العلمية
					٤- يفيد في تقديم توصيات للمسؤولين عن الكليات لتطوير التعليم
					٥- يساعد في تطوير طرق التدريس للمحاضرات
					٦- يعين في توسيع مدارك عضوات هيئة التدريس
					٧- يقوم بربط عضوات هيئة التدريس بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة مما يخدم العملية التربوية
					٨- الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس
					٩- نشر النتائج العلمي
					١٠- الاطلاع على المراجع والبحوث الحديثة ذات العلاقة بالتخصص
					١١- إنشاء المكتبة الالكترونية لمساعدة الطالبات وعضوات هيئة التدريس

المحور الرابع

معوقات استخدام الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة

رأي المـحـكـم					المعوقات
ملاحظات	غير واضحة	واضحة	غير ملائمة للمحور	لائمة للمحور	العبارات
					١-الكلفة المادية الناتجة عن أجور استخدام شبكة الهاتف
					٢- ضعف الصيانة الدورية لأجهزة الحاسب الآلي
					٣- قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام الانترنت لمنسوبات الكلية
					٤- عدم وجود خبرة لدى المنسوبات في تقنيات الانترنت وخدماته
					٥- خوفهم على سرية وأمان المعلومات
					٦- صعوبة اللغة المستخدمة على الانترنت لدى بعض منسوبات الكلية
					٧- خلو الرقابة المفروضة على الانترنت
					٨- عدم توفر أجهزة حاسب آلي لكل موظفة دارية
					٩- ضعف الرغبة في تقبل تقنية جديدة
					١٠- بطء الخدمة نتيجة عدد الأجهزة والشبكات الفرعية المرتبطة بالشبكة
					١١- وجود مشكلات كثيرة في الاتصالات الهاتفية عند استخدام الانترنت
					١٢- عدم توافر المعلومات الكافية حول كيفية استخدام الانترنت في التعليم

					١٣- الأمية المعلوماتية
					١٤- قدم الأجهزة المتوفرة حالياً

المحور الخامس

النظرة المستقبلية من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس

رأي المـحـكـم					العبارات
ملاحظات	غير واضحة	واضحة	غير ملائمة للمحور	ملائمة للمحور	
					١- إنشاء بريد الكتروني لكل موظفة
					٢- إنشاء بريد الكتروني كل عضو هيئة تدريس
					٣- تطوير موقع الكلية الالكتروني
					٤- إنشاء منتديات خاصة بالكلية
					٥- توفير خدمة الانترنت للطالبات بالكلية
					٦- عقد دورات إجبارية للموظفات على استخدام الانترنت وخدمات الاتصال عبره
					٧- توعية الموظفات بإيجابيات خدمات الاتصال بالانترنت
					٨- توفير أجهزة حاسب آلي جديدة وبها برامج حديثة
					٩- حث الموظفات على حضور الندوات والاجتماعات وورش العمل المتعلقة بالانترنت
					١٠- وضع خطة محكمة مقننة وشاملة لتطبيق خدمات الاتصال بالانترنت
					١١- وضع ميزانية متكاملة
					١٢- الصيانة الدورية للأجهزة



					١٣- وجود حوافز تشجيعية للموظفات الكفاء (ترقيات- مكافآت)
					١٤- منح الإدارة العليا الصلاحيات اللازمة لتطبيق هذه الخدمة
					١٥- الاستفادة من تجارب وخبرات الجامعات الأخرى التي سبقت في هذا المجال

**ملحق رقم ( ٣ )**

**أسماء السادة المحكمين**

## أسماء السادة المحكمين

م	اسم المحكم	القسم	المؤهل
١	أ.د/ ابتسام بنت حسين الجفري	المناهج وطرق التدريس	استاذ
٢	د/ آسيا بنت حامد ياركندي	التربية وعلم النفس	استاذ مشارك
٣	د/ أسعد بن حسن مكاوي	الإدارة والتخطيط	استاذ مساعد
٤	د/ خديجة محمد سعيد جان	المناهج وطرق التدريس	استاذ مشارك
٥	د/ حمزة بن عبد الله عقيل	الإدارة التربوية والتخطيط	استاذ مشارك
٦	د/ زهير بن أحمد علي الكاظمي	الإدارة التربوية والتخطيط	استاذ مشارك
٧	د/ عبدالله فتيني	التربية الفنية	استاذ مساعد
٨	أ.د/ ليلي بنت عبدالله المزروع	علم النفس	استاذ مشارك
٩	د/ محمد بن معيض الوديناني	الإدارة التربوية والتخطيط	استاذ مشارك
١٠	د/ منى بنت حسن الأسمر	الإدارة التربوية والتخطيط	استاذ مشارك
١١	د/ نجاح السعدي	قسم التربية وعلم النفس	استاذ مشارك
١٢	أ. د/ نوال بنت حامد ياسين	المناهج وطرق التدريس	استاذ
١٣	د/ هانم بنت حامد ياركندي	قسم التربية وعلم النفس	استاذ مشارك

**ملحق رقم ( ٤ )**

**الاستبانة في صورتها النهائية**

## المكرمة عضو هيئة التدريس ، والإدارية

## المحترمة

تقوم الباحثة بإعداد دراسة عن ( تصور مقترح ل تطوير خدمات الاتصال الإداري بإدارة كليات التربية للبنات بجامعة أم القرى باستخدام تقنيات الحاسوب )

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط .

فلا يخفى عليكم مدى الحاجة إلى تطبيق استخدام الانترنت في الإدارة بشكل عام لماله من فوائد عديدة من توفير الوقت والجهد والمال . ومواكبة لهذا التطور الذي نعيشه في عالم اليوم من

التقدم التكنولوجي والتقني في جميع مجالات الإدارة التربوية والتعليمية .

فنحن بحاجة لتطبيق تقنية الانترنت وخدمات الاتصال بالانترنت في كليات التربية للبنات بمكة المكرمة ، فكانت هذه الدراسة ومن أهدافها ما يلي:

١- التعرف على واقع استخدام الانترنت في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس.

٢- التعرف على واقع استخدام الانترنت في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر الإداريات.

٣- تحديد الصعوبات التي تواجه الإداريات وعضوات هيئة التدريس في استخدام الانترنت.

٤- الوقوف على أهمية استخدام الانترنت وخدمات الاتصال به في تطوير إدارة كليات التربية للبنات بمكة المكرمة.

لذا فقد أعدت الباحثة هذه الاستبانة لمعرفة آراء عضوات هيئة التدريس والإداريات بكليات التربية للطالبات بمكة المكرمة، لفائدته الكبيرة في إعداد هذه الدراسة.

**أرجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان شاكرة لكم حسن تعاونكم وتجاوبكم . علماً بأن البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.**

الباحثة

معلومات عامة

الاسم اختياري

المؤهل الدراسي (للإداريات):  متوسط  ثانوي  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه   
آخر ( الرجاء ذكره).....

الدرجة العلمية(لعضوات هيئة التدريس):  أستاذ  أستاذ مشارك  أستاذ مساعد  محاضر  معيد   
الكلية التي تنتمي إليها .....

عدد الدورات التدريبية في الحاسب الآلى :

لا يوجد  
 دورة  
 دورتان  
 أكثر من دورتين

إجادة اللغة الانجليزية :

نعم  
 لا

من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة

سنوات الخبرة في العمل الإداري :

أقل من خمس سنوات  
 من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات  
 من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة  
 من ١٥ سنة إلى ٢٠ سنة

الخبرة في استخدام الحاسب الآلى :

أقل من خمس سنوات  
 من ٦ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات  
 من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ س

واقع وأهمية استخدام الحاسوب وتقنياته في إدارة كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس :

مدى استخدام الحاسوب وتقنياته			العبارة	مدى أهمية استخدام الحاسوب وتقنياته		
لا يستخدم	يستخدم بدرجة متوسطة	يستخدم بدرجة كبيرة		غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم جداً
			١- سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات			
			٢- البرامج التي تهتم بالتطوير الذاتي للإداريات			
			٣- حفظ المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات			
			٤- رفع كفاءة الأداء الإداري للإداريات			
			٥- إعداد دليل لمنسوبات الكلية			
			٦- إدخال بيانات الطالبات			
			٧- تسجيل نتائج الطالبات			
			٨- إعداد التقارير الخاصة بالطالبات			
			٩- حفظ بيانات عضوات هيئة التدريس			
			١٠- إعداد جداول المحاضرات الدراسية للطالبات			
			١١- عمل الإحصائيات المتعلقة بالطالبات فيما يتعلق بدراستهن			
			١٢- كتابة وثائق الخريجات			
			١٣- كتابة المراسلات الرسمية			
			١٤- إعداد التقارير الخاصة بالموظفات			

## المحور الثاني

### واقع وأهمية استخدام الحاسب الآلي في كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر الإداريات

مدى استخدام الحاسوب وتقنياته			العبارة	مدى أهمية استخدام الحاسوب وتقنياته		
لا يستخدم	يستخدم بدرجة متوسطة	يستخدم بدرجة كبيرة		غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم جداً
			١- يسهل عملية القبول والتسجيل			
			٢- يستخدم في إعداد الأنشطة الأكاديمية			
			٣- يسهم في سرعة الإجراءات الإدارية			
			٤- يوفر المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا من الإداريات.			
			٥- يسهل عملية تبادل القرارات بين الإدارات بتوظيف البريد الإلكتروني			
			٦- يساعد على تنظيم المراسلات الداخلية والخارجية.			
			٧- يستخدم كوسيلة إعلانية عن الأنشطة المقامة بالكلية			
			٨- يستخدم كوسيلة إعلانية عن المؤتمرات والندوات			
			٩- يسهم في نقل وتبادل المعلومات من جامعة إلى أخرى			
			١٠- يساعد في تطوير إدارة الكلية			
			١١- يعتبر من ضمن الوسائل المستخدمة في الإدارة الإلكترونية.			
			١٢- يساعد في التقليل من عدد الموظفين الإداريات.			
			١٣- يعمل على تطوير أداء الكلية بشكل عام			
			١٤- يزيد من فعالية مخرجات الإدارة بالكلية.			



## المحور الثالث

### دور الانترنت في إدارة كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر الإداريات :

مدى استخدام الحاسوب وتقنياته			العبارة	مدى أهمية استخدام الحاسوب وتقنياته		
لا يستخدم	يستخدم بدرجة متوسطة	يستخدم بدرجة كبيرة		غير مهم	مهم إلى حد ما	مهم جداً
			١- يستخدم في إبلاغ عضوات هيئة التدريس بمواعيد الاجتماعات.			
			٢- يسهم في تطوير المقررات الدراسية.			
			٣- يستخدم في الأنشطة العلمية			
			٤- يسهم في تطوير التعليم.			
			٥- يساعد في تطوير الأداء.			
			٦- يعين في توسيع مدارك منسوبات الكلية التثقيفية.			
			٧- يقوم بربط منسوبات الكلية بالجامعات والكليات بشبكة مستقلة مما يخدم العملية التربوية.			
			٨- سهولة الحصول على الخدمات الإدارية التي تحتاج إليها عضوات هيئة التدريس.			
			٩- سهولة نشر النتاج العلمي في المواقع المتخصصة.			
			١٠- يساعد على إنشاء المكتبة الالكترونية لمساعدة منسوبات الكلية.			
			١١- يهيئ لعضو هيئة التدريس فرصة عمل موقعا متخصصا يتم الرجوع إليه من قبل طالبات العلم بهدف التواصل الالكتروني والتثقيف الذاتي			

## المحور الرابع

معوقات استخدام الحاسوب وتقنياته في إدارة كليات التربية للبنات بمكة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس :

عائق بدرجة			العبرة
منخفضة	متوسطة	كبيرة	
			١- الكلفة المادية الناتجة عن أجور استخدام الاتصال
			٢- قلة الاهتمام بالصيانة الدورية لأجهزة الحاسب الآلي
			٣- قلة الدورات التدريبية في مجال الانترنت لمنسوبات الكلية
			٤- ضعف الخبرة لدى المنسوبات في تقنيات الانترنت وصيانتته.
			٥- خوف الإدارة على سرية وأمان المعلومات.
			٦- صعوبة لغة الانترنت على بعض منسوبات الكلية .
			٧- صعوبة الانتقاء والاختيار المناسب لما يعرض على الانترنت.
			٨- عدم توفر أجهزة حاسب آلي لكل موظفة دارية
			٩- ضعف الرغبة في تقبل تقنية جديدة
			١٠- بطء الخدمة نتيجة عدد الأجهزة والشبكات الفرعية المرتبطة بالشبكة
			١١- وجود مشكلات كثيرة في الاتصالات الهاتفية عند استخدام الانترنت