

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في عمان
The Importance of Enhancing Financial Inclusion as a Means to Increase the Depth
of the Banking Sector- Case of Arab Countries-

قدري سليمان الشكري^{1*}

جامعة عجلون الوطنية. مدير مركز الاستشارات وخدمة المجتمع، (الأردن)

تاريخ النشر: 2020/04/30

تاريخ القبول: 2020/04/29

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في عمان. تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2017 / 2018)، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
أن هناك أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في لواء قصبة عمان، وبأن هناك أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في إدارة المدارس الصغيرة، وكذلك وجود أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة.
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، المدارس الصغيرة.
تصنيف (JEL): I2، O3.

Abstract

The study aimed at identifying the impact of the implementation of ICTs on the effectiveness of the management of small schools in Amman. The study was applied in the second semester of the academic year (2017/2018). After conducting the statistical analysis, the study reached the following results:

That there is an impact on the application of ICTs in the effectiveness of the management of small schools in the University of Amman, and that the impact of the application of ICT on the flexibility of internal processes in the management of small schools, as well as the impact of the application of ICT on achieving the objectives in the effectiveness of the management of small schools.

Keywords: Information technology, small schools..

JEL classification: I2, O3.

تساعد التكنولوجيا الإنسان على البحث والاستكشاف وتعميق المعرفة، وتمكنه من التواصل والتبادل والتعاون، وهكذا فإن الاستعمال الناجح لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة، من شأنه أن يساهم بشكل جوهري في كسب رهان الجودة الذي تسعى جميع المنظمات إلى بلوغه. وتمثل التكنولوجيا مصدراً حقيقياً، وعصبياً للإدارة الفعالة، وتساهم في التطوير السليم، والمتابعة، والتقييم، والتأكد من موافقة النتائج مع التطلعات، والسياسات العامة لأي مؤسسة، لكي تطمئن على سيرها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وهي تساهم بشكل حقيقي في تنفيذ مهام الإدارة المتمثلة بالتخطيط، والتنفيذ، والإشراف، والمتابعة.

ولهذا بدأ الاهتمام بالإدارة الإلكترونية في مختلف الأصعدة، لما لها من أثر على تحسين أداء المنظمات وتحقيق أهدافها، ومن خلال وجود نظم معلومات للموارد البشرية على مستوى عال وفعال، وهذه المعلومات يمكن الإعتماد عليها في اتخاذ القرارات، وتكون عاملاً مساعداً في انجاز الأعمال بكل كفاءة (الدايني، 2010).

بعد دخول الانترنت وانتشاره في العالم ظهرت مصطلحات عدة مثل الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، وغير ذلك من المفاهيم، ويبدو أن تحسين الأداء الحكومي لن يتم بدون الثورة الإلكترونية (الخالدي، 2006).

إن تطور وسائل الإتصال والتكنولوجيا الحديثة وانتشارها بشكل كبير جداً أدى إلى جعل الإدارة تتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة (الإدارة الإلكترونية) واستخدام وسائل التكنولوجيا في تبادل المعلومات داخل المنظمة ومع البيئة المحيطة دون الحاجة إلى استخدام الأوراق وتحويل كافة الأعمال إلى أعمال إلكترونية لتحقيق الفاعلية التنظيمية داخل المنظمة، كما أن إنتشار شبكة الإنترنت بشكل واسع وانتشار التقنيات الحديثة من شبكات، وهواتف محمولة، وسهولة الوصول إلى الإنترنت أدى هذا إلى الإهتمام أكثر بمفهوم الإدارة الإلكترونية واستخدام وسائل التكنولوجيا للبقاء على تواصل مع البيئة المحيطة التي أصبحت تعتمد اعتماداً كلياً على التقنيات الحديثة، وأصبحت قدرة المنظمات تقاس على قدرتها على استخدام وسائل التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتحقيق ميزة تنافسية وكسب رضا العملاء (السالي، 2008).

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية للمنظمة باستمرار وتحديث وسائل التكنولوجيا لمواكبة التطور في وسائل التكنولوجيا، ومنها تطور عملية الإتصال الإلكتروني بين

الأجزاء المختلفة داخل المنظمة والذي يساعد على زيادة الفاعلية التنظيمية داخلها وتحقيق أهدافها، ونتيجة هذا التطور أصبح العملاء يبحثون عن المنظمات الأفضل في مجال التقنيات المستخدمة في المنظمات، وعن المنظمات التي توفر معلومات كاملة عن المنظمة ومنتجاتها على شبكة الإنترنت التي أنتشرت بشكل واسع جداً، وتعتبر شبكة الإنترنت من أهم التطورات في عالم الاتصالات التي أحدثت تغييراً في مفهوم الأعمال والتسويق والإدارة وأصبح التنافس بين المنظمات يعتمد على قدرة المنظمة في استخدام التكنولوجيا وتقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء (رضوان، 2004).

مشكلة الدراسة :

من خلال عمل الباحث وممارسته لمهنة التعليم واطلاعه وملاحظاته وتعامله واحتكاكه مع المعلمين من جهة وإدارة المدارس من جهة أخرى، فقد تلمس وجود تفاوت في استخدام وتطبيق وسائل التكنولوجيا في الإدارات المدرسية، وهذا يتجلى في اختلاف مستوى تحقيق الإدارات للأهداف المخطط لها ومستوى الفاعلية في العمل بتلك المدارس وعلى عطائهم وعلى مخرجاتهم التعليمية والذي ينعكس بشكل إيجابي على الطلبة وتتمثل المشكلة في التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في عمان.

أسئلة الدراسة :

وتسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية :

1. ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في عمان؟
2. ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في إدارة المدارس الصغيرة ؟
3. ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة ؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعا لمتغيرات كل من الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي؟

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من أهمية استخدام التكنولوجيا أو الاستفادة منها على الوجه الأمثل وما يمثله ذلك من تعزيز للفاعلية في الإدارة المدرسية، وتطورها على جميع الأصعدة

والأطر. والتي تتمثل باستفادة أصحاب القرار في وزارة التربية والتعليم ومتخذي القرار في المدارس في إعداد برامج إدارية إلكترونية وتدريب الإداريين والمعلمين عليها والتي من شأنها أن تحسن فاعليتهم القيادية وتحفز المدراء على أداء أعمالهم، وتساهم في تخفيف الأعباء الإدارية. محاولة لتطوير إدارات المدارس وتدعيم مفردات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديهم بطريقة صحيحة فاعلة، والوقوف على المعوقات التي تواجهها إدارات المدارس الصغيرة في هذا المجال وطرق تحسينها للارتقاء وتحقيق أعلى أداء وأعلى فاعلية في الإدارة المدرسية. أهداف الدراسة ومبرراتها :

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس الصغيرة في عمان وتحديداً هدفت إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة الفاعلية .
2. قياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الفاعلية.
3. تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها.
4. التعرف على تكنولوجيا المعلومات، ووظائفها، وأنظمتها.
5. الكشف عن علاقة الفاعلية بتكنولوجيا المعلومات.
6. الكشف عن التحديات التي تواجه الإدارة باستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1- دراسة أبو ناصر (2008)

أجرى أبو ناصر دراسته والتي هدفت إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لإداريي مدارس التعليم الإلكتروني الأردنية كما يراها القادة التربويين. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانته تكونت من (60) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات: الكفايات والمهارات والإدارية والفنية، والكفايات والمهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، والكفايات والمهارات المتعلقة بالتنظيم. تألفت عينة الدراسة من (402) مديراً ومديرة لمدارس التعلم الإلكتروني و (32) قائداً تربوياً في مديرات

التربية والتعليم الاردنية حيث كان مجتمع الدراسة عدده (804) مديراً ومديرة، بينما كانت عينة الدراسة من القادة التربويين هي ذاتها مجتمع الدراسة. وأظهرت الدراسة ان مديري مدارس التعلم الإلكتروني، والقادة التربويين أجابوا بحاجة إداري مدارس التعلم الإلكتروني العالية للتدريب في الوقت الحاضر على مجال: المهارات والكفايات المتعلقة بالتطوير، والمهارات والكفايات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وأجابو بحاجة إداري مدارس التعلم الإلكتروني المتوسطة للتدريب في الوقت الحاضر على مجال الكفايات والمهارات الإدارية والفنية. كما أظهرت النتائج أن مديري مدارس التعليم الإلكتروني والقادة التربويون أجابو بحاجة إداري مدارس التعلم الإلكتروني والقادة التربويون للتدريب في المستقبل على مجالي الكفايات والمهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، والكفايات والمهارات الإدارية والفنية، وأظهرت النتائج فيما يتعلق بالاحتياجات التدريبية لإداري مدارس التعلم الإلكتروني في الوقت الحاضر، أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات مديري المدارس والقادة التربويين للاحتياجات الراهنة تعزى إلى: الجنس، المسمى الوظيفي، أو المؤهل العلمي. هناك فروق دالة إحصائية في مجال المهارات والكفايات المتعلقة بالتكنولوجيا، بين إقليم الوسط والشمال لصالح الشمال، فيما يتعلق بالاحتياجات التدريبية وأوصى الباحث بالتركيز على الاحتياجات التدريبية. وأفاد الباحث من هذه الدراسة في أثناء الجانب النظري لأبعاد وظائف الإدارة الإلكترونية.

2- دراسة (الجداية، 2008)

أجرى الباحث دراسته للكشف عن لمعرفة مدى ومستوى استخدام أدوات الـ ICT (أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في الشركات الصناعية الاردنية، وحللت العلاقة ما بين هذه الأدوات والاداء التنظيمي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط ايجابية بين مستوى استخدام أدوات الـ ICT والأداء الكلي للأعمال وبين مستوى استخدام الانترنت والعمل بروح الفريق الواحد وأوصت الدراسة بتوصيات أهمها: تفعيل استخدام أدوات الـ ICT بين الوحدات التنظيمية لتسريع أداء العمليات، والإستغلال الأمثل لشبكات الانترنت بالتعامل مع الموردين والزبائن باعتبارها من أهم الموارد الإستراتيجية المنخفضة التكاليف كمصدر رئيسي لتحقيق ميزة تنافسية، والمواءمة بين امتلاك أجهزة الحاسوب المتطورة وبين الإستفادة من طاقات وامكانيات هذه الأجهزة باستغلال طاقتها القصوى في أداء الأعمال لتحقيق الهدف الرئيسي من امتلاكها على أنه استثمار للموارد وليس امتلاكاً للأثاث الفاخر.

3- أبو أمونة (2009م)

هدفت دراسة (أبوأمونة) التعرف على واقع الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، وتوضيح أهمية الإدارة الإلكترونية للمستويات الإدارية المختلفة، كما هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى اهتمام الإدارة العليا ودعمها للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية والتحقق من جاهزية مراكز تكنولوجيا المعلومات وتوفير البنية التحتية المناسبة لهذا التحويل.

وهدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة في الجامعات النظامية، لما لها من أهمية نحو التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية .
4- دراسة المنيع (2010).

أجرى (المنيع) دراسته بعنوان : (مجالات تطبيقات التعليم الإلكتروني في الإدارة والإشراف التربوي) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة والإشراف التربوي ومبررات تطبيقات التعليم الإلكتروني في الإدارة المدرسية وإدارات التربية والتعليم والإشراف التربوي وفوائد تطبيقات التعليم الإلكتروني في مهام عمل المدير والمشرف التربوي. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ضعف التطوير المهني للمديرين والمشرفين التربويين في التعليم العام في مجال تقنية المعلومات وخصوصاً تطبيقات التعليم الإلكتروني في مجال العمل الإداري والتعليمي. وإن استخدام التعليم الإلكتروني ما زال في بداياته وتطبيقاته تكاد تكون قليلة في معظم مدارس التعليم العام وربما معدومة في بعضها الآخر. ويكاد يندم دور إدارات التربية والتعليم في ربط المدارس التابعة لها بشبكة أو موقع على الانترنت يُمكن المدارس من تبادل المعلومات والسجلات في ما بينها بسهولة وبالتالي سرعة إنتقال المعلومات وسهولتها وسريتها وأمنها.

5- دراسة اللامي (2012)

قام الباحث بإجراء الدراسة والتي جاءت بعنوان : (واقع استخدام تطبيقات الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من وجهة نظر مديري وكلاء المدارس الثانوية بمحافظة الخبر) ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تطبيقات الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من وجهة نظر مديري وكلاء المدارس الثانوية (بنين) بمحافظة الخبر، وبلغه عينة الدراسة (33) مديراً و (63) وكلياً، يمثلون (80%) من المجتمع الأصلي للدراسة. وقد توصلت هذه الدراسة لوجود ممارسات حقيقية من قبل مديري المدارس من خلال استخدام تطبيقات الحاسوب

الإدارية بدرجة عالية، ووجود مساهمة حقيقية تقدمها التطبيقات الحاسوبية الحالية للإدارة المدرسية وبدرجة عالية جدًا، وحاجة التطبيقات الحاسوبية الحالية لمزيد من التطوير والترقية، للتناسب مع متطلبات الإدارة المدرسية الحالية، وقصور دور الجهات المختصة وذات العلاقة في جانب تطوير مهارات المديرين والوكلاء في مجال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي والارتقاء بها .

6- دراسة المتحمي (2012)

قام الباحث بإجراء الدراسة وهدفت إلى تحديد درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية، ومدى إمكانية تطبيقها في كل من مجال (البنية التحتية، والخدمات الإدارية، والخدمات التربوية، وخدمات المستفيدين)، وكذلك معرفة أبرز معوقات تطبيقها، والكشف عن الاستراتيجيات المستخدمة في تقنية المعلومات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تلك الإدارات. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع مديري إدارات تقنية المعلومات ومساعدتهم في إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (115) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير والدكتوراه، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لسنوات الخبرة لصالح الحاصلين على أكثر من 15 سنة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى إلى اللغة الإنجليزية لصالح الحاصلين على درجة ممتاز.

ب. الدراسات الاجنبية:

1. دراسة (ماراكوس ، (Marakos et al. (2004)

هدفت الدراسة إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً. وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب استراتيجية عمل مناسبة، وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضير في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستفيدين.

2. دراسة (ستاموليس ، (2001) Stamoulis D et al

حاولت الدراسة التعرف على متطلبات توظيف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة وخاصة في الخدمات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوع ليس فقط مسألة تكنولوجيا حديثة وإنما رؤية وأهداف واضحة مثلها مثل أي إستراتيجية واضحة، ونظم المعلومات تحتاج إلى تدعيم العمل الداخلي داخل حدود الحكومة. وخدمة العملاء من خلال تدخل رقمي وعلاقات رقمية تربط بين جميع الفئات. ولتطبيق تلك الأنظمة، فإن العمل التحضيري مطلوب في كل من المؤسسة والتكنولوجيا وفلسفة الإدارة العامة للمعلومات العامة الجديدة توضح هذا التحسن الواضح في تلك المسائل الهامة الموجهة للعملاء.

3. دراسة (شرودير وكورتيس (2001) Schroeder & Curtis

اهتمت الدراسة بتحليل اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي، وبحث بعض محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل توقعات العاملين من حيث: سهولة الاستخدام، مستوى الفائدة، الكفاءة الذاتية، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين، وقد تم تصميم استبيان قبول تكنولوجيا المعلومات وتم تطبيقه على 57 من الموظفين في جامعة ستيفنسون الحكومية و21 من شركة محلية في حين قام رؤسائهم بتقديم تقييم بمستوى الأداء الوظيفي. وجاءت نتائج الدراسة مؤيدة لنتائج الدراسات الأخرى في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا.

4. دراسة (دوجلاس (2002) Douglas A.

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى الأسباب التي تؤدي إلى نجاح ودعم مجتمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى إرساء مبدأ هام وهو: إذا كانت الحكومات تسعى إلى نشأة مجتمع المعلومات الإلكتروني، وتطبيق الحكومة الإلكترونية، فلا بد أن تبدأ بنفسها في المقدمة وهذا يعني إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها. وأوضحت الدراسة أن مبادئ الحكومة لا بد أن تكون مصممة لتهيئة بيئة مشجعة لنشأة صناعات إلكترونية جديدة وركزت تحديداً على الصناعات الصغيرة والمتوسطة واقترحت الدراسة ستة مجموعات قياس تستخدم لمعرفة دور الحكومة في توفير بيئة مناسبة لصناعات إلكترونية إيجابية.

5. دراسة (جونسون وتانج (2005) Johnson and Tang)

هدفت الدراسة إلى البحث في مدى التكامل بين الإدارة الإلكترونية والتطوير الإلكتروني والتعلم الإلكتروني من خلال تطوير مشروع تعلم إلكتروني في جامعة كولورادو واستخدام الإدارة الإلكترونية لإدارة المشروع بالإضافة إلى التطوير الإلكتروني لعناصر التعلم. وخلصت الدراسة إلى أنه رغم نجاح مشروع التعلم الإلكتروني بجامعة كولورادو إلا أن هناك بعض المعوقات لتطبيق المشروع منها كثرة وجود تطبيقات إلكترونية مختلفة تستخدم لأغراض مختلفة ووجود معوقات بشرية غير متوقعة مثل مقاومة استخدام التكنولوجيا الجديدة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يلاحظ ومن خلال مراجعة واستعراض الدراسات السابقة ما يلي:

1. بعض الدراسات أكدت على ضرورة توعية الإدارات والموظفين على ضرورة التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمزايا التي تتحقق من تطبيقها.

2. تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل النفقات، ويدعم المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية.

3. ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودعمها مالياً.

4. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة أيضاً، وجود بعض الصعوبات التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومنها المقاومة البشرية ورفض بعض العاملين الاعتراف بضرورة استخدام التكنولوجيا في الإدارة واتخاذ القرار.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يلاحظ أنها أجمعت على ضرورة توفير بنية تحتية ودعمها مالياً ونشر مفهوم الإدارة الإلكترونية بين العاملين وتوضيح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والفوائد المرجوة من هذا التطبيق خاصة للإدارات العليا.

وقد استفاد الباحث من الدراسات العربية والأجنبية في تطوير أكثر من جانب في دراسته، سواء من خلال اطلاعه على الأدب أو على أدوات جمع البيانات أو على أساليب معالجتها، وتطوير أداة الدراسة إضافة إلى التوصيات التي تقدمت بها تلك الدراسات.

الإطار النظري

بدأت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن السابق عند اختراع جهاز الحاسب الآلي، وعقب ذلك ظهور شبكات الحاسب الآلي في السبعينات ثم الشبكات المحلية في الثمانينات، وفي التسعينات ظهرت شبكة الانترنت العالمية، وفي نهاية التسعينات بالموازاة مع الإنترنت ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث والتي جاءت لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفاعلية من ناحية، ومن ناحية أخرى توفير الوقت والجهد والتكلفة واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة وفروعها وبينها وبين الموظفين والزبائن والمنتفعين من خدماتها.

أوجه الإختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

ذكر (نجم) عدة إختلافات بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية وأجزها في

عدة نقاط وهي :

1. الإدارة التقليدية قائمة على الهرمية، التخطيط والأوامر في الأعلى مقابل التنفيذ في الأسفل .
2. الإدارة التقليدية ارتكزت على نمط مدير يرتبط به مجموعة كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين، كانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات.
3. الإدارة التقليدية تركز على هرمية المعلومات، بينما الإدارة الإلكترونية تركز على الإنترنت وشبكات الأعمال (نجم، 2004).

بينما يرى العلاق (2005) أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبًا ومنهجًا وبينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية. أهداف الإدارة الإلكترونية

إن أهداف الإدارة الإلكترونية كثيرة وواسعة، وكلها تتمركز في زيادة فاعلية المنظمات وكفاءتها وذلك بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في إنجاز ومتابعة الأعمال داخل المنظمة والتفاعل مع البيئة واستبدال الملفات والمعاملات الورقية بالملفات الإلكترونية. وتتضح أهداف الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية (عامر، 2007) :

1. متابعة أعمال المنظمة وإدارتها.
2. الاستفادة من المعلومات ومشاركة المعلومات في الإدارات المختلفة في المنظمة.
3. المساعدة في اتخاذ القرار عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب.
4. الاستفادة من وسائل الإتصال الحديثة وتوفير المعلومات للعملاء بصورة فورية وسريعة.

5. استخدام البريد الإلكتروني بدلاً من سجلات الصادر والوارد.

6. رفع مستوى جودة الأعمال في المنظمة وتحقيق الفاعلية داخل المنظمة.

وقد رأى النمر وآخرون (2006) أن من أهم أهداف الإدارة الإلكترونية أهداف تتلخص فيما يلي:

أ. أهداف مباشرة تترجم إلى مكاسب مادية مثل: الإنجاز السريع للأعمال، وتقليل ساعات

العمل، والحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية. وإمكانية أداء الأعمال عن بعد.

ب. أهداف غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل: التقليل من الأخطاء المرتبطة

بالعامل الإنساني، والتوافق مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة، وزيادة وتعزيز القدرة

التنافسية للمنظمة.

أهمية الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارات في المنظمات إلى توسعة أعمالها بحيث تتعدى الحدود الجغرافية في البلد

الواحد وتسويق منتجاتها عالمياً، ومع تطور وسائل الإتصال وشبكات الإتصال ووسائل

التكنولوجيا انتشرت مفاهيم كثيرة منها التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التعليم

الإلكتروني، ولمواكبة هذا التحول في المنظمات أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية مهم جداً

للتواصل مع هذه الأنظمة ولتحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي تسعى إليه الكثير من

الحكومات (الحمادي، 2004).

وقد أشار غنيم (2006) أن أهمية الإدارة الإلكترونية تعود لعدة أسباب منها :

1. تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية.

2. انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

3. اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.

4. توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.

5. تحسين جودة المنتجات، وزيادة درجة التنافسية.

6. تلافي مخاطر التعامل الورقي.

أما ياسين (2005) فقد بين أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتجلى في قدرتها على مواكبة

التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة (

Information Communication Technology (ICT)، (تكنولوجيا المعلومات والإتصالات) وهي

تمثل إستجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، الفضاء الرقمي،

اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت.

للإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة تعود على المنظمة والعاملين والعملاء في أي واحد، وقد ذكر السالي (2008) أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في ما يلي:

1. زيادة الفاعلية التنظيمية في المنظمة، والحد من تكرار المعلومات.
2. إنجاز الأعمال عن بعد بأي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر العمل.
3. تقليص النفقات عن طريق تقليص عدد الموظفين، واستبدال الأوراق بالملفات الإلكترونية.
4. سهولة الحصول على المعلومات عن طريق شبكة الإنترنت.
5. سرعة متابعة الأعمال وإنجازها واختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية.
6. الربط الإلكتروني بين فروع المنظمة وتحقيق التكاملية بين أنظمة المنظمة المختلفة.
7. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات.
8. الدقة والموضوعية في العمليات داخل المؤسسة وتسهيل إجراء الإتصال بين الدوائر.
9. تحويل الأيدي العاملة الزائدة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة.

مميزات الإدارة الإلكترونية

أصبح من الضروري على المنظمات أن تتفهم بشكل جيد أهمية التغير والتطور ومواكبة هذا التغيير إذا أرادت الإستمرار والبقاء ضمن المنافسة. ولتحقيق أهداف المنظمة والإستفادة قدر الإمكان من مميزات التحول إلى الإدارة الإلكترونية. ومن مميزات الإدارة الإلكترونية حسب (أبو عباة، 2004)، الآتي:

1. يمكن من خلالها تحديد الأهداف والاستراتيجيات ومتابعتها.
2. الإستفادة من الإمكانيات المتاحة من وسائل الإتصال وشبكة الانترنت.
3. إمكانية الإدارة من أي مكان.
4. العمل على مدار الساعة دون توقف.
5. توزيع المهام بين العاملين ومتابعتها عن بعد.
6. إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنيًا.
7. استيعاب أكبر عدد من المستفيدين في وقت واحد.
8. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
9. متابعة العاملين آلياً ومعرفة مدى استجابتهم للأعمال المكلفون بها وإرسال تقارير للإدارة.
10. حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والوثائق إلكترونياً وسهولة الرجوع إليها.

أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

تسعى جميع الدول في الوقت الحالي إلى التحول والتوجه نحو الحكومة الإلكترونية للاستفادة من التطور في وسائل الإتصالات الحديثة وتسهيل إنجاز الأعمال إلكترونياً من خلال إنشاء مواقع إلكترونية خاصة على شبكة الإنترنت تتيح إنجاز الأعمال وإدارة المنظمات إلكترونياً عن طريق شبكة الإنترنت، وفي المملكة الأردنية الهاشمية تسعى الحكومة إلى التحول إلى إنجاز الأعمال إلكترونياً، وقد قامت وزارة التربية والتعليم في المملكة وتماشياً مع التحول إلى الأعمال الإلكترونية بالتحول نحو تحقيق هذا الهدف من خلال الموقع الإلكتروني (EMIS) الذي يقدم العديد من الخدمات الإلكترونية (السالمي، 2008).

ومن الأسباب التي تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية وكذلك التحول للحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية يمكن تلخيصه في الآتي:

1. رؤية ملك المملكة الأردنية الهاشمية عام 2001 وتوجه الحكومة نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية، وقد بدأ العمل بالحكومة الإلكترونية منذ عام 2003 بما يكفل إدارة كافة مرافق وخدمات المملكة عبر أنظمة إلكترونية ذكية ومتربطة .
 2. تطور وسائل الإتصال وسهولة التواصل مع العالم الخارجي وتجاوز الحدود الجغرافية.
 3. انتشار شبكة الإنترنت بشكل واسع.
 4. النمو الاقتصادي المتزايد والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي.
 5. البقاء ضمن الحدود التنافسية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء
- (وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، 2003)

العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق أي مفهوم جديد يحتاج إلى توفير تهيئة لهذا المفهوم حتى يتم تطبيقه بشكل ناجح، وتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى توعية الموظفين وتهيئتهم إلى أهمية التحول إلى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية لضمان نجاح عملية التحول وتقبلها من قبل الموظفين في المنظمة. ومن أهم الأمور التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1. الإستيعاب والفهم الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى المسؤولين في المنظمة.
2. تطوير إجراءات العمل وتوضيحها للموظفين لاستيعابها وتطبيقها وتدريبهم
3. تحديث وسائل الإتصال بشكل مستمر لمواكبة التطور في وسائل الإتصال.

4. توفير البنية التحتية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية والبدء بالتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.
 5. توفير الدعم المالي لتطوير وسائل الإتصال وامتلاك التكنولوجيا الحديثة.
 6. وجود التشريعات القانونية التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 7. توفير الأمن الإلكتروني وحماية سرية البيانات المعلومات من الإختراق (السالمي، 2008).
- وهناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها رضوان (2004)، يمكن تلخيصها بالآتي:

- أ. التزام الإدارة العليا بدعم وتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية.
- ب. التخطيط الإستراتيجي لعملية التحويل نحو عالم الرقميات.
- ج. وضع خطة متكاملة للإتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- د. التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها .
- هـ. الإهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- و. الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- ز. التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- ح. التركيز على القدرات الفنية.

على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحويل إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا بعين الإعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنظمة.

ومن أهمها كما جاء في (حافضة الشحي، 2006) (Hafedh AlShihi)

- 1) وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنظمة، والإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير.
- 2) الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة، والبعد عن الارتجالية في معالجة الأمور .
- 3) التطوير المستمر لإجراءات العمل، وتوضيحها، وفهم أهدافها، وتدوينها وتصنيفها .
- 4) التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه .
- 5) التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصال .
- 6) تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية .
- 7) تأمين سرية المعلومات للمستفيدين .
- 8) الإستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء .
- 9) التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنظمة وترك الإعتبارات الشخصية.

خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يعد التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية مهمة جداً، ولضمان أن تتم عملية التحول بشكل فعال لتحقيق الأهداف المرجوة منها، وتحقيق الفائدة القصوى، واستثمار التقنيات الحديثة لإنجاز أعمال المنظمة إلكترونياً، هناك عدة خطوات اتفق عليها عدد من الباحثين لتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن تلخيصها بالآتي: (السالمي، 2008).

1. إعداد الدراسة الأولية:

ولإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

2. وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3. تحديد المصادر:

وهي تحديد ومعرفة جميع المصادر والاحتياجات التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

4. تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة، لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

كما بين ياسين (2005) مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية تتلخص بالخطوات التالية:

1. مرحلة النشر: وتعني نشر المعلومات على شبكة الويب.

2. مرحلة التفاعل: وتتضمن حركة المعلومات في اتجاهين، حيث تستفيد الإدارة من معلومات التغذية الراجعة.

3. مرحلة التنفيذ والتعامل: وتكون بعرض الخدمات على الشبكة وتقديم التسهيلات الإلكترونية للمستفيدين، حيث يتمكن المستفيد من القيام بالخدمة الذاتية.

4. مرحلة التكامل: شمول جميع أنشطة الأعمال التقليدية وتحولها إلى شكل الكتروني.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

وهي العناصر الأساسية التي ينبغي أن تتوفر لتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية، وقد

ذكر ياسين (2005) هذه العناصر وهي:

1. الحاسب الآلي وملحقاته Hardware.
2. البرامج Software.
3. شبكات الاتصالات. Communication Networks.
4. العنصر البشري Knowledge Workers.

أبعاد الإدارة الإلكترونية

أما أبعاد الإدارة الإلكترونية فتتمثل في العناصر التالية:

- أ. إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- ب. إدارة عن بعد: حيث الإتصال الإلكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد من خلال العديد من التطبيقات والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الإتصال الحديثة.
- ج. الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
- د. إدارة بلا تنظيمات جامدة. فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (رضوان، 2004).

تجد الباحث من خلال الأبعاد السابقة للإدارة الإلكترونية أن التركيز بشكل أساسي على وسائل التكنولوجيا الحديثة في الإدارة من خلال التعامل الإلكتروني والبعد عن استخدام الأوراق واستبدال الأوراق بالملفات الإلكترونية

والمراسلات الإلكترونية إضافة إلى إنشاء مواقع خاصة بالمنظمات على شبكة الإنترنت، والتعامل مع العملاء عن طريق الموقع الإلكتروني.

وظائف الإدارة الإلكترونية: (رضوان، 2001)

1. التخطيط الإلكتروني.
2. التنظيم الإلكتروني.
3. القيادة الإلكترونية.
4. الرقابة الإلكترونية.
1. التخطيط الإلكتروني.

يعرّف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية لتحديد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة وإيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، بينما التخطيط الإلكتروني فهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية وقصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط (مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2012).

وقد أشار نجم إلى أن هناك اختلافات أساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي وهي كما في الجدول التالي:

جدول (1): مقارنة بين التخطيط العادي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط الإلكتروني	التخطيط العادي
خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة
خطط قصيرة وأنية (أيام، أسابيع أو فصل أو شهر)	خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدها عن سنة واحدة)
الخطة قواعد بسيطة، يرشد الإتجاه ولا يقيد	الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها
الخطة مرنة جداً من أجل الإلتزام بالإستجابة الديناميكية للمتغيرات	الإلتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الإتجاه
الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم	الخطة تركز على قدرات الشركة
المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة	المخاطرة تأتي من عدم الإلتزام بتنفيذ الخطة
الإبتكار عند التنفيذ للإستجابة للظروف المتغيرة	الإبتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل
المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع - في كل الإتجاهات الشبكي)	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون
الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية	الأهداف محددة واضحة ، وقابلة للقياس
الوسائل مفتوحة حسب الفرص و حسب الزبائن	الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح
الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من أجل الشركة	معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه

المصدر : (نجم عبود، 2004).

التنظيم الإلكتروني

ذكر الخالدي (2006) أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل العامودي إلى الشكل الأفقي، كما يتطلب أيضاً إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها، لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف.

ويعد التنظيم أكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية (العلاقة بين الأعلى والأدنى)، والرسمية التنظيمية التي تكون أكثر

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية ...

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

1. الهيكل التنظيمي: الإطار الذي يحدد تقسيم المهام والموارد وتجميعها في الإدارات والأقسام والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة.
 2. التقسيم الإداري: قاعدة تجميع المراكز والأنشطة في الإدارات والأقسام.
 3. سلسلة الأوامر: خط السلطة ويوضح من يأمر من أو من يتبع من في هذه المستويات.
 4. الرسمية: اللوائح والسياسات والقواعد المكتوبة التي توجه العاملين لتأدية أعمالهم.
 5. المركزية واللامركزية: المركزية هي تركيز اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى واللامركزية هي إعادة توزيع السلطة يجعلها أكثر اقترباً من المستويات الدنيا.
- ومع دخول تقنية المعلومات الحديثة شهدت المكونات السابقة تطوراً كبيراً حيث أصبح من السهولة بمكان الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لتطوير المنظمات. ويوضح الجدول (2) الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني.

جدول (2): الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

المكونات التنظيمية	التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
الهيكل التنظيمي	1. التنظيم العمودي	1. التنظيم المصفوفي أو المشروعي
	2. التنظيم القائم على الوحدات لثنائية	2. الهياكل القائمة على الفرق
	3. تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة	3. تنظيم الوحدات المصغرة
	4. التنظيم من أعلى إلى أسفل	4. مخطط من اليمين إلى اليسار
	5. منظمة ذات هيكل تنظيمي واحد	5. منظمة بدون هيكل تنظيمي محدد
التقسيم الإداري	1. التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات	1. التنظيم القائم على الفرق
	2. التقسيم الإداري التقليدي	2. التنظيم الخلوي: تحالفات داخلية وخارجية
سلسلة الأوامر الرسمية	1. سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية	1. الوحدات الاستشارية
	2. سلسلة الأوامر الخطية	2. الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً
	3. التنظيم إداري الرئيس المباشر	3. التنظيم ثنائي الرئيس أو المتعدد
	4. اللوائح والسياسات التفصيلية	4. السياسات المرنة
	5. القواعد والاجراءات	5. الفرق المدارة ذاتياً أو إدارة الذات
	6. جداول العمل القياسية المجدولة مسبقاً	6. جداول العمل المرنة والمتغيرة
المركزية واللامركزية	1. المركزية: السلطة في القمة	1. تعدد مراكز السلطة
	2. اللامركزية: السلطة موزعة	2. الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتياً

المصدر (نجم، 2004 ، ص: 248)

القيادة بمفهومها التقليدي هي القدرة على إقناع الآخرين في التوجه نحو تحقيق الأهداف وهي التي تجمع المجموعات البشرية وتحفزها للعمل .

ويمكن القول أن القيادة هي حجر الأساس في أي منظمة لما للقيادة من أهمية ودور فعال في قيادة المنظمة ونجاحها وتحقيق أهدافها، ويعتبر القائد عنصرًا أساسيًا في كل مرحلة من مراحل العملية الإدارية، كما أن الإدارة هي الأساس في توجيه وتنظيم وتنسيق جهود العاملين في المنظمة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة وتحفيز العاملين على العمل بجد وإخلاص ومسؤولية لضمان تحقيق أهداف المنظمة وأن تشارك بفعالية من أجل ذلك، ومع التطور الذي يشهده العالم الآن من تطورات في وسائل الإتصال والتكنولوجيا كان لابد من القيادة أن تطور نفسها وتتحول من قيادة تقليدية إلى قيادة إلكترونية تستطيع البقاء لضمان بقاء المنظمات في ظل المنافسة الشديدة واستجابة للمتغيرات المحيطة والتوجه نحو استخدام التكنولوجيا واعتبارها جزءًا أساسيًا من عملية القيادة (الزميتي، 2008).

وأضاف نجم(2004) أن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تتسم بالنقاط التالية:

1. القائد الزبوني: الزبون الذي أصبح يستخدم تسهيلات الإنترنت من أجل البحث عن السعر الأقل، المعلومات الأكثر، الجودة الأفضل، الخصوصية، الأكثر أمانًا والإستجابة الأسرع جعل من الزبون هو الرقم الأصعب في الأعمال الإلكترونية في ظل المنافسة الفائقة.
2. قائد عمال ومهني المعرفة : هو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين فهؤلاء العاملون أصبحوا شأنهم شأن الزبائن يمكن انتقالهم بسهولة بقدراتهم ومعارفهم إلى خارج الشركة.
3. القائد التنافسي: إن بيئة الأعمال اليوم هي بيئة المنافسة الفائقة ولأن العمل على الإنترنت وخدماته الإلكترونية المتاحة للجميع وأعماله لا تتطلب استثمارات كبيرة فقد تساوت قوة المنافسة بين الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة.
4. القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة : إن الذين يقودون الشركات الجديدة أصبحوا يظهرون خصائص ملائمة تنسجم مع بيئة أعمالهم الإلكترونية.
5. القيادة الذاتية: قيادة الذات هي الأهم في إدارة الأعمال الإلكترونية، لأن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب الآن وفي كل مكان، ويوضح الجدول التالي (3) ، الفروق بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين.

جدول (3): مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين

القائد الإلكتروني	القائد التقليدي
مبشر، مرتاب Paranoid، Evangelizing.	شجاع، متيقظ Alert.
صریح بقوة Brutally Frank. الأسرع حركة	ودي، قلبي، سريع الحركة
متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل	شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات
كثيف التركيز Intensely Focused	واضح التركيز Clearly Forced
يحب الغموض	يكره الغموض Hates Ambiguity
نموذج في الحكم الجيد	يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا
العمر: 38	العمر: 57

المصدر: نجم (2004)

الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة بشكلها التقليدي بأنها متابعة العمل، وقياس الأداء والإنجاز الفعلي له، ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معايير رقابية، بحيث تحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تدعيمها والانحرافات السلبية التي يجب معالجتها وتلافيمها مستقبلاً، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة (محمد، 2002).

وقد أشار نجم (2004) إلى أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة الإلكترونية وهي أنها رقابة موجهة للماضي، وهذا ما يظهر في كون الرقابة هي المرحلة التي تلي التخطيط والتنفيذ، فمن خلال الرقابة يتم المقارنة بين التخطيط والتنفيذ من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة، ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ اجراءات التصحيح. ورأى غنيم (2006) أن الرقابة في المنظمات المعاصرة ينبغي أن تكون مركزية من خلال التنسيق في كل الجهود والأنشطة المبذولة، بحيث تكون نابعة من مصدر رئيسي ومركزي واحد مسؤول في المنظمة، مع عدم الإفراط في الرقابة الصارمة، واستبدالها بالرقابة الكافية، وتختلف أساليب الرقابة الإلكترونية عن أساليب الرقابة التقليدية، ومن أساليب الرقابة الإلكترونية:

1. التقارير الإلكترونية سواء تم توجيهها داخل المنظمة أو خارجها ويمكن عرضها على شبكة الإنترنت لتعكس صورة المنظمة لدى جماهيرها.
2. أساليب التفتيش والفحص الإلكترونية والتي تهدف فيما تهدف إلى آلية الكشف عن هوية بعض الأطراف المتعاملة مع المنظمة.

وقد أكدت البحوث أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخدامًا فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية (في كل وقت) وشاملة (في كل مكان) وبتكلفة ووقت محدودين، وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالنقاط التالية:

1. الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة، بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الدورية.
2. تحفيز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
3. توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردين، الشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية Extranet.
4. تقليص أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج في إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
5. تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة إلى حد كبير في نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك)، ومقابل ذلك قد تواجه الرقابة الإلكترونية بعض المشكلات مثل:
6. افتقارها أحياناً إلى التفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في الشركة سواء تطوير للعاملين أو الأنظمة والمعايير وغيرها.
7. يقترن لدى البعض بأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولاً بأول من دون علمهم.
8. مشكلات الأمن، حيث أن الرقابة الإلكترونية تجعل الشركة ومعلوماتها معرضة عمومًا للاختراق.
9. إن توسيع الرقابة الإلكترونية إلى الشركاء هو الآخر يحمل آثاره السلبية في إمكانية التسلل إلى قواعد بياناتها.
10. مخاطرة الاعتماد الزائد على الإنترنت، فالبعض قد يعتقد أنه إذا حصل على برمجية قياسية لتشبيك أعمال الشركة والرقابة الإلكترونية عليها سيكون هذا كافيًا، ولكن هذا ليس صحيحًا لأن المضمون الرقابي يظل عملاً إداريًا ذكيًا فقط في إعادة تقييم ما يجب الرقابة عليه والمعايير المعتمدة في الرقابة، بل وفي ربط ذلك بالظروف الخارجية التي تتطلب جهدًا رقابيًا مكملًا بالنظر لتأثيره على الجهد الكلي للرقابة ونتائجه (نجم، 2004).

مفهوم الفاعلية

خلط بعض الباحثين المهتمين في مجال الإدارة بين مفهومي الكفاية والفاعلية، إلا أن هناك شبه إجماع بين علماء الإدارة على التمييز بين هذين المفهومين، فبينما يركز مفهوم الفاعلية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية، يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات (تكلفة الحصول على هذه المخرجات)، فكفاءة المنظمة هي مخرجات المنظمة بالقياس إلى مدخلاتها (البدرى، 2001).

وميز جورجي (1984) المشار إليه في أخو راشيدة وآخرون (2009) بين مفهوم الكفاءة والفاعلية، حيث اعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة. مع الأخذ بعين الاعتبار الجانب الاقتصادي المتماثل في تناسب النتائج والموارد المستثمرة، أما الفاعلية فيرى أنها خارجية بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له.

لهذا يمكن القول أن " الكفاءة والفاعلية مفهومان مختلفان لكنهما مترابطان، فالكفاءة تعني عمل الأشياء بالشكل صحيح، وتعني الفاعلية عمل الأشياء الصحيحة بشكل صحيح، أي تحقيق أهداف المدرسة " (عابدين، 2001)

من خلال ما سبق نجد أن مفهوم الفاعلية مفهوم أوسع وأشمل من مفهوم الكفاءة، بل يمكن استخدام الكفاءة كمؤشر من مؤشرات الفاعلية التنظيمية كما في العديد من الدراسات. فالفاعلية إذن هي نسبية تختلف باختلاف تصور الفرد المقيم لها، ففي رأي فدلر (Fiedler) مثلاً، تقدر فاعلية القائد بمدى الانجاز الذي يحققه مجموعة العمل التابع له في أهدافها. بينما تقدر هذه الفاعلية في رأي هاوس (House)، بمقدار ما يحققه القائد من رضا وظيفي ودافعية للعاملين معه وبمقدار تقبلهم له وثقتهم بالقائد.

أما هيرسي وبلانشارد (Hersey & Blanchard)، المشار إليهما في (العمرى، 1992) فيعرفان الفاعلية الإدارية حسب نظريتهما الموقفية، بدلالة أداء المجموعة وإنتاجيتها ومدى تحقق أهدافها من جهة، والظروف النفسية والاجتماعية والمادية للإفراد العاملين فيها من جهة أخرى. أما البدرى (2001) فيعرف الفاعلية الإدارية للمدرسة بدلالة مدى قدرة تفعيل إدارتها وقدرتها على توجيه العملية التربوية نحو تحقيق الأهداف المرسومة لها، وإنها تعتمد على ما يمتلكه

الإداري من قدرات ومهارات يستطيع توظيفها في المواقف الإدارية لقيادة المدرسة وما يتصف به من صفات ومميزات وما يعرفه من معارف ومعلومات تتعلق بهذا الميدان.

أهداف الإدارة الفاعلة

إن الغاية الحقيقية للإدارة الفاعلة تتمثل في وضع الأهداف وقد أشار الحربي (2006)

مثل:

- 1- تفوق الأداء وزيادة سرعته، ورفع كفاءته في كل مراحل ومجالات العمل داخل المؤسسة.
 - 2- صحة العلاقات التنظيمية.
 - 3- سلامة تواصل وتدفق المعلومات والاتصال بين أجزاء المؤسسة.
 - 4- حسن توزيع السلطة والمسؤولية داخل المؤسسة.
 - 5- حسن توقيت ودقة اتخاذ القرارات.
 - 6- تخفيض وتبسيط محتوى العمل داخل المؤسسة.
 - 7- تخفيض الأعباء الروتينية عن الإدارة وتوجيه طاقمها للأعمال والمهام الرئيسية.
 - 8- تخفيض بل وتحديد أثر الوقت والمكان والمسافة.
- من الملاحظ أن الأهداف تركز على تحسين الأداء لكافة عناصر المؤسسة، ورفع قدرتها التنافسية، وزيادة كفاءتها في التعامل مع الآخرين.

خصائص الإدارة الفاعلة

تتمتع الإدارة الفاعلة بالخصائص الآتية:

- أ- تقبل التغيير والقدرة الفائقة على التعامل مع المتغيرات المتلاحقة.
 - ب- إدراك أهمية المناخ المحيط، والانفتاح عليه، والتعامل معه باعتباره مصدرا للموارد.
 - ج- استيعاب التكنولوجيا الجديدة والمتجددة وتوظيفها الكفاءة لتحقيق مزيد من التفوق والتميز.
 - د- استثمار الوقت باعتباره من أهم الموارد المتاحة.
 - هـ- التخلص من الانحصار المكاني وتحويله من قيد إلى مورد.
 - و- الإيمان بأهمية تفعيل الطاقات والإمكانات المتاحة للمؤسسة.
 - ز- العمل على تنمية العمل الجماعي، وتنظيم الأعمال من خلال فرق متفاعلة (الحربي، 2006).
- ومن الملاحظ أن خصائص الإدارة الفاعلة تنبثق من خصائص المدير الفاعل، فكلما امتلك المدير كفايات وخصائص ومميزات ومهارات فإن ذلك ينعكس على إدارته وتصبح أكثر فاعلية،

لذا لا بد من الاهتمام بالمدير وتطوير قدراته ومهاراته وذلك بالتدريب، والتأهيل، والجدير بالتساؤل الآن من هو المدير الفاعل؟

الأسس العامة للإدارة المدرسية الفاعلة

إن الحكم على مدى نجاح الإدارة المدرسية في تأدية وظائفها وأهدافها يتطلب أن تعمل الإدارة المدرسية على تحقيق الجوانب التالية والتي تعتبر معيارًا للأداء الناجح للإدارة المدرسية الفاعلة.

(1) قدرة الإدارة المدرسية على قيادة العمل المدرسي نحو تحقيق الأهداف التربوية، والسياسيات التعليمية الموكلة لها، وذلك بقيادتها وتنفيذ البرامج التعليمية بدرجة عالية من الاتساق والفاعلية.
(2) دورها في إضفاء جو من العلاقات الإنسانية، والعمل على رفع روح الفريق المعنوية للعاملين بالمدرسة..

(3) مهارة الإدارة المدرسية لتنظيم العمل وخلق روح العمل الجماعي، لانجاز الأهداف التربوية التي تسعى المدرسة لتحقيقها.

(4) مسؤولية الإدارة المدرسية عن توفير الظروف الملائمة لأداء العمل، وأن تعمل على تهيئة الظروف المناسبة، والمساعدة على قيام المدرسة بأداء واجباتها على الوجه الصحيح.

(5) قدرتها على استخدام الاستراتيجيات المناسبة عند اتخاذ القرار والذي يعتبر من المهمات الرئيسة لمدير المدرسة.

(6) مواكبة التغيير والقدرة على استخدام تكنولوجيايات الإدارة ويقاس نجاح المؤسسات التعليمية وتطورها بتقدمها الإداري وقدرة إدارتها على التجديد والتغيير المستمر.

(7) قدرة الإدارة المدرسية على القيام بعملية التقويم (أبوشخ، 2009)

ويتضح مما سبق أن المدير الفاعل بعامه، والمدير التربوي الفاعل بخاصة يلعب دورًا هامًا وجوهريًا في توجيه واستثمار الموارد المتاحة للمؤسسة التعليمية من أجل تحقيق أهدافها وزيادة الفاعلية المدرسية.

الطريقة والإجراءات

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى الوسائل والطرق المستخدمة للوصول إلى هدف الدراسة المتمثلة في التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية في الأردن وإجراءات الدراسة الميدانية التي تتضمن التحليل الإحصائي والنتائج لهذه الدراسة ويتضمن الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينته، والمنهج المستخدم، والأسئلة الخاصة بالدراسة، وأداة الدراسة وصدقها ومدى ثباتها، وكذلك منهجية الدراسة كما تتضمن عرضاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة باتباعها لتنفيذ الدراسة، والحصول على البيانات اللازمة وطرق الحصول عليها، والمعالجة الإحصائية والتحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل البيانات والنتائج التي توصلت لها الدراسة، وفيما يلي عرضاً مفصلاً لأهم الطرق والإجراءات المتخذة في هذه الدراسة.

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة ومن ثم تطوير أداة الدراسة، وتوزيع استبانة الدراسة، ثم جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها وذلك بغرض التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية في الأردن .

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المدارس الخاصة في مدينة عمان / المملكة الأردنية الهاشمية. وعددها (562) مدرسة ، وقد قامت الباحثة بتوزيع (172) استبانة على عينة الدراسة ، والمكونة من (43) مدرسة خاصة من المدارس المكتملة المراحل الدراسية كافة، والتابعة لمديرية التربية والتعليم الخاص، بحيث تم توزيع (4) استبانات لكل مدرسة، وقد استردت الباحثة (166) استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة، وقد تم استبعاد (6) استبانات من التحليل الإحصائي لعدم اكتمال المعلومات فيها، ولذلك تم إخضاع (160) استبانة للتحليل الإحصائي والتي تعتبر صالحة لهذه الغاية .

الجدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الاستجابة

الاستجابات الصالحة	العدد الكلي	الاستجابة
160	166	مستجيبين
0	6	غير مستجيبين
160	172	العدد الكلي

مصادر الحصول على البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من مصادر البيانات هما :

البيانات الثانوية : وارتكزت على مراجعة الأدبيات المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة، المنشورة في الكتب والرسائل والأطاريح، والمواقع الإلكترونية المتخصصة، والمراجع ذات العلاقة .
البيانات الأولية : لقد تم تطوير استبانة كأداة دراسة للحصول على البيانات الأولية بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة، وقد تكونت الاستبانة المشار إليها من قسمين، القسم الأول للحصول على بيانات تعريفية بأفراد عينة الدراسة، والمتغيرات الديمغرافية التالية : الجنس، الخبرة العلمية، المؤهل العلمي، أما القسم الثاني من الاستبانة، فقد اشتمل على خمسة مجالات متعلقة بأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس في عمان .

وقد اعتمدت الدراسة في تصميمها على مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale .

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة واختبار صدق الأداة وثباتها

أولاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

لقد وظفت الدراسة المؤشرات والأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات المتوفرة والملائمة لها، والتي تراوحت بين الإحصاء الوصفي، والإحصاء الاستدلالي، وهي كالآتي:
1. الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، وفيما اذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي .

2. معامل كرونباخ لقياس مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات ، ومدى ثبات أداة القياس .

صدق الأداة (Validity)

أن صدق الأداة وتعني قدرة استبانة الدراسة على قياس المتغيرات التي صممت الاستبانة من أجل قياسها، وقد اعتمد الصدق الظاهري حيث تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على (14) محكماً

من ذوي الاختصاص، وقد طلب منهم تحديد مدى انتماء الفقرات للمجالات، ومدى وضوح الفقرات، وسلامتها اللغوية، وبعد إعادة الاستبانة تم إجراء التعديلات المقترحة التي أوردتها المحكمون في توصياتهم على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها.

ثبات الأداة (Reliability)

لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي لمجالات الدراسة تم توزيع الاستبانة على مجموعة من خارج عينة الدراسة وتم إعادة التوزيع مرة أخرى على نفس المجموعة وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم احتساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha- Cronbach) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائيًا لمعامل ألفا كرونباخ (60%) على الأقل، وقد تم إجراء اختبار المصادقية لجميع مجالات الدراسة، وجاءت نتائج التقدير كما هو موضح في الجدول (5) التالي:

الجدول (5):

قيمة معامل ألفا كرونباخ لمجالات الدراسة

الرقم	مجالات الدراسة	عدد الفقرات	قيمة المعامل
1	مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	10	83.3
2	مجال مرونة العمليات الداخلية	12	70.4
3	فاعلية الإدارة المدرسية	10	80.1
4	مجال واقع تطبيق الأداة الإلكترونية	12	64
5	مجال متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	2	61.9
-	المقياس ككل	44	72

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

تدل نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرونباخ (Alpha-cronbach) لمجالات الدراسة جميعها جاءت أكبر من (60%) وتعني هذه القيم توفر درجة جيدة من الثبات الداخلي لمجال الدراسة، وقد كانت أعلى قيمة للمعامل في المجال الأول وهو مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث بلغت قيمة المعامل (83.3)، في حين كانت أدنى قيمة للمعامل في المجال الخامس وهو مجال متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ (Alpha-cornbach) للمقياس للكامل (72.0) وهو ثبات جيد، ويمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراته مما يمكن من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

البيانات التعريفية بأفراد عينة الدراسة (المتغيرات الديمغرافية):

شملت البيانات التعريفية بأفراد عينة الدراسة المتغيرات الديمغرافية التالية: الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، والهدف من هذه البيانات فهو التعرف على البيانات الديمغرافية للإدارات المدرسية عينة الدراسة، وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي وتحديدًا التوزيع التكراري والنسب المئوية لهذه البيانات، وفيما يلي التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين والذي يعكس الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

الجنس

كذلك تم التعرف على أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، والجدول (6) يوضح ذلك:

الجدول (6)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

نوع المتغير	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة الصحيحة	النسبة التراكمية
ذكر	91	56.9	56.9	56.9
أنثى	69	43.1	43.1	100.0
المجموع	160	100.0	100.0	

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

يوضح الجدول (6)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس هم من الذكور إذ بلغ عددهم (91) فردًا ونسبة مئوية (56.9%)، في حين كان عدد الإناث (69) أنثى ونسبة مئوية (43.1%)، وهذه النتيجة تفسر أن غالبية إدارت المدارس الخاصة في عمان هي من فئة الذكور الخبرة العملية:

كذلك تم التعرف على أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، والجدول (7) يوضح

ذلك

الجدول (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

النسبة التراكمية	النسبة الصحيحة	النسبة المئوية	التكرارات	نوع المتغير/ الخبرة
43.1	43.1	43.1	69	أقل من 5 سنوات
71.9	28.8	28.8	46	5 - 10 سنوات
100.0	28.1	28.1	45	أكثر من 10 سنوات
	100.0	100.0	160	المجموع

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

يوضح الجدول (7)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة هم من فئة (أقل من 5 سنوات) إذ بلغ عددهم (69) فردًا وبنسبة مئوية (43.1%)، يليهم الفئة التي خبرتها من (5-10 سنوات) إذ بلغ عددهم (46) فردًا وبنسبة مئوية (28.8%)، ثم يليها في المرتبة الأخيرة الفئة التي خبرتها (أكثر من 10 سنوات) إذ بلغ عددهم (45) فردًا وبنسبة مئوية (28.1%)، وهذه النتيجة تفسر أن غالبية إدارات المدارس الخاصة في عمان هي من فئة الإدارات الحديثة.

المؤهل العلمي :

تم التعرف على أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

نوع المتغير/ الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة الصحيحة	النسبة التراكمية
بكالوريوس	108	67.5	67.5	67.5
ماجستير	46	28.8	28.8	96.3
دكتوراة	6	3.8	3.8	100.0
المجموع	160	100.0	100.0	

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

يوضح الجدول (8)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي هم من حملة درجة البكالوريوس إذ بلغ عددهم (108) فردًا وبنسبة مئوية (67.5%)، يليهم الفئة التي تحمل درجة الماجستير إذ بلغ عددهم (46) فردًا وبنسبة مئوية (28.8%)، ثم يليها في المرتبة الأخيرة الفئة التي تحمل درجة الدكتوراة والتي بلغ عددهم (6) أفراد وبنسبة مئوية (3.8%). وجاءت نتائج الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وللتعرف على إستجابات أفراد الدراسة عن أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية في الأردن السؤال الأول: ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية إدارة المدارس في عمان؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب درجات الممارسة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية في الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة، وكما هو موضح في الجدول (9) التالي:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب درجات الممارسة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية

الرقم	مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	استخدام الإدارة الإلكترونية يقلل الجهد والوقت المبذول في الإدارة المدرسية	4.38	0.73	مرتفعة	1
2	ينظر إلى الإدارة الإلكترونية في المدرسة على أنها إدارة معلومات	4.29	0.97	مرتفعة	4
3	يدرك الإداريون في المدرسة العلاقة بين مفهوم الإدارة الإلكترونية واستخدام تقنيات المعلومات	4.21	0.92	مرتفعة	5
4	مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى الإداريين في المدرسة تعني الإدارة بلا ورق وأنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية	4.13	1.00	مرتفعة	8
5	يساعد استخدام الإدارة الإلكترونية تغطي حدود الزمان والمكان	4.21	0.95	مرتفعة	6
6	إستخدام أساليب حديثة في الإدارة تعتمد على الحاسب الآلي	3.99	1.00	مرتفعة	10
7	يدرك الإداريون في المدرسة أن استخدام تطبيقات الحاسب يقلل من الأخطاء المحتملة في أداء الأعمال	4.30	0.89	مرتفعة	3
8	تمتلك المدرسة قاعدة بيانات تحتوي على كافة المعلومات الخاصة بالعملية التعليمية يمكن الرجوع عليها بأي وقت	4.16	1.02	مرتفعة	7
9	تطبيق الإدارة الإلكترونية يبسط من الإجراءات في المدرسة	4.31	0.82	مرتفعة	2
10	استخدام الإدارة الإلكترونية في إعداد الجداول الدراسية يحقق الدقة	4.09	1.09	مرتفعة	9
-	المتوسط العام	4.20	0.94	مرتفعة	-

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

تشير نتائج الجدول (9)، أن جميع إجابات عينة الدراسة على العبارات التي توضح مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.98- 4.38) وبانحرافات معيارية تراوحت بين (0.734-1.001) وهي بالتالي وحسب المقياس المعتمد في هذه الدراسة فإن درجة موافقة عينة الدراسة على عبارات المجال جاءت جميعها مرتفعة ، حيث حازت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى والتي تنص على " أن استخدام الإدارة الإلكترونية يقلل الجهد والوقت المبذول في الإدارة المدرسية"، بوسط حسابي مقداره (4.38) وبانحراف معياري مقداره (0.734). أما المرتبة الأخيرة فقد حازت عليها العبارة رقم (6) والتي تنص على " استخدام أساليب حديثة في الإدارة تعتمد على الحاسب الآلي" بوسط حسابي مقداره (3.98) وبانحراف معياري مقداره (0.9967)، وقد بلغ المتوسط العام للمجال ككل (4.201) وانحراف معياري (0.9387) وهو مستوى مرتفع حسب المقياس، واعتمادا على ما سبق فإننا نستنتج أن هناك أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية في الأردن حسب عينة الدراسة .

السؤال الثاني : ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في الإدارة المدرسية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجات الممارسة لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في الإدارة المدرسية من وجهة نظر عينة الدراسة ، وكما موضح في الجدول رقم (10) التالي :

الجدول (10) : المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب درجات الممارسة لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في الإدارة المدرسية

الرتبة	درجة الموافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجال مرونة العمليات الداخلية	الرقم
5	مرتفعة	0.93	4.18	استخدام الإدارة الإلكترونية في تحليل وتوثيق نتائج الاختبارات	11
9	مرتفعة	1.15	4.00	تساعد الإدارة الإلكترونية اداري المدرسة في اتمام إجراءات التسجيل	12
6	مرتفعة	0.97	4.15	تيسر الإدارة الإلكترونية للإدارين اتمام إجراءات التسجيل	13
10	مرتفعة	1.11	3.99	تيسر الإدارة الإلكترونية للإدارين في المدرسة الحصول على المعلومات بشكل مباشر	14
4	مرتفعة	0.94	4.25	تتيح الفرصة للابداع في العمل بدلا من اهدار الوقت	15
8	مرتفعة	1.06	4.03	تسهل الإدارة الإلكترونية التواصل الفعال بين الأقسام بالمدرسة	16
3	مرتفعة	0.92	4.29	تساعد الإدارة الإلكترونية على سرعة وصول القرارات الإدارية حال صدورها من إدارة التربية والتعليم	17
7	مرتفعة	1.05	4.13	تمكن الإدارة المدرسية من رفع تقارير ونتائج المختصة بسرعة ودقة	18
2	مرتفعة	0.79	4.33	تمكن الإدارة الإلكترونية أولياء أمور الطلاب من التواصل مع الإدارة المدرسية بكل سهولة	19
12	مرتفعة	1.29	3.79	توفر إدارة المدرسة تجهيزات البنية التحتية للإدارة الإلكترونية	20
1	مرتفعة	0.75	4.34	توفر إدارة المدرسة الصيانة الدورية الضرورية للأجهزة والشبكات	21
11	مرتفعة	1.14	3.84	توفر إدارة التربية والتعليم إداريين مؤهلين لاستخدام الإدارة الإلكترونية في المدارس	22
	مرتفعة	1.01	4.11	المتوسط العام	

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

تشير نتائج الجدول (10)، أن جميع إجابات عينة الدراسة على العبارات التي توضح مجال مرونة العمليات الداخلية، تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.793-4.343) وإنحرافات معيارية تراوحت بين (0.7527 – 1.293) وهي بالتالي وحسب المقياس المعتمد في هذه الدراسة فإن درجة موافقة عينة الدراسة على عبارات المجال جاءت مرتفعة ، حيث حازت الفقرة رقم (21) على المرتبة الأولى والتي تنص على "توفر إدارة المدرسة الصيانة الدورية الضرورية للأجهزة والشبكات"، بوسط حسابي مقداره (4.343) وإنحراف معياري مقداره (0.7527)، أما المرتبة الأخيرة فقد حازت عليها العبارة رقم (20) والتي تنص على "توفر إدارة المدرسة تجهيزات وأدوات

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية ...

البنية التحتية للإدارة الإلكترونية" بوسط حسابي مقداره (3.793) وبإنحراف معياري مقداره (1.293)، وقد بلغ المتوسط العام للمجال ككل (4.108) وإنحراف معياري (1.009) وهو مستوى مرتفع حسب المقياس، واعتماداً على ما سبق نستنتج وجود أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مرونة العمليات الداخلية في الإدارة المدرسية حسب عينة الدراسة .

السؤال الثالث : ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية الإدارة المدرسية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والترتيب درجات الممارسة لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية الإدارة المدرسية من وجهة نظر عينة الدراسة ، وكما موضح في الجدول (11) التالي :

الجدول (11) : المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والترتيب درجات الممارسة لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية الإدارة المدرسية

الرقم	مجال فاعلية الإدارة المدرسية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
23	تقدم إدارة التربية والتعليم حوافز لتعزيز استخدام !.	4.14	1.02	مرتفعة	3
24	توجد في إدارة التربية والتعليم خطة استراتيجية لتطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	3.82	1.25	مرتفعة	10
25	يحرص منسوبو المدرسة على التعلم الذاتي لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات	4.13	1.01	مرتفعة	4
26	تحرص إدارة التربية والتعليم على توفير خدمات الشبكة العالمية للمدارس لزيادة فعالية تطبيقات الإدارة !.	4.04	1.13	متوسطة	6
27	دعم إدارة التربية والتعليم المدارس في مجال الإدارة !.	4.25	0.94	مرتفعة	2
28	توفر إدارة التربية والتعليم برامج تدريبية لمستخدمي الإدارة الإلكترونية سبل تطويرها	3.95	1.10	مرتفعة	8
29	تعمل إدارة المدرسة على نشر ثقافة الجودة للعمل التعاوني لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.38	0.78	مرتفعة	1
30	تعمل إدارة المدرسة على توفير خدمة الاتصال الإلكتروني في المدارس	4.00	1.05	متوسطة	7
31	إنشاء بريد الكتروني للمدرسة ولكل مسؤول لسهولة وصول التعاميم وضمان السرية	4.08	1.06	مرتفعة	5
32	تستثمر وزارة التربية والتعليم مواردها المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس	3.91	1.23	مرتفعة	9
-	المتوسط العام	4.07	1.06	مرتفعة	-

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

تشير نتائج الجدول (11)، أن جميع إجابات عينة الدراسة على العبارات التي توضح مجال فاعلية الإدارة المدرسية، تراوحت الأوساط الحسابية بين (3.818-4.375) وبإنحرافات معيارية تراوحت بين (0.7750 – 1.248) وهي بالتالي وحسب المقياس المعتمد في هذه الدراسة فإن درجة موافقة عينة الدراسة على عبارات المجال جاءت مرتفعة، حيث حازت الفقرة رقم (29) على المرتبة الأولى والتي تنص على "تعمل إدارة المدرسة على نشر ثقافة الجودة للعمل التعاوني لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، بوسط حسابي مقداره (4.375) وبإنحراف معياري مقداره (0.7750)، أما المرتبة الأخيرة فقد حازت عليها العبارة رقم (24) والتي تنص على "توجد في إدارة التربية والتعليم خطة استراتيجية لتطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس" بوسط حسابي مقداره (3.818) وبإنحراف معياري مقداره (1.248)، وقد بلغ المتوسط العام للمجال ككل (4.070) وإنحراف معياري (1.0556) وهو مستوى مرتفع حسب المقياس، واعتمادًا على ما سبق فإننا نستنتج أن هناك أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الأهداف في فاعلية الإدارة المدرسية حسب عينة الدراسة.

السؤال الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعًا لمتغيرات كل من الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي ؟

يتضمن الإجابة على هذا السؤال استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة هذا السؤال، وعرض الإجابة على هذا السؤال، وفي الجدول (12) التالي يوضح الإجابة على هذا السؤال:

الجدول (12): مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغيرات كل من الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي " نتائج الإجابة عن السؤال الرابع "

المتغيرات	Calculate F قيمة ت المحسوبة	Tabulated F قيمة ت الجدولة	Sig مستوى الدلالة
الجنس	0.246	3.96	0.62
سنوات الخبرة	0.439	396	0.64
المؤهل العلمي	0.025	396	0.97

المصدر: بيانات الباحث من أداة الدراسة

تشير نتائج التحليل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغيرات كل من الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وكما هو واضح في الجدول (12)، وفيما يخص الجنس أظهرت نتائج التحليل أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي (0.246) وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية البالغة (3.96) وبمستوى دلالة معنوية يساوي (0.62) وهو أكبر من (0.05)، وفيما يخص سنوات الخبرة أظهرت نتائج التحليل أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي (0.439) وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية البالغة (3.96) وبمستوى دلالة معنوية يساوي (0.64) وهو أكبر من (0.05)، وفيما يخص المؤهل العلمي أظهرت نتائج التحليل أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي (0.025) وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية البالغة (3.96) وبمستوى دلالة معنوية يساوي (0.97) وهو أكبر من (0.05)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغيرات كل من الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي .

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي :

- 1- يوصي الباحث بإجراء مزيداً من الدراسات المماثلة على إدارات المدارس الحكومية لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دور مهم في فاعلية الإدارات المدرسية لكي نتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فاعلية الإدارة المدرسية الحكومية.
- 2- ضمان استمرار التدريب وبشكل دوري لإدارات المدارس الخاصة وتقديم الحوافز للإدارات التي تقوم باستخدام فعال للنظم التي توفرها الوزارة في منظومتها الإلكترونية وتشجيعها على استخدام جميع النظم في المنظومة الإلكترونية الإيميس (Emis) وذلك

للتقدم والتطور السريع الذي يطرأ على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، حتى نضمن مواكبة قطاع التعليم لهذا التسارع والتطور.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو أمونة، يوسف، (2009)، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، إدارة أعمال، جامعة النجاح، غزة، فلسطين.
- 2- أبو شرخ، هشام، (2009)، درجة فاعلية أداء مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة في ضوء التكنولوجيا الإدارية المعاصرة وسبل تطويرها. "رسالة ماجستير غير منشورة كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 3- أبو عباة، أيمن، (2004)، الحكومة الالكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية مجلة المعلوماتية ، العدد 8، ص 10.
- 4- أبو ناصر، فتحي، (2008)، الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية لإداريي مدارس التعليم الإلكتروني كما يراها القادة التربويون في الأردن، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل ، العلوم الإنسانية والإدارية المجلد التاسع - العدد الثاني (1429 هـ).
- 5- أخو ارشيدة، عقله والمعاني، أيمن (2009)، التمكين الإداري وأثره في إبداع العاملين في الجامعة الأردنية: دراسة تحليلية، مجلد 5 العدد 2، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال.
- 6- البدري، طارق، (2001)، الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية، عمان: الأردن، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 7- الحربي، قاسم، (2006)، الإدارة المدرسية الفاعلة لمدرسة المستقبل مداخل جديدة لعالم جديد في القرن الحادي والعشرين. مكتبة الملك فهد الوطنية. الرياض، السعودية.
- 8- الحمادي، بسام والحميضي وليد، (2004)، الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية معهد الإدارة العامة، الرياض .
- 9- الخالدي، خالد، (2006)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، عمان.
- 10- الدايني، رشاد، (2010)، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.
- 11- الجداية، محمد، (2008)، مستوي استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 4 ، (العدد2 ، آذار، 2008، ص 102-133).

- 12- رضوان، رأفت، (2004)، عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة: مكتبة المنظمة العربية للعلوم الإدارية للنشر والتوزيع.
- 13- الزميتي، أحمد (2008). تفعيل التعلم الإلكتروني في إعداد المعلم بكليات التربية. في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية ببورسعيد، مصر، م2، ع 4 ص 255-298.
- 14- السالحي، علاء، (2008)، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- 15- عابدين، محمد، (2001)، الإدارة المدرسية الحديثة، الطبعة الأولى، رام الله، فلسطين: دار الشروق للنشر.
- 16- عامر، طارق، (2007)، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، مصر: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- 17- العلاق، بشير، (2005)، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.
- 18- غنيم، أحمد، (2006)، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية وتصدر عن مجلس النشر العلمي جامعة الكويت. المجلد 21: العدد 81 / 2006. الكويت .
- 19- اللامي، عوض، (2010)، واقع استخدام تطبيقات الحاسب الآلي في الإدارة المدرسية من وجهة نظر مديري وكلاء المدارس الثانوية بمحافظة الخبر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الخليجية، كلية التربية، قسم القيادة والإدارة التربوية، البحرين.
- 20- المنحفي، محمد، (2012)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات التربية والتعليم لدى مديري إدارات تقنية المعلومات ومساعدتهم بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 21- محمد، موفق، (2002)، إدارة الأعمال الحكومية. المناهج، عمان: الأردن.
- 22- مجلة العلوم التربوية والنفسية. السنة 2012، واقع التعليم الإلكتروني وتحدياته في تجربة جامعة القدس المفتوحة، جامعة البحرين عدد1، مجلد 13، ص 349-381.
- 23- المنيع، محمد، (2010)، مجالات تطبيقات التعليم الإلكتروني في الإدارة والإشراف التربوي، بحث مقدم إلى الملتقى الأول للتعليم الإلكتروني (19-21/05/1429هـ)، الرياض، وزارة التربية والتعليم، الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة الرياض.
- 24- نجم، عبود، (2004)، الإدارة الإلكترونية، الرياض: دار المريخ للنشر.
- 25- وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، 2003، وثيقة السياسة العامة للحكومة المقررة من مجلس الوزراء بتاريخ/4 أيلول.

26- ياسين، سعد، (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة، السعودية.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- 27- Douglas A. (2002)، Supporting the e-business : **Electronic Networking Application and Policy** ، Vol. 12 ، No.2 ، p.314.
- 28- HafedhAlShihi، 2006،”**Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-government Initiatives in Oman** “thesis is submitted in fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy School of Information Systems Faculty of Business and Law Victoria University.
- 29- Johnson and Tang 2005 **Integration of e-Management**، e-Development and e-Learning Technologies for Blended Course Delivery”
- 30- Marakos et al.، (2001) Revising public Information Management for effective e-government Services. **Information Management** ، Vol. 9، No.4،pp141-149.
- 31- Schroeder، Johnny & Curtis، T. (2001) " The effects of self-efficacy، outcome expectancy، ease of use ، and usefulness on job performance evaluating the role of information technology، **Dissertation Abstracts International**، Vol. 39، No.6،pp.98-110.
- (2001) " Revisiting public information ، D et al.،Stamoulis-32 **Information** ،management for effective e-government services" pp.231-245..**Management & Computer Security**; Vol. 9 No. 4