

درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية

سحر سعيد مربوع

الكلية الجامعية للعلوم التربوية-الأونروا

(تاريخ الاستلام 2021/11/10، تاريخ القبول 2022/02/02)

The implantation of electronic management in developing the managerial processes from the perspective of the principals of UNRWA Schools in the West Bank

Sahar Said Marbou

University College of Educational Sciences, UNRWA, Palestine-Ramallah

(Received 10/11/2021, Accepted 02/02/2022)



*المؤلف المراسل: الكلية الجامعية للعلوم التربوية-الأونروا.

*Contact:

Sahar Said Marbou, University College of Educational Sciences, UNRWA Palestine, Ramallah.

Email: smarbou@yahoo.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبانة طبقت على مجتمع الدراسة المكون من (90) مديراً ومديرة في العام الدراسي 2021 / 2022، وللإجابة عن الأسئلة فقد استخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية (اختبار (ت)، وتحليل التباين الأحادي) في تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية جاءت مرتفعة، كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق في استجابات المديرين والمديرات تعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة على جميع محاور الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، العمليات الإدارية.

Abstract:

The purpose of the current study is to identify the Implementation extent in electronic management Development of the managerial Processes from the descriptive of Principals of UNRWA Schools-the West Bank. The analytical descriptive approach was used and a structured questionnaire was administered to the population of the study of 90 school's principals in the academic year of 2021/2022. The researcher used statistical analysis (T-Test, One Way ANOVA) to answer the study questions. The main findings of the study revealed a high Implementation of electronic management in all domains of develop the managerial Processes from the school principals'. Moreover, it showed that there is no significant statistically differences based on gender, qualification and years of experience variables for all domains.

Key Words: Electronic Management, Managerial Processes .

المقدمة:

تعد الطفرة التكنولوجية الرقمية والمعلوماتية سمة العصر لذلك أصبح التغيير والتجديد لازماً على الإدارة التربوية؛ لمواكبة معدلات التغيرات المتسارعة بأساليب حديثة بعيدة عن التقليد الروتيني، وخفض تداول المعاملات الورقية، واستخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية. باعتبارها إدارة متحررة من حدود الزمان والمكان، وتسعى إلى إجراء تحسينات فعالة في المنظمات المعاصرة.

وتمثل الإدارة الإلكترونية في الواقع إطلاقة الحداثة ونوعاً من الاستجابة للمستجدات القوية لتحديات القرن الحادي والعشرين، بمتغيراته السريعة والمتلاحقة التي تختصر الفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة، فهي إدارة بلا تنظيمات جامدة، تعمل من خلال المؤسسات الافتراضية Virtual Enterprise والمنظمات الذكية Intelligent Organization و فرق العمل، وكلها تقوم بإنجاز مهامها إلكترونياً عبر الإدارة الإلكترونية Electronic Management؛ لإحداث الابتكارات والنقلة النوعية والكمية الهائلة في المجال الإداري؛ ولتوصيل الأفكار وحل المشكلات، حيث أصبحت مطلباً مهماً وضرورة ملحة للتغلب على العوائق والتحديات التي تواجه العاملين والإداريين؛ للرفع من كفاءة العمليات الإدارية وجودتها في المنظمات التعليمية، وتظهر أهميتها في قدرتها على التعامل بفاعلية ومقدرة مع المتغيرات التي يمر بها العالم أجمع (ياسين، 2010).

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتقييم وتحفيز واتخاذ القرارات؛ لتفعيلها وتحسين عمليات الأداء، وإعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمليات والإجراءات من خلال استخدام تقنية الواقع الافتراضي، ونظم تكنولوجيا المعلومات وتطبيق المعايير القومية في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع

بيئتها من ناحية أخرى، إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف (ياسين، 2005).

فضلاً عن ذلك، فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يركز على تكنولوجيا العمل بالإنترنت، باعتبارها عملية ديناميكية مستمرة؛ لتحسين القدرة على التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق، وكما تسعى إلى تشكيل علاقة تعاوضية مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة وتبادلها. ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت أو الزمن الذي يكون فيه المستفيد محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن، من خلال تهيئة البيئة المناسبة للوصول إلى الأهداف المنشودة.

وانطلاقاً من أهمية إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الأداء وصولاً إلى تحقيق الأهداف، فمهما توافرت الموارد المادية والمالية والتكنولوجية والهياكل التنظيمية، فإنها تبقى خامات تحتاج إلى توافر الإنسان الكفء القادر على التعامل معها، من خلال تزويدهم بالمعلومات وإكسابهم المهارات والاتجاهات الإيجابية للعمل في الإدارة الإلكترونية، ذلك أن العاملين يمثلون عنصراً مهماً في تحقيق متطلباتها، كل وفق قدراته وإمكانياته (عطير، 2017).

ويؤدي التطور في التكنولوجيا إلى تزايد دور الموارد البشرية في إدارة التطوير؛ لأنه لب أي تطور حضاري من خلال اتصالات أكثر سرعة لتحفيز الابتكار والإبداع الخلاق، ولتمكين العاملين وتطوير سلوكياتهم في مجال اتخاذ القرارات لتحقيق الاحتراف والتميز، الأمر الذي يتطلب إدارة فاعلة تنظم نشاطها وتنسق جهود أفرادها من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة (مربوع، 2010).

وتشير الفكرة الأساسية من وراء الإدارة الإلكترونية أن الإداريين هم من العناصر المؤثرة والفاعلة في نجاح العمل الإداري في ظل الانفجار المعلوماتي الهائل، وبالنظر إلى سهولة الوصول إلى

العملية التعليمية التعليمية، وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات وتعزيزها. من خلال مواكبة حركة الانفجار المعرفي، فالحاجة ملحة لتفعيلها وتحسينها في إدارة المنظمات المعاصرة، وتجاوز العقبات وتذليل المصاعب التي تعترضها، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة، وكلما زادت فاعلية الإدارة الإلكترونية ساعد ذلك على التنمية المستدامة.

واستناداً إلى طبيعة عمل الباحثة، وتواصلها وتعاملها مع المديرين والمعلمين أثناء التدريب العملي لطلبة الكلية الجامعية للعلوم التربوية، لاحظت أنهم بحاجة إلى تفعيل الإدارة إلكترونياً بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية؛ لتطويرها، علاوة على ظهور مجموعة من التحديات والصعوبات، تمثلت في إضعاف النظام التربوي، وضعف المخرجات، وبناء على ذلك، يجب الاهتمام بتوفير احتياجات جميع العاملين من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي، وتطوير الأنظمة الحالية من ناحية السرعة والحماية والمواءمة مع احتياجات العمل؛ لإشباع احتياجات المستفيدين بشكل أمثل. ومن هذه المعطيات فإن الحاجة ملحة لبحث درجة توظيفها في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية.

أسئلة الدراسة: تتحدد مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من وجهة نظر مديري

المعلومات الموجودة على الشبكة وأساليب التعامل معها، بالإضافة إلى السرعة والدقة والموضوعية، وإلى الحصول على أفضل خدمة للعاملين وللأفراد واستثمار الإمكانيات لتطوير الأداء، عن طريق إدخال جميع البيانات والمعلومات التي يحتاجها العاملون.

وتضيف طبيعة العملية الإدارية أبعاداً جديدة للأزمة في عصر تتطور أحداثه وتتسارع خطواته بما يفاقم الأزمات ويزيد حدتها ووطأتها (هلال، 2003). حيث تعتبر التكنولوجيا هي العمود الفقري للعمليات الإدارية في المدارس وفي أسلوب العمل؛ لمواجهة المتغيرات العالمية، ولا سيما تلك التحولات التي حوت العالم إلى مجتمع إلكتروني صغير في إطار منظومة الاتصالات الحديثة.

وتعد الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، وتوحيد البيانات المتداولة للعاملين على مستوى المنظمة لقياس الأداء، وتحقيق الاتصال المستمر بينهم على اتساع نطاق العمل (عطير، 2017).

مشكلة الدراسة:

من الاستعراض السابق يأتي الاهتمام الرئيس بالدراسة، منطلقاً من حقيقة مؤداها: أن الاعتماد أصبح على تقنية المعلومات والاتصالات التي تنطلق منها الإدارة الحديثة باعتبارها أحد الركائز الهامة. وقد تحكمت ثورة المعلومات والاتصالات في إدارة التغيير بشكل حاسم من أجل تحقيق الأهداف، والإدارة المدرسية في ظل المتغيرات المتسارعة والمتلاحقة يعد تحولها لإدارة إلكترونية مطلباً وضرورة لا غنى عنهما، بل إن عدم تحولها قد يحول دون تحقيق أهدافها بالشكل المأمول، وتعد الإدارة الإلكترونية من أهم مجالات الإصلاح والتجديد والتطوير والتحسين في مجال الإدارة، وتقديم الدعم للعاملين، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب؛ لما لها من انعكاس على مخرجات

2. يؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في توظيف الإدارة الإلكترونية في مدارس الوكالة بفاعلية، وتقديم الدعم لهم، ومعرفة جوانب القوة والضعف في توظيفها ومعالجتها.

3. تسليط الضوء نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات حيث تمثل مشاركة حقيقية بكفاءة واقتدار بهدف تطوير الأداء وتنمية مهارات الأفراد؛ لأنهم يمثلون الأساس في العمل.

4. ربما تساعد نتائج هذه الدراسة وما تقدمه من مقترحات للقائمين على العمل الإداري في مجال الإدارة المدرسية، وتزويدهم بالأساليب التي يمكن اتباعها لتحسين الأداء وتطوير العمليات.

حدود الدراسة:

1. الحد الموضوعي: اقتصرَت الدراسة على رصد وجهات نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية في درجة توظيف الإدارة الإلكترونية؛ لتطوير العمليات الإدارية.

2. الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية.

3. الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2021-2022م.

4. الحدود البشرية: اقتصرَت هذه الدراسة على المديرين العاملين في مدارس وكالة الغوث.

مصطلحات الدراسة: اعتمدت الدراسة التعريفات الآتية:

الإدارة الإلكترونية: Electronic Management

وتعرفها الباحثة: القدرة على الاستثمار الفعال في توظيف تكنولوجيا المعلومات Information Technology والتقنيات الحديثة؛ لإنجاز العمليات الإدارية، إضافة إلى الاستغلال الأمثل للموارد المنظمة بأقل وقت وجهد، لتحقيق أرقى الخدمات للمستفيدين؛ لإشباع احتياجاتهم ودوافعهم.

وتعرف العمليات الإدارية بأنها: أنشطة الأعمال الاستراتيجية ذات القيمة المضافة , Strategic, Value

مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف الجنس؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف المؤهل العلمي؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة التعرف إلى:-

1. درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية.

2. الفروق في درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية تبعاً لاختلاف الجنس.

3. الفروق في درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية تبعاً لاختلاف المؤهل العلمي.

4. الفروق في درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة مما يأتي:

1. إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العمليات الإدارية في مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية، في إثراء الجانب النظري للدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية.

تطوير فعالية المنظمات وزيادة أدائها وتحسينه، ويمكن تسميتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي استجابة قوية لتحديات القرن الواحد والعشرين بمتغيراته السريعة التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي. وتتجلى أهميتها في قدرتها على التعامل بكفاءة مع متغيرات العصر الحالي، في تحقيق المرونة، ووصول التعليمات لجميع العاملين وتحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار، من خلال إتاحة الفرصة لهم في إنجاز الأعمال الإدارية بدقة وشفافية وسرعة. الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها "تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة وتحسين العلاقات وزيادة العائد" (عامر، 2007).

وبناء على ما سبق، يتضح أن للإدارة الإلكترونية أهمية قصوى، ولها القدرة على إحداث تغيرات هائلة في تطوير العمليات التي يتم تنفيذها داخل الإدارة المدرسية؛ وتيسير تبادل المعلومات بين العاملين، والحد من المركزية، بالإضافة إلى الربط بين نظم مختلفة في آن واحد، مما يعطي المدرسة ميزة تنافسية عن غيرها من الإدارات المدرسية، وتعمل على بناء مجتمع معلوماتي ومعرفي.

أسس الإدارة الإلكترونية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على عدة أسس، وهي: تعدد قنوات الاتصال، مما يؤدي إلى تنوع الخدمات للمواطنين والمستفيدين من الخدمة، والمسؤولية الإدارية والشفافية، وهذا يجعل المعلومات بشأن الإجراءات الإدارية أكثر فعالية، من خلال استخدام الأساليب الإلكترونية، لضمان حصول جميع المستفيدين على الخدمات والمعلومات إلكترونياً، وتوافر الحماية الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بالمعلومات الأكثر حساسية. وتوافر عوامل الجودة، مما يستلزم إعادة النظر في سياسات الاتصال والوحدات الإدارية والعلاقات بينها (رفاعي، 2015).

Added Business Processes وهي سلسلة من الأنشطة المترابطة Interrelated Activities التي تقوم بتحويل مدخلات الأعمال Business Inputs إلى مخرجات أعمال Business Outputs (ياسين، 2005).

وتعرف الباحثة العمليات الإدارية بأنها: الوسائل والأساليب التي تستخدمها الإدارة المدرسية في تفعيل العمليات الإدارية وتطويرها، من تخطيط وتنظيم وتنفيذ ومتابعة ورقابة ما يسهم في تحقيق الأهداف المنشودة، وزيادة الفعالية، وتوفير المرونة والدقة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري؛ للاستجابة للتغيرات العالمية.

الإطار النظري للأدب التربوي:

قسمت الباحثة هذا الجزء إلى محورين، حيث تناولت في المحور الأول: الأدبيات التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية، وفي المحور الثاني: تم استعراض الأدبيات المتعلقة بالعمليات الإدارية.

المحور الأول - الإدارة الإلكترونية: Electronic Management

تعرف بأنها: "مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنظمة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير (عطير، 2017).

تعرف بأنها: وظيفة إنجاز الأعمال والمهام باستخدام النظم والوسائط الإلكترونية (ياسين: 2010).

كما عرفها: الصبر في (2007، 13) بأنها: وسيلة تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق؛ لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلي متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على عامل المعرفة Knowledge Worker.

ويمكن توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال ما أشار به أبو العلا (2013، ص 173): في قدرتها على مواكبة التطور الكمي والنوعي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، الأمر الذي يؤدي إلى

أهداف الإدارة الإلكترونية:-

تهدف الإدارة الإلكترونية: إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين بكل يسر وسهولة واقتدار، ومساعدة المدرسة على حوسبة عملياتها بما يتوافق مع تحقيق أهداف التربية في المجتمع، من خلال تطوير العمليات الإدارية، وتعزيز فعاليتها بكفاءة في خدمة أهداف المنظمة وبناء المعرفة، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الموارد وإدارتها كافة، من خلال الاستخدام الملائم لنظم المعلومات والاتصالات، وكذلك تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تقنية المعلومات، وإيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم لتطوير معدلات الإنتاجية، وتقديم آليات داعمة لاتخاذ القرارات، واختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية، والدقة والوضوح في العمليات الإدارية داخل المنظمة على أساس من الشفافية والموضوعية والمصادقية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية، وتقليل نسبة الخطأ في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل المنظمات، وتسهيل الاتصال بين دوائرها، وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات الملائمة للعالم الرقمي، واتباع أسلوب موحد للتعامل مع العاملين، وإزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والتنفيذية، (عابد، 2015). حيث تسهم الإدارة الإلكترونية في الزيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، والتخلص من الأعمال الورقية، وتقديم الخدمات للمستفيدين بشكل أفضل (Russel, 2009).

وظائف الإدارة الإلكترونية:-

تعد الإدارة الإلكترونية منظومة وظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه

الرقابة واتخاذ القرارات، وفقاً لمواكبة تقنيات المعلومات من عتاد حاسوب، برمجيات، وشبكات اتصال، وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات والمعلومات والمعرفة، حيث تعمل في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الإنترنت. (الدعيلج، 2011). وسيتم استعراض أبرز وظائف الإدارة الإلكترونية من خلال العمليات الإدارية التالية:

أولاً: التخطيط الإلكتروني Electronic Planning :

يعتمد التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي والأهداف الاستراتيجية، وزيادة تدفق المعلومات للمنظمة وتغيير فكرة أن الإدارة تخطط والعاملين ينفذون بالإضافة إلى تغيير مستمر على الخطط، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية والتكامل لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، وتعتمد أيضاً على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، وعلى تبسط نظم العمل وإجراءاته (غنيم، 2004). حيث تقوم الإدارة الإلكترونية على مبدأ التغيير والتجديد فتعتمد على التخطيط قصير الأمد والمرونة في تغيير خططها حسب ما يستجد أو يطرأ من أمور.

ويشير الحسن (2011) إلى طبيعة الاختلافات الأساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي، وهي كالتالي:

- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية متجددة متطورة متحولة في اتجاه الأهداف الواسعة المرنة والآنية وقصيرة الأمد القابلة للتجديد والتطوير والتحسين المستمر وتنفيذها في السنوات القادمة، وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط وجودته.

- أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على عمل المنظمة بما فيها التخطيط ما

- الهيكل التنظيمي: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد؛ لتحقيق الأهداف.
- التقسيم الإداري: على الإدارة والعاملين الالتزام بالتقسيم الإداري ومتطلباته في إنجاز الأعمال.
- سلسلة الأوامر: وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى، وتتميز سلسلة الأوامر بأنها علاقات إشرافية وتبعية يتم مراعاتها حين يصدر طرف الأمر وينفذه آخر.
- الرسمية: وهي تتمثل في اللوائح والسياسات التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم.
- المركزية واللامركزية: فالمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات الدنيا.
- ويتطلب التنظيم الإلكتروني إحداث تغيرات جذرية وثنورية في الهياكل التنظيمية؛ لمواجهة كل التحديات والمشاكل التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف، أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، وبذلك تتحول المنظمة من التركيز على الهياكل إلى التركيز على الهدف الواحد؛ لتحقيق الترابط بين أجزاء العمل بصورة منظمة وفاعلة.

ثالثاً: التنفيذ الإلكتروني Electronic Implementation:

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما تم تأديته من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقاً، بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس عملية محددة، وبالتالي فإنها تؤكد على الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له.

وبناء على ما سبق، فإن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري، وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية ضمن الإدارة الاعتبارية، فأى خلل في عملية التنفيذ يتم معرفته بصورة مباشرة، وليس بعد انتهاء عملية التنفيذ، وهذا

يحوله من التخطيط الزمني المتقطع إلى التخطيط المستمر.

- يدعم التخطيط الإلكتروني مبدأ المشاركة فجميع العاملين يساهمون في عملية التخطيط، ما يقلص المركزية بأشكالها وأدوارها، على خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على الهرمية في اتخاذ القرارات وتوزيع الأعمال.

ويرى أبو مغايز (2004) أن التخطيط الإلكتروني يعتمد على عدة أمور هي: التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي، والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتبسيط نظم العمل وإجراءاته والتي تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية التي تجعل أداء الأعمال يتم لحظياً، واستخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية.

وبناء على ذلك، فإن المعلومات والبيانات الرقمية تضيف استمرارية ونشاطاً وحيوية على عمل المنظمة أثناء عملية التخطيط الاستراتيجي، والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، من خلال تبسيط إجراءات المهام والتي تعتمد على شبكات الاتصال الإلكتروني، والتي تجعل أداء المهام يتم بسرعة؛ لدعم المشاركة في صنع القرار.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني Electronic Organizing:

يعد التنظيم الإلكتروني، تنظيمياً للأنشطة وترتيبها وتنسيقها بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، معتمداً على التنظيم المصفوفي والتنظيم القائم على الفرق والسلطات الاستشارية والوحدات التي تدار ذاتياً واللوائح والسياسات المرنة وتعدد مراكز السلطة (العمار، 2008). وهذا التنظيم هو الذي يعطي المنظمة المعاصرة شخصيتها وميزتها الإدارية. ويظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها في التالي:

العاملين في الإنجاز وينظم قيادة الموارد البشرية والفنية والمالية وتوجيهها، إذ إن فعالية المنظمة تتحدد بمدى كفاءة قنوات الاتصال الإداري السائد فيها والتي تتفاعل معاً بحيث يؤثر كل عنصر منها على العناصر الأخرى ويتأثر بها (طيش، 2008).

فعملية الاتصال الإلكتروني ضرورية لمساعدة العاملين على فهم أغراض المنظمة وواجباتها ولمساعدتهم على التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة. والاتصال مهم لعملية صنع القرار الرشيد، والاتصال مهم لتناول المشاكل التي تنشأ في المنظمة.

خامساً: الرقابة الإلكترونية Electronic Controlling

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها: رقابة مستمرة لجميع أنشطة المنظمة، حيث يستطيع الجميع معرفة ما يجري فيها باستخدام أنظمة المعلومات وشبكاتها القائمة على الانترنت بكل ما تعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة (العمار، 2008).

من أبرز مزايا الرقابة الإلكترونية:

- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية، وتعمل على تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة، وتحقيق ميزة الرقابة على مراحل التنفيذ أولاً بأول في الوقت الحقيقي.
- تتطلب الرقابة الإلكترونية تحفيز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا ما يقلل من الجهد الإداري.
- تعد النتائج هي المعول الرئيس الذي تنصب عليه عمليات الرقابة الإلكترونية، فتقدم الخدمة للمستفيدين بالمستوى المخطط له، وهذا يعتبر دليلاً على أن النظام الإداري يعمل بكفاءة عالية.
- تعمل الرقابة الإلكترونية على تأكيد الثقة والولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين، ما يدل على أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة (Dessler, 2009).

ما يعطي فرصة أفضل ومستوى تطبيق أعلى لعمليات التنفيذ الإلكتروني، كما أنها تسهم في توفير البيانات لدى جميع الأطراف المستفيدة، والتخلص من النظام البيروقراطي في تنفيذ المعاملات وإنجازها، بالإضافة إلى الاستجابة لجميع المستجدات بشكل فوري ومباشر، وهذا ما يحقق مبدأ الجودة الشاملة في العمل الإداري، من خلال الشفافية والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات للمستفيدين (رضوان، 2004).

ومن هنا تأتي أهمية التنفيذ الإلكتروني لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت أو الزمن الذي يكون فيه المستفيد محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن. ومدى فاعلية توظيف الإدارة الإلكترونية في تجويد ورفع وتطوير والارتقاء بمستوى المهام الإدارية.

رابعاً: الاتصال الإلكتروني Electronic Communication

عرف الاتصال بأنه: عملية يتم بواسطته نقل المعلومات أو المهارات أو الميول أو القيم من فرد لآخر. (حسان والعجمي، 2007).

وتكمن أهمية الاتصال في مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها في رسم سياسات المنظمة وخططها واتخاذ قراراتها، وأنه بمثابة القلب النابض الذي بدونه تتوقف الحياة، والرابط بين العاملين الذين يكونون التنظيم الإداري داخل المنظمة إذ بدونه يصعب فهم الغرض المشترك وينتفي تنسيق الجهود، فعملية الاتصال ضرورية لمساعدتهم على فهم واجبات المنظمة، وعلى التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة، وتزويدهم بما يحتاجون إليه من المعلومات، ولتناول المشاكل التي تنشأ في المنظمة، وأهم ما يميز الإدارة الإلكترونية بأن لها دوراً في تفعيل الاتصال من خلال تمكين متخذي القرارات بالمنظمة من إيصال توجهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين، وفي الوقت نفسه تمكينهم من إيصال مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى القادة. وأيضاً توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب

الضوء على المنهجية والنتائج والتوصيات التي توصلت إليها، والتي يمكن الاستفادة منها في دعم الدراسة الحالية.

الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:

هدفت دراسة القحواش (2020) إلى التعرف إلى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مكونة من خمسة محاور هي: البيانات الشخصية، والمعوقات الإدارية، والمعوقات التقنية، والمعوقات المالية، والمعوقات البشرية، حيث بلغت عينة البحث (40) مفردة، وقد أظهرت نتائج البحث وجود معوقات إدارية تتمثل في ضعف دعم وزارة التعليم العالي لسياسة الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت نتائج البحث وجود معوقات تقنية منها نقص المختصين في صيانة الأجهزة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات بشرية منها عدم وجود دورات أو محاضرات للتوعية بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات مالية من أهمها عدم توفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بالخبراء المختصين.

هدفت دراسة سمان (2020) إلى التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة. ولتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستبانة تكونت من (32) عبارة موزعة على أربعة محاور، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية من بعض مديري ووكلاء ومشرفي مدارس التعليم الثانوي والمتوسط بمحافظة ينبع البحر، بدر، العلا (منطقة المدينة المنورة). كما كشفت نتائج الدراسة أن النظام الحالي لإدارة التعليم في مدارس التعليم الثانوي والمتوسط لا يساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل ملائم، وذلك للعوامل التالية: غياب قيام الإدارة

- إن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة (الحسن: 2011). حيث تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير (أبو عاشور والنمري: 2013).

للرقابة الإلكترونية عيوب حددها عطير (2015، 89) فهي كما يأتي: تفتقر إلى التفاعل والعلاقات الإنسانية، وإحساس العاملين أن الإدارة تراقبهم عن بعد، وسهولة الاختراق.

ولذلك تعمل الرقابة الإلكترونية نحو تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية متجددة تكشف عن الانحراف من البداية، من خلال تدفق المعلومات، ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة المهام المختلفة وسير القرارات وتصحيح الأخطاء. لأن الجميع يعمل في الوقت نفسه، ويؤدي المهمة نفسها، ويتحملون المسؤولية نفسها.

ومن الجدير ذكره، أن استخدام الإدارة الإلكترونية قد أحدث تغيرات إيجابية في وظائف الإدارة التي عززت من قدرتها وفعاليتها، وإدراك القيادات البشرية في المنظمة التعليمية لهذه التغيرات سيخلق إدارة مرنة لأي تغيرات داخلية أو خارجية، ذات قرارات فعالة، وقدرة على استثمار مواردها المادية والبشرية بأفضل شكل، وكذلك تحقيق أهدافها المتعلقة بخدمة المستفيدين منها بأفضل جودة.

الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة تراثاً ومصدراً غنياً مهماً للباحثة، إذ ساعدتها في تكوين خلفيات علمية عن موضوع الدراسة ومدارها، وفيما يلي عرض ما توصلت إليه الباحثة من دراسات سابقة؛ بهدف إلقاء

الإلكتروني، ومجال التنفيذ الإلكتروني، ومجال التحفيز الإلكتروني، ومجال الاتصال الإلكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (38) مديراً ومديرة، و(313) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس مديرية تربية المزار الشمالي من وجهة نظر مديري المدارس والمعلمين جاءت بدرجة تقدير متوسطة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس والمعلمين تعزى إلى أثر متغير المسمى الوظيفي في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية، باستثناء مجالي التخطيط الإلكتروني، والرقابة والتقييم الإلكتروني، ولصالح مديري المدارس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس والمعلمين في جميع مجالات الإدارة الإلكترونية تعزى إلى أثر متغير الجنس، باستثناء مجال الرقابة والتقييم الإلكتروني، ولصالح الإناث.

هدفت دراسة القحطاني (2017) إلى تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير، ورصد معوقاتهما، وتحديد متطلبات تطبيقها. واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع المعلومات حيث طبقت على عينة بلغت (120) عضواً من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير. وأسفر البحث عن عدد من النتائج من أبرزها أنه لا يوجد لدى الإدارة خطة استراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها وأقسامها، وغموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض موظفي الإدارة، إضافة إلى نقص التمويل اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية وتطويرها، وصيانة الأجهزة، والعمل على توفير شبكة إنترنت عالية المستوى، كما حازت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية البشرية والإدارية والتقنية والمالية على موافقة أفراد البحث بدرجة كبيرة.

التعليمية بالتخطيط الجيد لإعداد العاملين وتبنيهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المدارس التابعة لها، وغياب اللوائح والقوانين والتشريعات التنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية أيضاً. ومن التحديات غياب الرؤية المستقبلية لدى القيادة الإدارية المدرسية، وتحديات إدارية تتمثل في غموض المفهوم ومقاومة التغيير، وتحديات تقنية ومالية وبشرية واعتبارها الأساس في عمل المدرسة.

هدفت دراسة الدعيس ومحسن (2018) إلى التعرف إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية. ولتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستبانة تكونت من (34) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (المتطلبات التشريعية- المتطلبات البشرية- المتطلبات التقنية- المتطلبات المالية)، وذلك لغرض جمع البيانات ثم تطبيقها على عينة المجتمع والتي بلغ عددها (70) موزعة بين القيادات الأكاديمية والإداريين. وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية كانت عالية جداً، على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة، كما كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والتوصيف الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الإدارية)، وذلك على مستوى الدرجة الكلية للأداة وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة.

هدفت دراسة غوانمة ومقابلة (2018) إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس مديرية تربية المزار الشمالي. واستخدام الباحثان منهج البحث الوصفي، وتم تطوير استبانة مكونة من (45) فقرة موزعة على ستة مجالات وهي: مجال التخطيط الإلكتروني، ومجال التنظيم

تكونت عينة الدراسة من (140) مديراً اختيروا بالطريقة العشوائية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن تصورات المديرين كانت عالية لجميع المجالات، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تصورات المديرين تعزى إلى الجنس لصالح الذكور، وسنوات الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، وللمؤهل العلمي لصالح درجة الدبلوم إلى بكالوريوس فأعلى.

وأجرى جيرفس وماسودين (Jervis & Masoodian, 2014) دراسة هدفت إلى التعرف إلى كيفية الجمع بين الأوراق وبين الوثائق الإلكترونية. وكيفية إدارة الأوراق والوثائق الإلكترونية، والمشاكل التي تواجه إدارة الأوراق أو الوثائق الإلكترونية، في ظل النمو الاقتصادي والتجاري المتسارع، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، بحيث اعتمدت الدراسة على المقابلات لجمع البيانات من عينة مكونة من (14) فرداً من (8) مؤسسات في نيوزيلاندا. أظهرت نتائج الدراسة أنه يتم أرشفة أغلب الأوراق إلكترونياً، بحيث يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية من الأوراق الحساسة والمهمة مثل العقود، وذلك بسبب عدم وجود القوانين التي تحكم النظام الإلكتروني، بحيث يتم حفظ أوراق كل عام على حدة في ملف واحد ويتم وضع هذا الملف في صندوق خاص عند انتهاء العام، أما الوثائق الإلكترونية فيتم التعامل معها وتصنيفها إلكترونياً، واستخدام الأوراق يحتاج إلى مجهود ووقت كبير لإدارته عكس الوثائق الإلكترونية والتي يتم التعامل معها إلكترونياً.

هدفت دراسة أبو عاشور والنمري (2013) إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك، وقد استخدم الباحثان المنهج والوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (647) عضو هيئة تدريس وإداري في جامعة اليرموك، منهم (320) عضو هيئة تدريس و(327) إدارياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية من مجتمع

هدفت دراسة عطير (2015) إلى التعرف إلى واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية خضوري، وسبل تطويرها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وصمم الباحث الاستبانة أداة للدراسة، إذ تكونت من (69) فقرة مقسمة على خمسة مجالات وهي مجال التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني والرقابة والتقييم الإلكتروني ومجال التنفيذ الإلكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (84) موظفاً وموظفة من العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعة فلسطين التقنية. حيث أظهرت نتائج الدراسة حصول جميع المجالات على درجة استجابات مرتفعة، وكانت على التوالي: التوجيه الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة والتقييم الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتخطيط الإلكتروني، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في واقع الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس على مجال التنفيذ الإلكتروني والدرجة الكلية لصالح الذكور، وبتغير مؤهل العمل على مجال التنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني بين الماجستير والبكالوريوس لصالح البكالوريوس، وعلى مستوى طبيعة العمل في مجال التنظيم الإلكتروني والدرجة الكلية للمصالح الإداري، وعلى مستوى سنوات الخدمة بين (1-5) و(6-10) و(1-16) سنة فأكثر. وأظهرت نتائج الدراسة كذلك عدم وجود فروق على مستوى التخصص.

هدفت دراسة خوالدة (2015) إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، وفيما إذا كان ذلك يختلف تبعاً لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة طورت استبانة مكونة من (60) فقرة موزعة على مجالات/ البنية التحتية والتجهيزات التعليمية، والخدمات الإدارية، وخدمات المستفيدين.

بنسبة (64.36%) من مجموع العاملين بجامعة القدس المفتوحة - فرع غزة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان الأهم منها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى جميع متغيرات الدراسة، وقناعة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة يساعد في التغلب على عامل البعد الجغرافي، ويقلل من تكاليف الاتصال التقليدي، وأن الجامعة لا تعمل على تفعيل الاتصالات غير الرسمية بين العاملين، ولا تستغل الإدارة الإلكترونية بالتواصل مع العاملين وحل مشاكلهم داخل العمل وخارجه، وعدم وضوح الأنظمة والقوانين الخاصة بالتشبيك والاتصال بين العاملين.

وأجرى العدوان والمشاغبة (AL-Adwan and Almashaqba, 2013) الدراسة التي هدفت إلى التعرف إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال، وتقييم فوائد استخدامها في منظمات الأعمال الأردنية، وتطوير نموذج يوضح مقدار القيمة التي تكتسبها منظمات الأعمال نتيجة تطبيقها، وتقييم مدى إقبال المدراء على تطبيقها في منظماتهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبيان على عينة من (128) مديراً من مختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، وسطى، تشغيلية) من مدينتي الحزن والظليل الصناعيتين في الأردن. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال لما تحققه من فوائد وكفاءة في الأداء، توفر البنية التحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجتمع البحث بشكل كاف وذلك يفسر الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في جميع مجالات العمل. وجود أثر للنظام التنظيمي على الموظفين وخاصة في مجالات التدريب والتطوير والاتصالات. وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين نتيجة للتغير في التصنيف الوظيفي.

الهيئة التدريسية الكلية، ومن مجتمع الهيئة الإدارية الكلية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لهذا الغرض مكونة من (55) فقرة موزعة على أربعة مجالات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الأولى، وبدرجة مرتفعة، تلاه مجال التنظيم الإلكتروني، وبدرجة مرتفعة، في حين جاء مجال التخطيط الإلكتروني في المرتبة الثالثة، وبدرجة متوسطة، وجاء مجال الرقابة والتقييم الإلكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى إلى اختلاف الجنس، ووجود فروق تعزى إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا لصالح حملة البكالوريوس والدراسات العليا في مجال التخطيط الإلكتروني والرقابة والتقييم الإلكتروني وفي الأداة ككل، ووجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الإلكتروني.

هدفت دراسة اشتيوي (2013) إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة، كم هدفت إلى التعرف إلى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، وبيان الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري تبعاً لمتغير (العمر، النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الكادر الوظيفي) حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة

(2015)، ودراسة (خوالدة، 2015)، ودراسة جيرفس وماسودين (Jervis & Masoodian, 2014) ودراسة العدوان والمشاغبة (AL-Adwan and Almashaqba, 2013) واتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث التطبيق في المؤسسات التعليمية سواء أكان في التعليم العالي كما في دراسة (القحواش، 2020)، ودراسة (الدعيس ومحسن، 2018)، ودراسة (عطير، 2015)، أو في المدارس كما في دراسة (سمان، 2020)، ودراسة (غوانمة ومقابلة، 2018)، ودراسة (خوالدة، 2015). حيث أكدت أغلب الدراسات على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف المنظمات. ثانياً: أوجه الاختلاف: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الأبعاد والمتغيرات والهدف فقد سعت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية، كما اختلفت في مجتمع الدراسة المستهدف والذي اقتصر على المديرين في مدارس وكالة الغوث الدولية، واختلفت في نوع المؤسسة المستهدفة، فقد استهدفت الدراسة مدارس وكالة الغوث، بعكس الدراسات السابقة التي استهدفت بعضها المدارس، والبعض الآخر استهدف الجامعات والكليات.

ثالثاً: أوجه الاستفادة: استفادت الدراسة الحالية بشكل كبير من الدراسات السابقة في صياغة مشكلتها وتساؤلاتها وفرضياتها ومنهجيتها، وفي بناء الإطار النظري والمنهجي للدراسة، بالإضافة تصميم أداة الدراسة، كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في استخدام المعالجات الإحصائية.

الطريقة والإجراءات:

تضمن هذا الجزء منهج الدراسة، ووصف المجتمع، والأداة، والطريقة والإجراءات، ومتغيرات الدراسة، واشتمل على المعالجة الإحصائية كما يأتي:

وأجرى سليم وآخرون (Saleem and others, 2011) دراسة هدفت إلى محاولة قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على الإنتاجية في المنظمات (الكفاءة والفعالية)، وبالتالي تأثيرها على أداء المنظمة (التكلفة، الوقت، الجودة)، واستكشاف المعوقات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، وتأثير وجود رأس المال البشري المتعلم لتكنولوجيا المعلومات (IT) على إنتاجية المنظمة، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (28) مؤسسة في قطاع التعليم العالي (HES) من مناطق مختلفة من دولة باكستان. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICH) والكفاءة والفعالية. إن تطبيق (ITC) ساهم في تحسين أداء المنظمة حيث أدى إلى تخفيض وقت العمل وتحسين الجودة وتخفيض التكلفة. بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي قوي لوجود موارد بشرية قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات على الفعالية في إنتاجية المنظمة وعلى أدائها ويقل هذا الأثر بالنسبة للكفاءة. بالإضافة إلى وجود معوقين رئيسيين لتطبيق (ITC) في باكستان وهما القرصنة والبرمجيات غير المسجلة والتكاليف العالية لتطبيق هذه التكنولوجيا. تعقيب على الدراسات السابقة:-

بعد استعراض الدراسات السابقة، تتضح أوجه التشابه والاختلاف ويمكن إجمالها على النحو التالي: أولاً: أوجه التشابه: تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة من حيث الاستبانة لجمع البيانات، والمنهج وهو الوصفي التحليلي باستثناء دراسة سليم وآخرين (Saleem and others, 2011) استخدم المنهج التجريبي، وقد استهدفت هذه الدراسات التعرف إلى أحد الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية مثل دراسة (القحواش، 2020)، ودراسة (سمان، 2020)، ودراسة (الدعيس ومحسن، 2018)، ودراسة (غوانمة ومقابلة، 2018)، ودراسة (القحطاني، 2015)، ودراسة (عطير،

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث استخدم فيه مفاهيم الإحصاء الوصفي الاستدلالي وأساليبه لتحليل البيانات واستخراج النتائج. ومن خلال اعتماد استبانة للإجابة عن أسئلة الدراسة ذات العلاقة. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من مديري مدارس وكالة الغوث ومديراتها والبالغ عددهم (90) مديراً ومديرة، في محافظات الضفة الغربية في الفصل الأول من العام الدراسي (2021/2022). والجدول (1) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وعينتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	40	44.4
	أنثى	50	55.6
المؤهل العلمي	بكالوريوس	45	50.0
	ماجستير	45	50.0
سنوات الخبرة	1 - 7 سنوات	10	11.1
	أكثر من 7 - 14 سنة	15	16.7
	أكثر من 14 سنة	65	72.2

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة أداة الاستبانة لجمع البيانات، والتي استندت في بنائها إلى الأدب التربوي والدراسات السابقة، وضمنت المتغيرات الرئيسة الملائمة لمجتمعها، وتكونت الاستبانة من قسمين: القسم الأول: معلومات عامة: تضمنت عنوان الدراسة وهدفها وتعليمات اشتملت تعبئة معلومات عن المدراء من حيث الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، أما القسم الثاني: لقياس العمليات الإدارية، وتكونت من (46) فقرة موزعة على خمسة محاور.

صدق الأداة:-

من أجل تحقيق صدق أداة الدراسة، عرضت على لجنة من المحكمين العاملين في وكالة الغوث الدولية من ذوي الاختصاص والخبرة والكفاءة، وطلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة والبالغ عددها (50) فقرة من حيث سلامتها اللغوية، ودرجة صلاحية كل فقرة من الفقرات وملاءمتها لمجالات الدراسة، وإبداء أي ملاحظات أو تعديلات يرونها مناسبة، واعتمدت الباحثة على ما نسبته (70%) لقبول الفقرة أو رفضها. وبالاعتماد على آراء لجنة المحكمين، حذفت فقرات من الاستبانة وأضيفت أخرى، وعدلت صياغة فقرات من الناحية اللغوية، وبناء على تلك التعديلات تكونت أداة جمع البيانات في صورتها النهائية من (46) فقرة موزعة على خمسة محاور، وأعطى كل فقرة من فقرات الاستبانة خمسة تقديرات لسلم الاستجابة على شاكلة ليكيرت الخماسي، أنظر الملحق (1). ولتفسير تقييم المدراء لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية، من حيث الأبعاد والمتغيرات. فقد قسم المدى إلى خمس فئات بناء على المدى الذي تنتشر فيه الاستجابات على فقرات الأداة (1-5). إذ كانت قيمة المدى (4)، أما طول الفئة فيساوي (0.8)، وعليه صنف متوسطات فقرات الاستبانة كما يأتي: (1-1.80) درجة توظيف متدنية جداً، (أكثر من 1.8-2.6) درجة توظيف متوسطة، (أكثر من 2.6-3.4) درجة توظيف مرتفعة، (أكثر من 3.4-4.2) درجة توظيف مرتفعة جداً.

ثبات الأداة:

استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، عن طريق احتساب معامل الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلي (98.3)، وتعد هذه القيمة مناسبة لغايات الدراسة.

إجراءات الدراسة:

بعد أن اعتمدت أداة الدراسة، اختير مجتمع الدراسة الذي تكون من (90) مديراً ومديرة، وزعت أداة الدراسة إلكترونياً بواسطة Google form مرفقة بكتاب تغطية من رئيس برنامج التربية والتعليم في الضفة الغربية، لتسهيل تطبيقها على أفراد مجتمع الدراسة، وبعد توضيح الإجابة عن الأداة، وبيان جميع المعلومات المتعلقة بها، جرى التأكيد بأن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. بعد ذلك جمعت الاستبانات وتم تدقيقها والتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي.

المعالجة الإحصائية:

بعد تفريغ استجابات أفراد المجتمع وترميزها، عولجت البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وللإجابة عن الأسئلة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية، واختبار (ت) (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) واعتمدت قيمة معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لوصف الأثر الدال إحصائياً.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية؟

للإجابة عن هذا السؤال احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية، كما يظهر في جدول (2).

جدول رقم (2): ترتيب محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث تنازلياً تبعاً لدرجة توظيفها

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
الأول	عملية التنظيم الإلكتروني	3.8185	0.62020	مرتفعة
الثاني	عملية التنفيذ الإلكتروني	3.7988	0.66560	مرتفعة
الثالث	عملية التخطيط الإلكتروني	3.7467	0.57185	مرتفعة
الرابع	عملية الاتصال الإلكتروني	3.7160	0.70393	مرتفعة
الخامس	عملية الرقابة الإلكترونية	3.6469	0.69729	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.7467	0.57185	مرتفعة

يبين (جدول 2) أن درجة التوظيف الكلية لجميع محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.8185) كأعلى درجة توظيف لمحور (عملية التنظيم الإلكتروني) جاءت في المرتبة الأولى، وتلاه في المرتبة الثانية محور عملية التنفيذ الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (3.7988)، وتلاه في المرتبة الثالثة محور عملية التخطيط الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (3.7467)، وتلاه في المرتبة الرابعة محور عملية

الاتصال الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (3.7160)، وتلاه في المرتبة الخامسة محور عملية الرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي (3.6469) كأدنى درجة توظيف، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس وكالة الغوث الدولية يمتلكون مهارة التنظيم وهذه الخطوات تعطي انطباعات إيجابية نحو توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية، الأمر الذي أسهم في اختصار الوقت والجهد والحصول على الخدمات بالسرعة المناسبة، كما أظهرت النتائج أن

محور الرقابة والتقييم الإلكتروني جاء في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المديرين ينطلقون من مبدأ تحمل المسؤولية في إجراءات التنظيم والتخطيط والتنفيذ والاتصال، وبالتالي فإن نجاح هذه الإجراءات تحتاج إلى متابعة وتوجيه ورقابة للعمل على تلاشي الصعوبات وتذليل التحديات. وتتفق جزئياً هذه النتائج مع نتائج الدراسة لدى الدعيس ومحسن (2018) في أن درجة الموافقة على

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء باليمن كانت عالية جداً، أما دراسة خوالدة (2015) فتختلف في المجالات مع الدراسة الحالية إلا أن تصورات المديرين كانت عالية لجميع المجالات. أما دراسة عطير (2015) فحصل جميع المجالات على درجة استجابات مرتفعة. أما دراسة القحطاني (2017) فكانت عالية على جميع المجالات.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوظيف لكل فقرة من فقرات المحور الأول عملية التخطيط الإلكتروني.

الرقم	عملية التخطيط الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
1.	أوظف الإدارة الإلكترونية لمواكبة المستجدات العالمية.	3.7222	0.79362	مرتفعة
2.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في التخفيف من الأعباء الإدارية.	3.8889	0.75616	مرتفعة
3.	أوظف الإدارة الإلكترونية في إيصال الاحتياجات للعاملين بأسرع وقت.	3.9778	0.82077	مرتفعة
4.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في التقليل من مشكلات التخطيط.	3.6667	0.67040	مرتفعة
5.	أوظف الإدارة الإلكترونية لتحقيق هدف إشراك العاملين في التخطيط.	3.6222	0.77282	مرتفعة
6.	أطبق الإدارة الإلكترونية في تطوير نظم التخطيط الإدارية.	3.7667	0.67124	مرتفعة
7.	أوظف الإدارة الإلكترونية في تخفيض كلفة إجراءات التخطيط الإداري.	3.6444	0.81159	مرتفعة
8.	ألجأ إلى استخدام الإدارة الإلكترونية لتوفير الخطط الإدارية البديلة عند الحاجة.	3.5667	0.75028	مرتفعة
9.	أهتم بالإدارة الإلكترونية لاستثمار الموارد البشرية بشكل فعال.	3.7556	0.83882	مرتفعة
10	أوظف الإدارة الإلكترونية في محاكاة الواقع باستخدام التكنولوجيا.	3.8556	0.64584	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.7467	0.57185	مرتفعة

يبين (جدول 3) أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية على فقرات محور عملية التخطيط الإلكتروني جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.9778) كأعلى درجة توظيف للفقرة (أوظف الإدارة الإلكترونية في إيصال الاحتياجات للعاملين بأسرع وقت)، و (3.5667) كأدنى درجة توظيف للفقرة (ألجأ إلى استخدام الإدارة الإلكترونية لتوفير الخطط الإدارية البديلة عند الحاجة)، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس وكالة الغوث الدولية يمتلكون مهارة التخطيط في إيصال الاحتياجات للعاملين بالسرعة القصوى، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أهمية عملية التخطيط الإلكتروني التي تستند إليها جميع عمليات الإدارة الإلكترونية للارتقاء بالأداء الإداري، وبالتالي فإذا كان التخطيط دقيقاً فإن مخرجات العملية الإدارية الإلكترونية ستكون إيجابية على جميع المحاور الأخرى. وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة لدى غوانمة ومقابلة (2018) في أن مجال التخطيط الإلكتروني جاء بدرجة متوسطة (3.02)، أما دراسة عطير (2015) فأن مجال التخطيط الإلكتروني جاء بدرجة مرتفعة (3.61). وتختلف هذه النتائج مع نتائج الدراسة لدى أبو عاشور والنمري (2013) في أن

مجال التخطيط الإلكتروني جاء بدرجة متوسطة (3.30).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوظيف لكل فقرة من فقرات المحور الثاني عملية التنظيم الإلكتروني.

الرقم	المحور	عملية التنظيم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
1.	أوظف الإدارة الإلكترونية في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة.		3.7444	0.75790	مرتفعة
2.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التواصل مع المجتمع المحلي.		3.8556	0.93088	مرتفعة
3.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تأمين التواصل بين الإدارة والعاملين.		4.0000	0.83464	مرتفعة
4.	أوظف الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد.		4.0333	0.77096	مرتفعة
5.	أوظف الإدارة الإلكترونية في التشبيك الواسع بين العاملين عن طريق الشبكة الداخلية.		3.6667	0.84800	مرتفعة
6.	أوظف الإدارة الإلكترونية في تسهيل التوجيه بين العاملين والطلبة.		3.6222	0.82894	مرتفعة
7.	اهتمام الإدارة الإلكترونية في توفير عملية الإرشاد الجماعي.		3.5889	0.85977	مرتفعة
8.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في الحصول على المعلومة في كل وقت.		3.9222	0.70675	مرتفعة
9.	أستخدم الإدارة الإلكترونية لتوفير نظام أرشفة إلكتروني للعاملين والطلبة.		3.9333	0.80448	مرتفعة
	الدرجة الكلية		3.8185	0.62020	مرتفعة

يبين (جدول 4) أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية على فقرات محور عملية التنظيم الإلكتروني جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.0333) كأعلى درجة توظيف للفقرة (أوظف الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد)، و(3.5889) كأدنى درجة توظيف للفقرة (اهتمام الإدارة الإلكترونية في توفير عملية الإرشاد الجماعي)، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس الوكالة يمتلكون مهارة استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في توفير الوقت والجهد والحصول

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوظيف لكل فقرة من فقرات المحور الثالث عملية التنفيذ الإلكتروني

الرقم	المحور	عملية التنفيذ الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
1.	أوظف الإدارة الإلكترونية في تنفيذ القرارات الإدارية بأسرع وقت		3.8778	0.76184	مرتفعة
2.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تأدية المدرسة لوظيفتها المجتمعية		3.7222	0.86151	مرتفعة
3.	أوظف الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الحصول على المعلومات.		3.9222	0.73786	مرتفعة
4.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في الاستثمار الأمثل لمصادر المعلومات.		3.8889	0.78532	مرتفعة
5.	أوظف الإدارة الإلكترونية الكثير من المرونة والسرعة عند تقديم الخدمة.		3.9000	0.80797	مرتفعة

درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث ...

6.	أوظف الإدارة الإلكترونية في التخلص من النظام البيروقراطي عند التنفيذ	3.6556	0.80951	مرتفعة
7.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تجريب الأساليب الحديثة عند تنفيذ المهام.	3.7444	0.81504	مرتفعة
8.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في دعم الأداء المتميز بين العاملين.	3.7111	0.76796	مرتفعة
9.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تسهيل الحصول على الخطط الإدارية.	3.7667	0.88749	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.7988	0.66560	مرتفعة

يبين (جدول 5) أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية على فقرات محور عملية التنفيذ الإلكتروني جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.9222) كأعلى درجة توظيف للفقرة (أوظف الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الحصول على المعلومات)، و (3.6556) كأدنى درجة توظيف للفقرة (أوظف الإدارة الإلكترونية في التخلص من النظام البيروقراطي عند التنفيذ)، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس وكالة الغوث الدولية يسعون إلى تحقيق الجودة في هذه الخدمات مما يعكس أن عملية التنفيذ للإجراءات الإلكترونية

تمتاز بالمرونة والسرعة في تقديم الخدمات لجميع المستفيدين، الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة مرتفعة لديهم.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسة لدى عطر (2015) في أن مجال التنفيذ الإلكتروني جاء بدرجة مرتفعة (3.89). أما دراسة أبو عاشور والنمري (2013) فأن مجال التنفيذ الإلكتروني جاء بدرجة مرتفعة (4.12). وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة غوانمة ومقابلة (2018) في أن مجال التنفيذ الإلكتروني جاء بدرجة متوسطة (2.75).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوظيف لكل فقرة من فقرات المحور الرابع الاتصال الإلكتروني

م	عملية الاتصال الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
1.	أوظف الإدارة الإلكترونية في الحد من تكاليف الاتصال التقليدي بين الإدارة والعاملين.	3.7222	0.77934	مرتفعة
2.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في التغلب على عامل البعد الجغرافي.	3.8556	0.86844	مرتفعة
3.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تبادل الرسائل والوثائق بسهولة بينهم.	3.9556	0.79197	مرتفعة
4.	أوفر الإدارة الإلكترونية في التغلب على إشكالية عدم توفر مكان للاجتماع.	3.6222	0.93108	مرتفعة
5.	أوظف الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصالات غير المباشرة بين العاملين.	3.6444	0.76893	مرتفعة
6.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تبادل الآراء ووجهات النظر بين العاملين.	3.6556	0.85013	مرتفعة
7.	أوظف الإدارة الإلكترونية في توفير أدوات ووسائل متنوعة للاتصال بينهم.	3.6889	0.81619	مرتفعة
8.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في عملية التواصل مع العاملين وحل مشاكلهم.	3.6444	0.82532	مرتفعة
9.	أوظف الإدارة الإلكترونية الاتصال الرسمي بين العاملين.	3.6556	0.83681	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.7160	0.70393	مرتفعة

يبين (جدول 6) أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية على فقرات محور عملية الاتصال الإلكتروني جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.9556) كأعلى درجة توظيف للفقرة (أستخدم الإدارة الإلكترونية في تبادل الرسائل والوثائق بسهولة بينهم)، و (3.6222) كأدنى درجة توظيف للفقرة (أوفر الإدارة الإلكترونية في التغلب على إشكالية عدم توفر مكان

وتدليل الصعاب. وتختلف هذه النتائج مع نتائج الدراسة مع دراسة غوانمة ومقابلة (2018) في أن مجال الاتصال الإلكتروني جاء بدرجة متوسطة (2.75). أما دراسة اشتيوي (2013) فإن الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (81.70%).

للاجتماع)، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس وكالة الغوث يمتلكون القناعة نحو أهمية الإدارة الإلكترونية في تبادل الرسائل والوثائق بسهولة بينهم، وذلك انسجاماً مع حالة التطور والتسارع التكنولوجي العالمي، وإلى طبيعة العلاقة التي تحكم الإدارة والعاملين في التغلب على جميع المشاكل والتحديات

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوظيف لكل فقرة من فقرات المحور الخامس عملية الرقابة الإلكترونية

م	عملية الرقابة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوظيف
1.	أوظف الإدارة الإلكترونية في متابعة المهام اليومية بشكل فعال.	3.6444	0.86520	مرتفعة
2.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في الكشف عن نقاط القوة لتعزيزها والضعف لمعالجتها عند تنفيذ العمليات الإدارية.	3.6222	0.78723	مرتفعة
3.	أوظف الإدارة الإلكترونية في التقويم المستمر لأداء العاملين.	3.6889	0.86951	مرتفعة
4.	أساعد الإدارة الإلكترونية في توفير نظام رقابي إلكتروني متميز وفقاً للتعليمات والقوانين.	3.5556	0.82259	مرتفعة
5.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تقييم إنجاز المهام وجودتها.	3.7222	0.84837	مرتفعة
6.	أوظف الإدارة الإلكترونية في استخدام الأسلوب العلمي في التقويم.	3.5222	0.83770	مرتفعة
7.	أستخدم الإدارة الإلكترونية في تحديث البيانات من خلال المتابعة والرقابة.	3.7778	0.77572	مرتفعة
8.	أوفر في الإدارة الإلكترونية طرقة دقيقة لمتابعة العمليات الإدارية.	3.6444	0.83882	مرتفعة
9.	أساعد الإدارة الإلكترونية في إيجاد وسائل متنوعة لتقييم المهام الإدارية.	3.6444	0.78341	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.6469	0.69729	مرتفعة

في العملية الإدارية الإلكترونية وتفعيلها. وتتفق هذه النتائج مع دراسة عطير (2015) في أن مجال الرقابة الإلكترونية جاء بدرجة مرتفعة (3.84). وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة غوانمة ومقابلة (2018) في أن مجال الرقابة الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة (2.44). أما دراسة أبو عاشور والنمري (2013) فإن مجال الرقابة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة (3.13). النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف الجنس؟

يبين (جدول 7) أن درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية على فقرات محور عملية الرقابة الإلكترونية جاءت (مرتفعة)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.7778) كأعلى درجة توظيف للفقرة (أستخدم الإدارة الإلكترونية في تحديث البيانات من خلال المتابعة والرقابة)، و (3.5222) كأدنى درجة توظيف للفقرة (أوظف الإدارة الإلكترونية في استخدام الأسلوب العلمي في التقويم)، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في مدارس وكالة الغوث الدولية يجب أن يمتلكوا القدرة على تحديث البيانات وتفعيل الرقابة الإلكترونية؛ لأنها أكثر ثقة من الرقابة التقليدية، مما أسهم في عملية التقويم المستمر لمختلف جوانب الضعف لتلافيها، وتعزيز جوانب القوة

للإجابة عن السؤال استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، وبين جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة جدول (8): نتائج اختبار (ت) لمجتمع الدراسة على محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لمتغير الجنس

م	الجنس	ذكر (ن=40)	أنثى (ن=50)	قيمة ت	مستوى الدلالة
المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	عملية التخطيط الإلكتروني.	3.6650	0.56321	3.8120	0.57593
2	عملية التنظيم الإلكتروني.	3.7944	0.64766	3.8378	0.60326
3	عملية التنفيذ الإلكتروني.	3.7361	0.71774	3.8489	0.62361
4	عملية الاتصال الإلكتروني.	3.6972	0.73745	3.7311	0.68313
5	عملية الرقابة الإلكترونية.	3.5333	0.75828	3.7378	0.63760
	الدرجة الكلية	3.6650	0.56321	3.8120	0.57593

في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع المجالات تعزى إلى أثر متغير الجنس، باستثناء مجال الرقابة والتقويم الإلكتروني لصالح الإناث. أما دراسة خوالدة (2015) فأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في تصورات المديرين تعزى إلى الجنس لصالح الذكور، أما دراسة عطير (2015) فيوجد فروق إحصائية في واقع الإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف المؤهل العلمي؟

للإجابة عن السؤال استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، وبين جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لجميع محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

يتضح من جدول (8) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس على جميع المحاور، وتراوح متوسطات إجابات فئة الجنس الأولى (ذكر) بين (3.7944) كمتوسط أعلى للمحور الثاني والمتضمن عملية التنظيم الإلكتروني، ومتوسط أدنى (3.5333) للمحور الخامس المتضمن عملية الرقابة الإلكترونية. وتراوح متوسطات إجابات فئة الجنس الثانية (أنثى) بين (3.8489) كمتوسط أعلى للمحور الثالث عملية التنفيذ الإلكتروني، ومتوسط أدنى (3.7378) للمحور الخامس المتضمن عملية الرقابة الإلكترونية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن كلاً من مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الدولية نتاج بيئة مادية ومناخ نفسي اجتماعي ونظام تعليمي واحد. واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة الدعيس ومحسن (2018) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس، أما دراسة اشتيوي (2013) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع في جميع المجالات. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة مقابلة وغوانمة (2018)

جدول (9): نتائج اختبار (ت) لمجتمع الدراسة على محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	بكالوريوس (ن=45)		ماجستير (ن=45)		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المحاور							
1	عملية التخطيط الإلكتروني	3.7111	0.53734	3.7822	0.60838	-0.588	0.558
2	عملية التنظيم الإلكتروني	3.7778	0.55201	3.8593	0.68551	-0.621	0.536
3	عملية التنفيذ الإلكتروني	3.8568	0.60979	3.7407	0.71930	0.826	0.411
4	عملية الاتصال الإلكتروني	3.7012	0.64128	3.7309	0.76852	-0.199	0.843
5	عملية الرقابة الإلكترونية	3.6667	0.64397	3.6272	0.75365	0.267	0.790
	الدرجة الكلية	3.7111	0.53734	3.7822	0.60838	-0.588	0.558

يتضح من جدول (9) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على جميع المحاور، وتراوح متوسطات إجابات فئة المؤهل العلمي الأولى (بكالوريوس) بين (3.8568) كمتوسط أعلى للمحور الثالث والمتضمن عملية التنفيذ الإلكتروني، ومتوسط أدنى (3.6667) للمحور الخامس المتضمن عملية الرقابة الإلكترونية، وتراوح متوسطات إجابات فئة المؤهل العلمي الثانية (ماجستير) بين (3.8593) كمتوسط أعلى للمحور الثاني عملية التنظيم الإلكتروني، ومتوسط أدنى (3.6272) للمحور الخامس المتضمن عملية الرقابة الإلكترونية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن مديري المدارس هم نتاج نظام تعليمي واحد، يتسم بالتركيز على تنمية المهارات لدى العاملين، للارتقاء بالأداء الإداري، ومواكبة الثورة التكنولوجية والمعلوماتية.

وتشير جزئياً دراسة القحواش (2020) إلى أن معظم أفراد العينة كان لديهم نسبة عالية من حملة المؤهل العلمي هي الماجستير والبكالوريوس وكانت نسبة 30.8%، واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة الدعيس ومحسن (2018) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، أما دراسة اشتوي (2013) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي في جميع

المجالات. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة مقابلة وغوانمة (2018) إذ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أثر المؤهل العلمي لصالح حملة الدراسات العليا، أما دراسة خوالدة (2015) فإن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في تصورات المديرين تعزى إلى صالح درجة الدبلوم إلى البكالوريوس فأعلى، أما دراسة عطي (2015) فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أثر المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من وجهة نظر مديري مدارس وكالة الغوث حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة؟

وللتعرف إلى الفروق في تحديد المديرين لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One Way Anova). ويبين جدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع محاور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع المحاور تبعاً لسنوات الخبرة

م	المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
1	عملية التخطيط الإلكتروني	بين المجموعات	0.481	2	0.240	0.730	0.485
		داخل المجموعات	28.623	87	0.329		
		المجموع	29.104	89			
2	عملية التنظيم الإلكتروني	بين المجموعات	0.042	2	0.021	0.053	0.948
		داخل المجموعات	34.191	87	0.393		
		المجموع	34.233	89			
3	عملية التنفيذ الإلكتروني	بين المجموعات	0.886	2	0.443	1.000	0.372
		داخل المجموعات	38.544	87	0.443		
		المجموع	39.429	89			
4	عملية الاتصال الإلكتروني	بين المجموعات	0.215	2	0.107	0.213	0.809
		داخل المجموعات	43.887	87	0.504		
		المجموع	44.102	89			
5	عملية الرقابة الإلكترونية	بين المجموعات	0.211	2	0.106	0.213	0.808
		داخل المجموعات	43.062	87	0.495		
		المجموع	43.274	89			
	الكلية	بين المجموعات	0.481	2	0.240	0.730	0.485
		داخل المجموعات	28.623	87	0.329		
		المجموع	29.104	89			

سنوات الخبرة، أما دراسة اشتيوي (2013) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة في جميع المجالات. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة مقابلة وعوانمة (2018) إذ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أثر الخبرة العملية، أما دراسة خوالدة (2015) فإن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في تصورات المديرين تعزى إلى سنوات الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، أما دراسة عطير (2015) فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أثر مستوى سنوات الخدمة لصالح فئة 16 سنة فأكثر.

التوصيات:

1. الاهتمام بالإدارة الإلكترونية؛ لأنها تحسن من جودة العمليات الإدارية وتطويرها أثناء سير

يظهر جدول (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة على جميع المحاور تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. وتعزى إلى كون مديري المدارس في محافظات الضفة الغربية يخضعون لنفس التعليمات واللوائح والقوانين والأنظمة المعمول بها في مدارس وكالة الغوث الدولية، وما يرتبط بمهام التخطيط والتنظيم والتنفيذ والاتصال والرقابة عند أدائها.

وتشير دراسة الفحواش (2020) إلى أن معظم أفراد العينة كان لديهم خبرة عالية في المجال الوظيفي حيث أن أعلى نسبة خبرة هي (43.6%) وهي من 10 سنوات فما فوق، واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسات منها: دراسة الدعيس ومحسن (2018) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير

أبو العلا، ليلى محمد حسني، (2013). مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، عمان: دار يافا العلمية للنشر.

أبو مغايز، يحيى محمد علي، (2004). الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

اشتياوي، محمد عبد، (2013). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة - فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، العدد الثاني، يونيو 2013، ص 218-248.

حسان، حسن، ومحمد العججي، (2007). الإدارة التربوية، عمان: دار المسيرة للنشر.

الحسن، حسين محمد، (2011). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق.

خوالدة، محمد فلاح علي، (2015). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، دراسات العلوم التربوية، المجلد 42، العدد 3، 2015، ص 1043-1062.

الدعيس، عبد الكريم سعيد عبده قاسم، ومحسن، ناصر سعيد علي، (2018). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين) مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد الثامن (8)، مارس 2018، ص 103-135.

الدعيلج، فوزية عبد العزيز (2011). الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، جدة.

رضوان، رأفت، (2004). الإدارة الإلكترونية، الرياض: ملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة.

رفاعي، عقيل محمود محمود، (2015). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأكاديمية المهنية للمعلمين في جمهورية مصر العربية، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر، 2 (4)، ص 55-143.

سليمان، حنان حسن، (2015). سيناريوهات بديلة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمدن القناة، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد الثاني والعشرون، العدد، 93 يناير 2015، ص 69 - 168.

المهام في المدرسة بمنهجية النظم المفتوحة (Open System)، من خلال تفعيل الاتصال بين الإدارة والعاملين؛ لتطوير الإجراءات بما يتلاءم مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والتطور في العالم.

2. العمل على التوجه نحو عقد دورات تدريبية مستمرة في الإدارة الإلكترونية للمديرين الجدد؛ لتفعيل الأداء وتطوير المهارات، ولإكسابهم الخبرة الكافية، ورفع الروح المعنوية لديهم. والتوجه نحو التخطيط الإداري الإلكتروني للأعمال والمهام الإدارية في المدرسة.

3. تعزيز الأفكار الإبداعية الخلاقة والقدرات البشرية لمواكبة التقدم العلمي في الإدارة الإلكترونية بفاعلية وإيجابية، واستخدام نظام أرشفة للمعلومات والبيانات إلكترونياً للرجوع إليها بسهولة، وتوفير نظام رقابة وتقويم إلكتروني وربطه بالمسؤولين للإطلاع على النتائج بشكل مستمر.

مقترحات البحث:

1. إجراء المزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقاتها في بيئات تعليمية أخرى.
2. إجراء دراسات حول الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقاتها في المدارس الحكومية والخاصة.
3. إجراء المزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية في مراحل تعليمية أخرى.
4. إجراء المزيد من الدراسات لقياس مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء.
5. إجراء دراسات عن الإدارة الإلكترونية ودورها في إدارة الأزمات المدرسية في ظل جائحة كورونا

أولاً - المراجع العربية:

أبو عاشور، خليفة مصطفى، والنمري، ديانا جميل، (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (9)، عدد، (2)، ص 199-220.

- طيش، مصعب إسماعيل، (2008). دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة واتخاذ القرارات، حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.
- القحطاني، منصور بن عوض، (2017). تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير: دراسة ميدانية، *مجلة العلوم التربوية*، العدد الحادي عشر، شوال. ص 224- 310.
- القحاش، سامر عبد السلام ضو، (2020). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة، *مجلة كلية الآداب العدد التاسع والعشرون* 159، الجزء الثاني يونيو 2020، ص 159 – 186.
- مربوع، سحر سعيد، (2010). تطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية في فلسطين على ضوء مدخل إعادة الهندسة، *مجلة آفاق الجديدة في تعليم الكبار*، العدد العاشر يوليو (2010).
- هلال، محمد عبد الغني، (2003). مهارات إدارة الأزمات: الأزمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ياسين، سعد غالب، (2010). الإدارة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- ياسين، سعد غالب، (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سمان، رويدة عبد الحميد، (2020). رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، *مجلة كلية التربية- جامعة المنصورة*، ع 110- إبريل 2020، ص 25- 62.
- الصيرفي، محمد، (2007). الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عابد، يوسف رجب، (2015). أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، (2007). الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، القاهرة، دار السحاب.
- عطير، ربيع شفيق، (2017). الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري لتطوير الأنظمة التعليمية، عمان، دار الشروق.
- عطير، ربيع، (2015). واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية/ خضوري وسبل تطويرها، *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح*، المجلد الخامس، العدد التاسع، كانون ثاني 2015، ص 82 - 120.
- العمار، عبدالله سليمان، (2008). الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.
- غنيم، أحمد محمد، (2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.
- غوانمة، فادي فؤاد محمد، مقابلة، منصور أحمد حسين، (2018). درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس مديرية تربية المزار الشمالي واقتراحات التطوير، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، المجلد الثامن، ع (23)، آب 2018، ص 2 – 16.

References:

- Abed, Y. R. (2015). The Impact of Electronic Management Components on the Effectiveness of Decisions in the Public Sector. Gaza: Islamic University, Faculty of Commerce, Published Master's Thesis.
- Abu – Moghaydh, Y. M. (2004). Electronic Government in Public Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. Al-Riyadh: King Saud University, Published Master's Thesis.
- Abu-Ashour, K. & Al Nimty, D. (2013). The Level of Applying Electronic Administration at Yarmouk University as Perceived by Administrators and Faculty Members. *Jordanian Journal for Educational Research*, Vol. 9 No. 02, p. 199-220
- Abul – Ela, L. M. (2013). Concepts and Vision in Educational Administration and Leadership: Between Originality and Modernity. Amman, Jordan, Jaffa Scientific House
- Al – Hassan, H. M. (2011). Electronic Management: Concepts, Characteristics, Requirements. Amman: Al – Warraq Foundation.
- Al-Adwan, M. And Almashaqba, Z. (2012), Evolution the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4 Issue 6, p 404-420.17p.
- Al-Ammar, A. S. (2008). Traditional Management and Electronic Transformation. Riyadh: King Fahd National Library.
- Al-Daeis, A K. S. A Q., & Mohsen, N. S. A. (2018). Requirements for the Application of Electronic Administration in Sana'a Community College in the Republic of Yemen Perceived by Academic Leaders and Administrators. *Al-Jami' Journal of Psychological Studies and Educational Sciences*, No. 08, March 2018, p. 103-135.
- Al-Duailej, F. A. A. (2011). "Electronic Administration in the Kingdom of Saudi Arabia". Jeddah.
- Al-Qahtani, Mansour Bin Awad (2017). The Application of Electronic Administration in the General Administration of Education in Asir Region. A Field Study, *Journal of Educational Sciences*, No. 11, Shawwal, p. 224-310
- Al-Qahwash, S. A. S. D. (2020). Obstacles to the Application of Electronic Management in the College of Arts at Sabratha University. *Journal of the College of Arts*, No. 29, Part Two, June 2020, p. 159-186.
- Al-Serafy, M. (2007). Electronic Administration. Alexandria: Dar Al-Fikr Al-Jamii.
- Amer, T. A R. (2007). Electronic Management "Contemporary Models". Cairo: Dar Al-Sahab.
- Ateer, R. (2015). The Reality of Electronic Administration at Palestine Technical University-Kadoorie and Ways to Develop it. *The Palestinian Journal of Open Education*, Vol. 5, No. 09, January 2015, p. 82-120.
- Ateer, R. Sh. (2017). Electronic Administration as an Administrative Entrance to the Development of Educational Systems. Amman: Dar Al-Shorouk.
- Dessler, G (2009). Framework for Management. New Jersey: Prentice Hall.
- Eshtawi, M. A. (2013). The Role of Electronic Administration in Activating Administrative Contact as Perceived by Al – Quds Open University Staff. Gaza Branch: Al – Aqsa University *Journal*, June 2013, Vol. 17 No. 02, p. 218 – 248
- Ghawanmeh, F. F. M., Interview, Mansour, A. H. (2018). The Degree of the Application of Electronic Management in the Schools of the Northern Al-Mazar Education Directorate and Suggestions for Development. *Al-Quds Open University Journal for Educational and Psychological Research and Studies*, Vol. 8, August 2018, p. 2-16.
- Ghoneim, A. M. (2004). Electronic Management: Present Prospects and Future Aspirations. Mansoura: Modern Library.
- Hassan, H. and Al-Ajmi, M. (2007). Educational Administration. Amman: Dar Al Masirah Publishing.
- Hilal, M. A. (2003). Crisis Management Skills: The Crisis between Prevention and Control. Cairo: Performance and Development Center.
- Jervis, M, & Maasoodian, M. (2014). How do people attempt to integrate the Management of their

- paper and electronic documents? *Aslib Journal of Information Management*, **66** (2).
- Khawaldeh, M. F. A. (2015). The Reality of the Application of Electronic Administration in Private Secondary Schools in the Capital Governorate from the point of view of Principals themselves. *Educational Scientific Studies*, Vol. **42**, No. 03, p. 1043 – 1062.
- Marboua, S. S. (2010). Developing Administrative Processes in UNRWA Schools in Palestine in Light of the Re-engineering Approach. *New Horizons Magazine in Adults' Education*, No. 10, July 2010.
- Radwan, R. (2004). Electronic Management. Riyadh: The Second Administrative Forum of the Saudi Management Association, Management and New Global Variables.
- Rifai, A. M. M. (2015). Requirement for the Application of Electronic Administration in the Professional Academy for Teachers in the Arab Republic of Egypt. Egypt: *Journal of Educational Administration, Egyptian Association for Comparative Education and Educational Administration*, 2015, **2**, No. 04, p. 55-143
- Russell, A. S (2009). How school councilors could Benefit from E –Government solution: The Case of paperwork, U.S. Department-of Education office of education research and improvement, Center, ERIC Number ED478218.
- Saleem, & others. (2011), measuring the Impact of adopting I CTS: *Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. **3** Issue 3, P 837-844. 8P,
- Samman, R. A. H. (2020). A Future Vision for the Application of Electronic Management in Secondary and Intermediate Schools in Light of Contemporary Challenges. *Journal of the College of Education-Mansour University*, Vol. **110**, April 2020, p. 25-62
- Suleiman, H. H. (2015). Alternative Scenarios for Supporting the Application of Electronic Management in Public Education Schools in the Canal Cities. *Journal of the Arab Education Future*, Vol **22**, No. 93, January 2015, p. 69-168
- Tabash, M. I. (2008). The Role of Administrative Communication Systems and Techniques in the Service of Decision-Making. An Applied case on the Ministry of Education in Gaza Strip, Palestine, Gaza: Islamic University, Faculty of Commerce, Business Administration Department, Published Master's Thesis.
- Yassin, S G. (2010). Electronic Management. Amman: Yazuri Scientific House.
- Yassin, S. G. (2005). Electronic Administration and the Prospects for Its Arabic Applications. Riyadh: King Fahd National Library.