



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
كلية التربية

الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس
في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة - ولاية الخرطوم

**Electronic Management and its Role in Developing
the Basic Level Administration Based on Total
Quality Management Concepts - Khartoum State**

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة التربوية

إعداد الطالب :

مصطفى عطية رحمة الله

شرف الدكتور:

عادل حسن العقاب

مشرف معاون الدكتور:

عبد الرحمن محمد أحمد علي

1436هـ - 2015م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

﴿يَا مَعْشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنَّا تُسْطَعْتُمْ نَتَفَذُ وَإِنَّا قَطَّارُ السَّمَاءِ وَآتُوا الْأَرْضَ ضِيفًا نَفَذُ وَالنَّافِذُ

وَنَالِ السُّطَّانِ﴾

صدق الله العظيم

[سورة الرحمن، الآية 33]

الإهداء

إلى كل متطلع للمعرفة ومنتشوق إليها...

إلى من تقع عليهم مسئولية بناء الأجيال في ربوع بلادي الحبيبة...

إلى من صقلته معاناة التجربة...

إلى أسرتي العزيزة عرفاً وتقديراً لمسيرة تعاون وود ومحبة وإجلال...

إلى هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد...

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على أشرف خلق الله أجمعين.. سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن اتبع طريقه إلى يوم الدين.
وبعد:

الشكر لله من قبل ومن بعد إذ وفقني لكتابة هذه الدراسة. والشكر لإدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي يسرت لنا فرصة الالتحاق ببرنامج الدكتوراة. والشكر موصول كذلك إلى وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم وإداراتها المختلفة لتعاونهم مع الباحث ومدته بكل ما احتاج إليه من معلومات.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير لأستاذي سعادة الدكتور/ عادل حسن العقاب الذي لم يألُ جهداً ولم يدخر وسعاً في الإشراف على هذه الدراسة ومتابعتها في جميع مراحلها توجيهاً وإرشاداً وإبداءً للرأي. وملاحظاته التي كان لها كبير الأثر في مسارها. وله مني عظيم الشكر والتقدير لما وجدته من ترحابٍ وكرمٍ رغم مشغوليته وبعده عن الوطن، فهو حقاً قدوة لمن أراد أن يقتدي وفقه الله وسدد على طريق الخير خطاه.

كما أتوجه بالشكر للخلوق الدكتور عبد الرحمن محمد أحمد المشرف المعاون لهذه الدراسة على توجيهاته الثرة وعلمه الفياض الذي لم يبخل به على الباحث ومساعداته العلمية الجادة في مراحل تنفيذ الدراسة رغم بعده عن الوطن كذلك. فله مني جزيل الشكر والتقدير.

وعرفاناً بالجميل أقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير للدكتور الراحل سيف الإسلام سعد عمر الذي شجع الباحث كثيراً على اختيار هذا الموضوع، أسأل الله أن يدخله فسيح جناته مع الصديقين والشهداء وحسن أولئك رفيقاً.

والشكر لجميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الذين تكرموا بتحكيم أداة هذه الدراسة (الاستبانة)

كما لا يفوتني أن أخص بالشكر إدارة المكتبات بالجامعات المختلفة وأسسة وزارة العدل وأسسة الهيئة السودانية للاتصالات وكل من أسهم سواءً بالرأي أو النصح أو في طبع وتصوير هذه الدراسة حتى خرجت إلى حيز الوجود.

الباحث

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة بولاية الخرطوم، وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيقها. وتستمد أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولته ومن خلال إهتمام الدولة بمشروع الحكومة الإلكترونية في كافة مناحي الحياة. استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي، و الإستبانة لجمع البيانات، والتي تم تحليلها باستخدام الحزم الإحصائية للدراسات الإجتماعية. SPSS والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

1- هناك إمام لدى مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

2- المهارات البشرية المتاحة في الإدارات التعليمية قادرة علي تطبيق الإدارة الإلكترونية. و بناء علي النتائج التي تم التوصل إليها خرجت الدراسة ببعض التوصيات والتي منها: ضرورة إعادة النظر في الإجراءات الإدارية المتبعة وتضافر الجهود لتطويرها إلكترونياً بعد التعرف على المعوقات وتذليلها.

Abstract

This study aimed to indicate the role of electronic administration in the development of Basic Level Education in light of the foundation stage of comprehensive quality concepts in Khartoum State, and to identify the obstacles that prevent its applied. This subject derives it from the importance subject that I've ever had and through the state's interest in the project of e-government in all aspects of all the fields. The researcher used descriptive analytical method, and questionnaire to collect data, which were analyzed using the Statistical Package for Social Studies. (spss) percentages, averages and standard.

The results of study are:

- 1- They is familiarity with the education departments of the Basic Level managers in Khartoum State with the role of the electronic management in the development of the administrative work.
- 2- The human skills available in the educational departments able to e-governance application. Based on the results which reached by the study it came out with some recommendations, which include: the need to reconsider the administrative procedures and a concerted effort to develop them electronically after identify obstacles and overcome them.

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
1.	الاستهلال	
2.	الإهداء	أ
3.	الشكر والتقدير	ب
4.	مستخلص الدراسة باللغة العربية	ج
5.	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	د
6.	فهرست المحتويات	هـ
7.	فهرست الجداول	ح
8.	فهرست الأشكال	ز
9.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
10.	المقدمة	2-1
11.	مشكلة الدراسة	2
12.	أسئلة الدراسة	2
13.	أهمية الدراسة	2
14.	أهداف الدراسة	3-2
15.	منهج الدراسة	3
16.	حدود الدراسة	4
17.	مصطلحات الدراسة	4
18.	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
19.	المبحث الأول: الإدارة التعليمية التقليدية	22 - 5
20.	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية تثبت4 الحديثة	96 - 23
21.	المبحث الثالث: الجودة الشاملة	112 - 97
22.	المبحث الرابع: التجديد والتطوير وعلاقته بالإدارة الإلكترونية	118 - 113
23.	المبحث الخامس: وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم النشأة والتطور	133 - 119
24.	ثانياً: الدراسات السابقة	142 - 134

	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية	.25
143	المقدمة	.26
143	منهج الدراسة	.27
143	مجتمع الدراسة	.28
144	مجال الدراسة	.29
145 - 144	عينة الدراسة	.30
152 - 146	وصف عينة الدراسة	.31
152	أداة الدراسة	.32
155 - 153	بناء أداة الدراسة	.33
155	ثبات الإستبانة	.34
159- 156	صدق الإستبانة	.35
160-159	المعالجة الإحصائية	.36
	الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة النتائج وتفسيرها	.37
161	عرض وتحليل ومناقشة نتائج السؤال الأول	.38
165	عرض وتحليل ومناقشة نتائج السؤال الثاني	.39
169	عرض وتحليل ومناقشة نتائج السؤال الثالث	.40
173	عرض وتحليل ومناقشة نتائج السؤال الرابع	.41
	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات	.42
186	النتائج	.43
186	التوصيات	.44
187	مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية	.45
198 - 188	المصادر والمراجع	.46
	الملاحق	.47

قائمة الجدول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
30	فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم .	1
35	مقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني.	2
37	الفرق بين التنظيم الإلكتروني والتقليدي .	3
49	التمييز بين المدير الإلكتروني عن المدير التقليدي	4
55	أنواع الحواسيب ومزاياها	5
65	أهم تطبيقات الحاسوب في العمل الإداري	6
66	أهم تطبيقات الحاسوب في مجال العمل الإداري	7
96	مقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية	8
105	المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة بالجودة الشاملة	9
107	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	10
132	الوحدات الإدارية لولاية الخرطوم	11
144	مجتمع الدراسة بولاية الخرطوم	12
145	عينة الدراسة بولاية الخرطوم	13
146	وصف عينة الدراسة من حيث النوع	14
147	وصف عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي	15
148	وصف عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة	16
149	وصف عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التي تلقاها أفراد العينة في الحاسوب	17
150	وصف عينة الدراسة من حيث مستوى الفائدة من الدورات في مجال الحاسوب	18
151	وصف عينة الدراسة من حيث مستوى إتقان أفراد العينة لمهارات الحاسوب	19
152	وصف عينة الدراسة من حيث مدى حاجة أفراد العينة إلى دورات إضافية	20
154	محاور الاستبانة وعدد عباراتها في صورتها الأولية والنهائية	21
161	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة ت من وجهة نظر العينة	22
165	توزيع استجابة العينة حول متطلبات الإدارة الإلكترونية المتوفرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم	23
169	توزيع استجابات العينة حول إلمام مديري إدارات التعليم بأهمية للإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري	24
173	توزيع آراء العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم.	25

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
35	جانب من المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي وأبعاد التخطيط الإلكتروني.	1
35	جانب من المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي وأبعاد التخطيط الإلكتروني.	2
45	خطوات التحول إلى الإدارة الإلكترونية	3
47	صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	4
59	الحاسوب في مجال الإدارة التعليمية	5
73	المتطلبات الأربعة للحاسوب في حالة إضافة الشبكة.	6
91	الخدمات المطلوبة للبريد الإلكتروني	7
117	مصادر الضغط لإحداث التطوير التكنولوجي	8
124	الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم	9
130	ولاية الخرطوم - وزارة التربية والتعليم - الإدارة العامة للتعليم الأساسي	10
147	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	11
148	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	12
149	وصف عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التي تلقاها أفراد العينة في مجال الحاسوب	13
150	مستوى الفائدة من الدورات التدريبية لدى أفراد العينة المفحوصين	14
151	وصف عينة الدراسة من حيث مستوى إتقان أفراد العينة لمهارات الحاسوب في أعمال الإدارة	15
152	وصف عينة الدراسة من حيث مدى حاجة أفراد العينة إلى دورات إضافية	16

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة:

من خلال تجربة الباحث في العمل الإداري وفي حقل التعليم خاصة، وإنطلاقاً من قناعاته الشخصية بأن تطوير العمل الإداري داخل المؤسسات لابد أن يكون محوره علاقة المواطن بتلك المؤسسات. فقد لاحظ الباحث أن الإدارات التعليمية بمرحلة الأساس تكتظ بكميات كبيرة ومتنوعة من البيانات عن مختلف النشاطات التي تقوم بها وأن هذه البيانات تتراكم عاماً بعد عامٍ في الملفات التقليدية. وبذلك يأتي الوقت الذي يصبح فيه من الصعب معالجة هذه البيانات بالتصنيف والتبويب والجدولة التي يمكن تحليلها واستنتاج المعلومات والمؤشرات الدالة علي نواحي الضعف في أساليب التعليم وبرامجه ومستواه. لأنَّ أهمية المعلومات دائماً تكمن في مدى قدرتها علي مساعدة متخذي القرار في أداء مهامهم وواجباتهم الإدارية. ممَّا يؤدي إلي تحسين سير العمل ، وبخاصة المؤسسات التربوية التي أصبحت تضم أعدادا كبيرة من الكوادر البشرية. الأمر الذي يستدعي ضرورة الاستفادة من الطفرة التكنولوجية التي فرضت نفسها علي العالم كَله حكومات وأفراد. حتى أصبح لها أثراً بالغاً في تعدد المشكلات والمعوقات التي يواجهها الفرد من البيروقراطية والضغط النفسية في التعامل مع القائمين علي أداء تلك الخدمات. فظهر ما يسمى بالإدارة الإلكترونية في عالمنا الحديث.

فالإدارة الإلكترونية جاءت رد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسوب في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفاعلية من ناحية، ومن ناحية أخرى للاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة واستخدام شبكة الانترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهيات الطرفية ووسيلة للربط بين أجهزة الحاسوب المختلفة.

من هنا فالدراسة الحالية تركز علي تطبيق " الإدارة الإلكترونية " في التعليم محاولة للاستفادة منها في تجاوز المشكلات الإدارية التقليدية في إدارات التعليم

لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم. وقد يرى البعض أن الحديث عن التطبيقات التكنولوجية في حقل التعليم يعد ضرباً من الخيال، وأنه من الأجدى الحديث عن المشكلات التقليدية التي تواجه التعليم. وهم قد يكونوا محقين بعض الشيء ولكن نرى أنه من الضروري الاستفادة من تطبيقات التكنولوجيا الجديدة في التعليم لا لتماشى مع طبيعة العصر الذي نعيشه فحسب، ولكن لما لها من عناصر قوة باستطاعتها فرض وتغيير أنماط العمل الإداري، برفع كفاءة الأداء، وكسب الوقت والمال والجهد. كما لها القدرة على إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ودعم و إتخاذ القرار، وصياغة السياسات بشكل منفتح للمواطن واحتياجاته .

مشكلة الدراسة:

من خلال ماتقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل العام الرئيس التالي:
ما دور الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟
ويتفرع عن هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية تحاول الدراسة الإجابة عنها في الآتي:
1- ما الوسائل الإدارية المتبعة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟
2- ما متطلبات الإدارة الإلكترونية المتوفرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

3- ما مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري؟
4- ما مدى نجاح الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الإدارات التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة؟
5- ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

أهمية الدراسة :

1- تستمد هذه الدراسة أهمتها من أهمية الموضوع الذي تناولته والندرة النسبية في البحوث والدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية.

- 2- تسهم في إيضاح مفهوم ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة ببيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة.
 - 3- محاولة للتعرف على آراء وإتجاهات مديري إدارات التعليم بولاية الخرطوم حول الإدارة الإلكترونية ودورها في إداراتهم المختلفة.
 - 4- تكتسب أهميتها من خلال إهتمام الدولة بمشروع الحكومة الإلكترونية في كافة مناحي الحياة.
 - 5- تُمكن صانعي القرار من الاستفادة بتوصياتها أثناء وضع برامج التدريب وما يتعلق بالواقع الميداني للإدارة الإلكترونية في إداراتهم المختلفة.
 - 6- إضافة حقيقية إلى حقل المعرفة وخصوصاً المكتبة السودانية.
- أهداف الدراسة :**

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- 1- التعرف على الوسائل الإدارية المتبعة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.
- 2- تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية المتوافرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم
- 3- التعرف على مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير العملية الإدارية.
- 4- تحديد مدى نجاح الإدارة الإلكترونية في تطوير الإدارات التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة.
- 5- تحديد المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

منهج الدراسة :

لقد إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على البيانات والمعلومات المتاحة وتحليلها وتفسيرها ووصفها وصولاً إلي النتائج والتوصيات.

حدود الدراسة :

أولاً : الحدود الموضوعية :

الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الأداء الإداري التربوي في إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة..

ثانيا : الحدود المكانية :

إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

ثالثا : الحدود الزمانية :

العام الدراسي 2012 – 2014م.

مصطلحات الدراسة :

نقصد بها شرح وتوضيح المفردات الغير معروفة وهي:

الإدارة الالكترونية : إجرائيا: تحويل إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم إلى تقديم خدماتها التقليدية للمستخدمين والمؤسسات باستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة ومن خلال موقع إلكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات يخدم كافة المواطنين بأسرع وقت وأقل تكلفة.

مرحلة الأساس:

هي المرحلة التي تمتد لثمان سنوات للفئة العمرية من (6 - 14) وهي مرحلة واحدة متكاملة. (محمد أبوشنب، 1993، ص3).

الولاية : أصطلاحاً : عرف (المرسوم الدستوري الحادي عشر لجمهورية السودان، 1994) الولاية بأنها: "المستوى الإداري الثاني من مستويات الحكم الاتحادي وهي احدي التقسيمات الإدارية المحددة بمقتضى هذا المرسوم ".

ولاية الخرطوم : إجرائيا:

هي احدى ولايات السودان الخمس عشرة وتتكون من سبع محليات.

الجودة الشاملة إجرائيا : هي التحسين المستمر في كافة المجالات الإدارية التعليمية لمرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً : الإطار النظري

المبحث الأول : الإدارة التعليمية التقليدية

ليست الإدارة ومفاهيمها ووظائفها الأساسية هي أمور جديدة علي الفكر البشري والحياة الإنسانية. فالأمم القديمة عرفت منظمات ومؤسسات دينية وعسكرية وسياسية واجتماعية واقتصادية حتى قبل التاريخ المكتوب في أماكن عديدة من أنحاء العالم (سيف الإسلام سعد عمر، 2005، ص6). ولذلك تعتبر الإدارة جزءاً من التراث الإنساني المتراكم عبر العصور المختلفة، وهي سبب رئيس للتقدم والتطور في مجالات الحياة المختلفة. ورغم أنها تأكدت وتطورت وأستقرت مهنة وموضوعاً للدراسة إلا أن تعريفاتها التي قدمها العلماء والباحثون تباينت شأنها في ذلك شأن كثير من المصطلحات الإنسانية. ولكل منهم مفهومه الخاص عنها.

فيذكر " أن بعض الناس يفهمها علي أنها تنظيم العمل وآخرون يفهمونها مركزاً أو مكانة يحظى بها الفرد فتعتبر ترقية له، ويفهمها قسم آخر علي أنها مسؤولية وتكليف (محمد عبد القادر عابدين، 2001، ص19).

والإدارة في المجتمعات الحديثة عملية مهمة وأداة في توجيه الدول والشعوب نحو تحقيق أغراضها وأهدافها في حاضرها ومستقبلها.

أ- تعريف الإدارة العامة :

1- لغة : الأصل اللاتيني لكلمة إدارة هو Serve وتعني الخدمة. علي أن من يعمل بالإدارة يقوم بخدمة الآخرين. فيرى أحمد إبراهيم أن اسم هذا العلم يتكون من كلمتين هما (الإدارة)، (عامية) ويقصد بكلمة إدارة تنظيم وتنسيق وتخطيط الجهود بغية تحقيق هدف معين. والمقصود بكلمة عامة أي أن هذه الأهداف لها صفة العمومية علي مستوى القطاع العريض من الخدمات التي تقدمها

الدولة (أحمد إبراهيم أحمد، 2003، ص9) وأضاف (محمد الصيرفي، 2008، ص14) أن في اللغة الانجليزية يطلق عليها إحدي اللفظتين التاليين:
أ. لفظ Management وتعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ وللعمل التجاري، ويطلق هذا اللفظ علي ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى الي تحقيق الربحية.

ب. لفظ Administration وهو يشير الي المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة. ويطلق هذا اللفظ علي الإدارة في مجال المنظمات التي لا تسعى الي تحقيق الربحية، أي القطاع الحكومي.

ويرى البعض أن كلمة إدارة العربية تقابلها بالانجليزية اللفظين المذكورين أنفسهما. وتشير إحدي الدراسات الحديثة في الإدارة الي انه لا يوجد تعريف واضح مقبول يفصل بينها في اللغة الانجليزية.

وتذكر هذه الدراسة أيضاً، أنه لا يوجد تمييز واضح مقبول بين كلمة Manager وكلمة Executive وكلمة Administration وكلها بالعربية، وبالرغم من التداخل في معاني هذه الكلمات بالانجليزية فإن (مدير) بالعربية قد أغنتنا عن الدخول في متاهات هذا التداخل (محمد منير مرسى، 2001، ص16).

2-إصطلاحاً :

تطور الفكر الإداري خلال سنوات طويلة من الممارسات واتسم بسمات ميزت كل مرحلة من حيث أنواع المتغيرات التي أنتجه إليها اهتمام علماء الإدارة والمفاهيم والفلسفات التي استندوا إليها في تفسيرهم لأبعاد الظاهرة الإدارية (أحمد إبراهيم أحمد، 2003، ص9).

وقد بذل كثير من رجال الفكر الإداري جهوداً قيمة في محاولة لتحديد الإدارة وأن اختلفت آراؤهم وتباينت وجهات نظرهم، غير أنهم قد انفقوا علي أنها تعني " الوظيفة

أو النشاط الذي يقوم به المديرون وليست المنظمة " (محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص15).

كما أن هناك تعريف شائع بين الباحثين هو " تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين " (وليد هوانة، علي تقي، 2001، ص41)، فهناك عدة تعاريف لمفهوم الإدارة نذكر منها:

1- أنها عملية اجتماعية مستمرة تسعى إلى استثمار القوى البشرية والإمكانات المادية من أجل تحقيق أهداف مرسومة بدرجة عالية من الكفاءة. (سليمان حامد، 2008، ص5). وعرفها (فيصل الراوي وآخرون، 2000، ص20) بأنها : "استخدام الإمكانيات المتاحة من أجل تحقيق أنجاز معين، يخدم أهدافاً معينة". وعرفها (إبراهيم درويش، 1998، ص28) بأنها: " مجموعة الأنماط المتشابكة والمتداخلة والمتعلقة بعملية صنع القرارات وتنفيذها المتمثل في النشاطات المختلفة والتي تصدر من المؤسسات العامة في داخل المؤسسات السياسية والرسمية في النظام السياسي.

ويرى (محمد الصيرفي، 2008، ص16) أنها : " مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترق بعد إلى مستوى النظرية غير انها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها. ويذكر (أحمد إبراهيم أحمد، 2003، ص9) بأنها: " عملية الاستفادة الكاملة من المصادر البشرية وغير البشرية لتحقيق الأهداف المراد تحقيقها .

ولا يختلف الوضع بالنسبة للمفكرين الغربيين في نظرتهم لمفهوم الإدارة حيث التباين والاختلاف واضح في تحديد مفهوم الإدارة من شخص لآخر، فيرى (هنري فايول ، 1949، ص21) أن معنى الإدارة أن تريد وأن تتبناً وتخطط وتنظيم وتتسق وتراقب ويذكر (محمد الصيرفي، 2008، ص17): "الوصول الي الهدف بأحسن الوسائل أو أقلّ التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة ويحسن استخدامها".

ومن خلال هذه التعريفات وغيرها لم نجد تعريفاً شاملاً للإدارة، بل نلاحظ أن كل كاتب يحاول أن يعرف الإدارة من وجهة نظره الخاصة. وبصفة عامة يمكن أن نستنتج من التعاريف السابقة عدة صفات بعمل الإدارة السليم منها :

1- أن الإدارة تتميز بالجماعية.

2- أن الإدارة أجتماعية مسئولة عن تحقيق أهداف المجتمع.

3- أن الإدارة نشاط ذهني يعتمد علي أسس ومبادئ.

4- أن للإدارة هدف وأن الهدف ضرورة.

5- أن الإدارة تتميز بالكفاية والفاعلية.

كما أن مفهوم الإدارة في الوقت الحاضر يختلف اختلافاً كبيراً عن مفهومها في بداية ظهور المجتمع الصناعي وذلك نتيجة للدراسات والبحوث والتجارب في مجال الفكر الإداري.

غير أن بعض العلماء والباحثين يميزون بين مفهوم الإدارة العامة والتي تعني لديهم إدارة شؤون الدولة أو القطاع العام. وبين إدارة الأعمال التي تُعنى بإدارة الشركات في القطاع الخاص (سيف الإسلام سعد عمر، 2005، ص15). وبهذا المفهوم نعتبر أن الإدارة العامة هي الإدارة بمفهومها الشامل، ويشتق منها الإدارة التعليمية وإدارة الأعمال وغيرها كإدارات ذات أهداف خاصة تربوية أو اقتصادية أو غيرها.

ب- تعريف الإدارة التعليمية :

تعد الإدارة التعليمية جزءاً من الإدارة العامة، ويتفقان في عناصر مشتركة أهمها التخطيط، والتوجيه، سن القوانين التي تسيّر العمل في كل منهما (أحمد إبراهيم أحمد، 2002، ص10)، وتختلف عنها في الأهداف الموضوعية والموارد البشرية والمادية المستقلة (زينب علي الجبر، 2002، ص27).

وبما أن الإدارة التعليمية تقع تحت مظلة الإدارة العامة للدولة فإنه يمكن تعريف

الإدارة التعليمية بأنها: " الإدارة التي توجه مسيرة العملية التعليمية علي مستويات

مختلفة لتحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة عالية مع الاقتصاد في الجهد والوقت
والمال قدر الإمكان". (زينب علي الجبر، 2002، ص27).

ويمكن تعريفها بأنها " كل عمل منسق ومنظم يخدم التربية والتعليم ويتحقق من
ورائه الأغراض التعليمية والتعلمية تحقيقاً يتماشى مع الأهداف الأساسية للتعليم، أو
أنها الكيفية التي يدار بها التعليم في دولة ما وفقاً لأيدلوجية المجتمع والاتجاهات
الفكرية والتعليمية السائدة فيه حتى تتحقق الأهداف المرجوة من التعليم (أحمد إبراهيم
أحمد، 2003، ص10). وعرفت بأنها : "الطريقة التي يدار بها التعليم في مجتمع ما
وفقاً لأيدلوجية ذلك المجتمع وأوضاعه والاتجاهات الفكرية والتعليمية السائدة فيه
ليصل الي أهدافه من خلال نشاط منظم ومقصود وهادف يحقق الأهداف التعليمية
المنشودة في المدرسة، ينظر الي الإدارة من حيث كونها طريقة وأسلوب" (سليمان
حامد، 2008، ص25).

كما عرفها (محمد منير مرسى، 1998، ص25): " كل عمل منسق يخدم التربية
والتعليم ويتحقق من ورائه الأغراض التعليمية والتربوية تحقيقاً يتماشى مع الأهداف
الأساسية للتعليم".

ج-العلاقة بين الإدارة التعليمية والإدارة التربوية:

يذكر (محمد منير مرسى، 1998، ص ص17-18) في كتابه الإدارة التعليمية
أصولها وتطبيقاتها أن: مفهوم الإدارة التعليمية والإدارة التربوية والإدارة المدرسية شاع
استخدامها في الكتب والمؤلفات التي تتناول موضوع الإدارة في ميدان التعليم وقد
تستخدم أحياناً علي أنها تعني أشياء واحدة. ويبدو أن الخلط في هذه التعريفات يرجع
فيما يرجع الي النقل عن المصطلح الأجنبي الذي يترجم الي العربية بمعنى " التربية"
أحياناً و " التعليم " أحياناً أخرى. وقد ساعد على ذلك بالطبع على ترجمة المصطلح

إلى الإدارة التعليمية تارة والإدارة التربوية تارة أخرى علي أنهما يعنيان شيئاً واحداً وهذا صحيح.

بيد أن الذين يفضلون مصطلح " الإدارة التربوية" يريدون أن يتماشوا مع الاتجاهات التربوية الحديثة التي تفضل استخدام كلمة " تربية " علي كلمة " التعليم" باعتبار التربية أشمل وأعمّ من التعليم وأن وظيفة المؤسسات التعليمية هي " التربية الكاملة " وبهذا تصح كلمة الإدارة التربوية مرادفة للإدارة التعليمية، وأن الإدارة التربوية تريد أن تركز علي مفهوم التربية لا التعليم. غير الإدارة التعليمية تعتبر أكثر تحديداً ووضوحاً من حيث المعالجة العلمية. ويؤيد سليمان حامد هذا الرأي في كتابه الإدارة التعليمية المعاصرة.

د-نشأة وتطور الإدارة التعليمية :

يعتبر ميدان الإدارة التعليمية من ميادين الدراسات الحديثة وليدة القرن العشرين، وإن كانت الممارسة الفعلية لها قديمة قدم الحضارة البشرية نفسها(محمد منيرمرسي، 1998،ص19). حيث أن الأسرة كانت النواة التي بدأت فيها العملية التعليمية ولكن بعد أن تكونت القبائل أوكلت هذه المهمة إلى أشخاص معينين هم الكهان وقيام الدول وتعدد شؤون الحياة أكثر فأكثر أنيطت مهام العملية التعليمية بالمؤسسات الحكومية(زينب علي الجبر، 2002، ص 19) .

وتتحمل الدول مسؤولية التعليم في العصور الحديثة كان هذا معناه انتقال إدارة التعليم من نمط يقوم علي العفوية والمبادرات التطوعية أو إتباع العرف والتقاليد الي نمط جديد يعتمد علي سلطة الدولة وإشرافها ويحتكم الي مجموعة من القوانين والنظم واللوائح الوضعية التي تنظم العمل والتعامل داخل المؤسسات التعليمية وفيما بينها وبعضها مع بعض وبينها وبين المجتمع الذي توجد فيه(سليمان حامد،2008،ص34).وهذا يعني إدارة تعليمية جديدة غير إدارة الكتاتيب والمساجد.

إلا أن ميدان الإدارة التعليمية الذي يعد اليوم من ميادين الدراسات العلمية الحديثة ،ميدان بكر ولم تنشأ فكرة الإدارة التعليمية ميدانا من ميادين المعرفة أو مهنة

من المهن لها قواعد وأصول ثابتة إلا في العقد الثاني من القرن العشرين كما لم يظهر ذلك التاريخ كتابات أو بحوث متخصصة (سليمان حامد، 2008، ص34). بل ما كتب في ذلك علي قلته كان يتسم بطابع البساطة وعدم التخصص وإن كان ساعد علي وضع أساس هذا الميدان بعد، وقد تطور مفهوم الإدارة التعليمية تطوراً سريعاً معتمداً في ذلك علي تطور مفاهيم إدارة الأعمال الصناعية من ناحية، وتوافر كثير من الدراسات في ميدان الإدارة التعليمية من ناحية أخرى (سليمان حامد، 2008، ص34).

ويرى (إبراهيم عصمت مطاوع 1980، ص9) أن الإدارة التعليمية أشتقت أسسها العلمية من أسس علم الإدارة في مجالات الصناعة وإدارة الأعمال في النصف الأول من القرن العشرين. كما أن الإدارة التعليمية لم تظهر علماً مستقلاً بذاته إلا عام 1964م حيث بدأ علم الإدارة ينتشر منذ ذلك الحين، وبأخذ لنفسه صفة بارزة بين العلوم (إبراهيم عصمت مطاوع، 1980، ص9). ثم أخذ هذا المفهوم يتطور سريعاً لمجموعة من الأسباب لخصها (سليمان حامد، 2008، ص35) في الآتي :

- 1- تطور مفهوم إدارة الأعمال والصناعة.
- 2- تأثر مفهوم الإدارة التعليمية بالحركة العلمية حيث أدى ظهور هذه الحركة إلى انتقال الإدارة التعليمية من إدارة تقليدية تقوم على الارتجال والخبرات الشخصية الي إدارة علمية تهدف إلى معالجة المشكلات بأسلوب يعتمد علي التفكير والاستقراء واستخدام سبل التحليل والقياس والموضوعية.
- 3- توافر العديد من الدراسات في ميدان الإدارة العامة. تأثر مفهوم الإدارة التعليمية بحركة العلاقات الإنسانية حيث أصبحت العلاقات الإنسانية تشكل المعرفة الرئيسة للإدارة فاتجهت الإدارة الي ممارسة المبادئ الديمقراطية في العمل والتعامل.

4- تأثر الإدارة التعليمية بالمفاهيم النفسية والتربويات الجديدة التي قادها التربويون على رأسها " جون دوي".

وأضاف (إبراهيم عصمت مطاوع، 1980، ص9):

- 1- اهتمام العلماء بالإدارة علماً قائماً بذاته.
 - 2- تأثر الإدارة بالاختراعات والمستحدثات التكنولوجية والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
 - 3- اعتبار الإدارة أداة فاعلة مع دفع عجلة التنمية في البلاد.
- كما أضاف (محمد منير مرسى، 2001، ص190) في كتابه الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها مجموعة من الأسباب تم تلخيصها في الآتي:
- 1- إضفاء الصبغة العلمية على الإدارة واعتبار رجل الإدارة صاحب مهنة.
 - 2- تركيز الدراسات على الإدارة باعتبارها ظاهرة سلوك وأداة وتفاعل اجتماعي وعلاقات إنسانية.
 - 3- تحليل الإدارة إلى بعدين رئيسيين أحدهما يتعلق بالمحتوى والآخر بالطريقة.
 - 4- الاعتراف بالقوة الجديدة من خلال النظرة الجديدة للإدارة والتكنولوجيا الحديثة والظواهر السكانية والعقائدية والأيدلوجية والتغيير والصراع في نظام القيم والإنفجار المعرفي.

ه- خصائص الإدارة التعليمية :

هناك عدة عناصر مشتركة بين ميدان الإدارة التعليمية وميادين الإدارة الأخرى مثل : الإدارة العامة وإدارة الأعمال وإدارة الصناعة وغيرها.

فقد ثبت أن هناك عناصر ومفاهيم يمكن تطبيقها بصفة عامة على كل ميادين الإدارة، ومع هذا فإن الإدارة التعليمية لها بعض الخصائص من حيث الأغراض

والوظيفة التي تميزها عن سائر الإدارات ومن هذه الخصائص كما ذكرها (فيصل الراوي، 2000، ص20) :

1- القيادة الجماعية: القيادة الجماعية تعد صمام أمان ضد خطأ القرار أو سوء التقدير ولذلك كان من الضروري حرص القيادة التعليمية الناجحة علي أخذ رأي الآخرين فيما يعرض عليها من أمور تجنباً لمزالق الخطأ في التقدير.

2- العلاقات الإنسانية :

تتمثل هذه العلاقات في حسن معاملة الآخرين وتقديرهم والاستماع الي وجهات نظرهم والتعرف علي مشكلاتهم وتقديم الحلول لهم. وهذا بالطبع يؤدي الي لون من الحياة الديمقراطية في الإدارة بين الرئيس ومرؤوسية، وهذا يؤدي الي فاعلية الإدارة التعليمية والحصافة في اتخاذ القرار.

3- الكفاءة في الأداء :

وهي عنصر مهم لتحقيق أهداف الإدارة التعليمية وبدونها يكون هناك تقصير أو قصور يؤدي إلي إعاقة تحقيق الأهداف التي ترمي الإدارة التعليمية الي تحقيقها.

وأضاف (قاسم بن عائل الحربي، 2008، ص76) بعض من الخصائص منها:

4- تفعيل التغيير والقدرة الفائقة علي التعامل مع المتغيرات والمتلاحة.

5- إدراك أهمية المناخ المحيط وضرورة الانفتاح عليه والتعامل معه باعتباره مصدر للمواد المختلفة.

6- استيعاب التكنولوجيا الجديدة والمتجددة وتوظيفها لتحقيق مزيد من التفوق والتميز.

7- استثمار الوقت باعتباره من أهم الموارد المتاحة.

8- التخلص من الانحصار المكاني وتحويله من قيد الي مورد واعتباره من التحديات التي تدعو الي الابتكار والإبداع.

9- الإيمان بأهمية تفعيل الطاقات والامكانات المتاحة للمؤسسة.

10- العمل علي تنمية العمل الجماعي وعمل الفريق وتنظيم الأعمال من خلال مجموعات من الفرق المتفاعلة

وأضاف كذلك (جودت عزت عطوي، 2008، ص ص 18-20) الآتي:

11- ضرورتها الملحة :

يعتبر التعليم اكثر إلحاحاً من ألوان النشاط الأخرى لأنه وسيلة نمو المجتمع وتقدمه ويزود خطط التنمية بالقادة والفنيين والإداريين والحرفيين والعمال، وهو الذي يعد الطاقة البشرية اللازمة يديرها لتتمكن من زيادة الإنتاج وتحقيق أهداف وخطط التنمية.

12- المنظور الجماهيري :

إن ما يحدث في المؤسسة التعليمية يهم كل إنسان في المجتمع فكل إنسان يهتم بما تعلمه في المدرسة من قيم ومعارف وحقائق ومهارات وغيرها ولذلك يراقب ويشترك ويتدخل في شؤون التربية والتعليم وفي التأثير عليها وتوجيهها الوجهة المناسبة، وهذا لا يحدث في ميادين الإدارة الأخرى.

13- تعقدُّ الوظائف والفعاليات :

احدي سمات الإدارة التعليمية أنها تتضمن مستوى فنياً ودرجةً من تعقد العمليات أكثر مما تتضمنه أي إدارة وذلك لارتباطها بقيم الإنسان والسلوك الإنساني المعقد.

14- تشابك العلاقات في المؤسسة التعليمية :

هناك علاقات بين المدير والمعلمين والطلاب، والمدير وأولياء الأمور والمعلم والطلاب، والمعلمين بعضهم ببعض ومن هنا كانت الإدارة التعليمية معنية

بنتظيم هذه العلاقات ووضع أسس سليمة لها تقوم علي الاحترام المتبادل وتحديد أدوار كل.

15- التاهيل الفني والمهني للعاملين :بإمكان أي شخص أن يدير مزرعة أو مصنعاً ولكن ليس بإمكانه أن يدير مؤسسة تربية لأن المؤسسة التعليمية أكثر تعقيداً من غيرها.

16- النتائج التعليمية يصعب قياسها :

يصعب فصل أثر المؤسسة التعليمية عن غيرها من العوامل بينما يسهل قياس نتائج مصنع أو مزرعة وهذا يتطلب وجود معايير ومقاييس واختبارات دقيقة من أجل قياس إنتاج المدرسة مما يجعل خطط المدير أكثر دقة وجهداً ويجعل أساليبه أكثر صعوبة.

17- التحكم النوعي :

تواجه الإدارة التعليمية صعوبات متعددة في التعامل مع مدخلات متعددة متنوعة مما يوجب عليها مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ من حيث أنها تقدم لكل فرد حسب استعداداته وقدراته وميوله.

و- العوامل المؤثرة في الإدارة التعليمية :

إن ما يسود في المجتمع من أفكار وآراء وسياسات وتقاليد وطموحات وإمكانات مادية وبشرية..الخ يلعب دوراً بارزاً في تحديد شكل ونوع السياسة في مؤسسات ذلك المجتمع ومنها مؤسساته التعليمية.

ومن أبرز العوامل التي تؤثر في الإدارة التعليمية كما ذكرها(جودت عزت عطوي،2008،ص35):

1-فلسفة الدولة السياسية :

يقول كاندل: Kandel إن طابع الإدارة التعليمية تتحدد بعاملين أساسيين هما: نظرية الدولة أي مفهوم الدولة السياسية والنظرية التعليمية السائدة فيها(محمد منير مرسي،2001،ص34).

فاختلاف التيارات السياسية والحزبية وما يرتبط بها من اختلاف أيديولوجي يؤثر بصورة مباشرة علي الإدارة التعليمية.

2-قيم المجتمع وآراءه وتقاليدِه وإمكاناته وحاجاته وتطلعاته السياسية والاجتماعية السريعة.

3-الأوضاع الاقتصادية السائدة :

الأوضاع الاقتصادية الجيدة تساعد الدول في تقديم الخدمات التعليمية المناسبة من مناهج ومختبرات ومكتبات ومعلمين أكفاء وتسهيلات تربوية أخرى، أما في حالة وجود صعوبات ومشكلات في الأوضاع الاقتصادية فإن هذا يؤدي الي تقليص الخدمات التعليمية.

4-العوامل الطبيعية والجغرافية:

تتأثر الإدارة التعليمية بالعوامل الطبيعية والجغرافية فالتنظيم المدرسي والأبنية المدرسية وقيود السن والمتعلقة بنظام الإلتزام والحضور الإجباري وغيرها إنما تحدد في الغالب بالعوامل الطبيعية والجغرافية للدولة وبالتالي تفرضها علي الإدارة التعليمية.

5-العوامل الدينية :

للعوامل الدينية أثراً كبيراً في تشكيل الإدارة التعليمية وتوجيهها نحو المركزية أو اللامركزية أو نحو أمر يجمع بين هذين القطبين، كما أن لها أثراً في توجيه نشاط هذه الإدارة التعليمية(صلاح معوض،حنان عبد الحليم،2003،ص38)س.

6-العوامل السكانية :

نتيجة للتزايد السكاني تواجه الإدارة التعليمية الكثير من المشكلات مثل : مشكلة التوسع في المدارس ووجود الأقليات أو الأقليات العنصرية التي لها مشكلاتها اللغوية،مثل الزوج في الولايات المتحدة.

الاتجاهات المعاصرة في الإدارة التعليمية :

لقد توصلت الندوة العلمية المقامة بدول الخليج العربي حول اختبار وتأهيل الكوادر القيادية بالإدارة التعليمية الي بعض الاتجاهات المعاصرة في الإدارة التعليمية والتي لخصها (فيصل الراوي وآخرون، 2000، ص24) في الآتي:

1- أن الإدارة أصبحت علماً له مفاهيمه وأصوله وقواعده وأساليبه وطرقه وممارساته ولم تعد الإدارة تعتمد علي الخبرة والاجتهادات الشخصية.

2- أن الإدارة التعليمية العصرية هي أساس أي تطوير أو تجديد للتعليم في سبيل تحقيق أهدافه في تطوير المجتمع وتنميته الشاملة.

3- الإدارة التعليمية الحديثة تعتمد علي الديمقراطية وعلي العلاقات الإنسانية والمشاركة وليس علي التسلط والفردية.

4- استخدام التكنولوجيا بأبعادها المختلفة الآلية والعقلية والاجتماعية أصبحت في أساس الإدارة التعليمية الحديثة.

5- العناية بالعنصر البشري في اختياره وتأهيله وتدريبه يأتي في أولويات التطوير الإداري المعاصر. ولذلك تتجه معظم البحوث الإدارية نحو التركيز علي الإداريين علي مختلف مستوياتهم من المعلم مدير الصف، إلى صاحب القرار الإداري النهائي في الإدارة المركزية. وتحديد عدد من الصفات الشخصية والمؤهلات المهنية التي تطبقها المراكز الإدارية.

6- الإدارة التعليمية نظام من الإدارة العامة وأن الإدارة العامة ترتكز علي ظهير اجتماعي اقتصادي سياسي ولا بد لكل تطوير في الإدارة التعليمية من أن يأخذ بالاعتبار النظام الإداري العام والخصائص الذاتية للمجتمع في مختلف أبعادها.

ز- وظائف الإدارة التعليمية :

تعتبر وظائف الإدارة هي المكونات الأساسية للعملية الإدارية بمختلف أبعادها ومستوياتها، فالغرض الأساسي من الإدارة هو تحقيق أهداف معينة عن طريق تنفيذ الأعمال من خلال أشخاص آخرين، كما أنها مسؤولة عن تحقيق أفضل النتائج بأكفاً الطرق من خلال أقل جهد بشري ممكن.

ونتيجة للبحوث والدراسات المتواصلة في العملية الإدارية وتحديد وظائفها، فقد اتجهت معظم البحوث والدراسات إلي تحديد أربع وظائف للعملية الإدارية والتي يمكن تناولها في :

1-التخطيط.

2-التنظيم.

3-التوجيه.

4-الرقابة.

ويمكن توضيحها علي النحو التالي :

أولاً : التخطيط :

يعتبر التخطيط عنصراً أساسياً من عناصر الإدارة التعليمية وله أولوية علي جميع عناصر الإدارة الأخرى، إذ لا يمكن تنفيذ الأعمال علي خير وجهٍ دون تخطيط لها، فالتخطيط هو مرحلة التفكير التي تسبق مرحلة تنفيذ أي عمل وينتهي باتخاذ القرارات المتعلقة بما يجب عمله وكيف يتم ومتى يتم ؟.

ويمكن تعريف التخطيط بأنه " أسلوب في التنظيم يهدف الي استخدام الموارد علي أفضل وجه ممكن وفقاً لأهداف محددة، يقصد به علي النطاق القومي وضع خطة يسير عليها المجتمع خلال فترة معينة بقصد تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية(فتحي عبد الرسول،2001،ص67).

وعرف أيضاً بأنه " مجموعة النشاط والترتيبات والعمليات اللازمة لإعداد واتخاذ القرارات المتصلة بتحقيق أهداف محددة وفقاً لطريقة مثلى ". كما يرى أن الإداري الناجح عندما يقوم بعملية التخطيط فإنه يتعين أن يهتم بالنواحي الآتية:

- 1-تحديد وتوضيح الأهداف المنشودة.
- 2-التعرف علي العناصر والإمكانات المتاحة المادية والبشرية.
- 3-رسم السياسات وتحديد الطرق والأساليب الواجب إتباعها من أجل تحقيق الأهداف.
- 4-وضع جدول زمني للعمليات والإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف المرسومة.
- 5-التنبؤ بالصعاب والعقبات والمشكلات المحتمل حدوثها.

ثانيا : التنظيم :

عرف التنظيم بأنه " عملية إدارية تهتم بتوزيع المهام والنشاطات المراد القيام بها في وظائف أو أقسام وتحديد السلطات والصلاحيات والتنسيق بين هذه الأقسام من أجل تحقيق الأهداف مع حل المشكلات والخلافات التي تواجه كافة الأقسام من خلال أفراد التنظيم وبشكل ملائم(فتحي عبدالرسول، 2001، ص145).

كما عرف بأنه " المعاون أو المساعد للإدارة ويتضمن التنظيم مهام تحديد الإدارات وتحديد الأفراد الذين سيوكل إليهم تنفيذ العمل وتحديد اختصاصات كل من الإدارات والأفراد، وكذا تحديد العلاقات التي يجب أن توجد بين الإدارات، وبعضها البعض، وكذا بين الأفراد وبعضهم البعض"(قاسم بن عائل الحربي، 2008م ،ص58).

وأضاف (يحي محمد نبهان، 206، ص140) أن التنظيم يتطلب إنشاء نظام سلطة رئيس، وتنسيق إدارة هذه السلطة غير أقسام العمل المختلفة بغية العمل بطريقة منسجمة ومتألفة لبلوغ الأهداف وبالتالي، تستلزم وظيفة التنظيم تقرير النشاطات المطلوب القيام بها لتحقيق أهداف المؤسسة، وتعيين الأفراد المناسبين للقيام بهذه النشاطات وتفويض السلطة اللازمة لتنفيذ تلك النشاطات بطريقة منسقة.

ثالثاً : التوجيه :

ونعني به " مراقبة التنفيذ والتأكد من مطابقته للخطة الموضوعة" (قاسم بن عائل الحربي، 2008، ص60) ونلاحظ في عملية التوجيه ينشط الإداري إجراءات التنفيذ بالتوفيق بين السلطة التي يكون مؤهلاً لها من خلال صلاحيات مركزة والسلطة المستمدة من نكائه ومعلوماته وخبراته المتمثلة في إدراكه الشامل لأهداف المنظمة وطبيعة العمل المناط بها وإمكاناتها المادية والبشرية والقوى والوظائف الاجتماعية المؤثرة عليها. ويضيف (قاسم بن عائل الحربي، 2008، ص64) أن التوجيه يتضمن كل ما من شأنه أن يؤدي إلي إنجاز الأعمال المطلوبة عن طريق رفع الروح المعنوية والنشاط لدى الأفراد ودفعهم نحو الأداء ويشمل التوجيه:

1-الاتصال بالمرؤوسين وإرشادهم إلى كيفية إتمام الأعمال.

2-رفع الحالة المعنوية للمرؤوسين والالتزام لمفاهيم القيادة بقصد الحصول علي

تعاونهم الاختياري في تنفيذ الأعمال.

رابعاً : الرقابة :

هي الضبط في أوسع معانية وفي المفهوم الإداري يقصد بها : " التأكد من مدى تحقيق النشاط الإداري للأهداف المقررة، أي التحقيق من أن ما يتم انجازه مطابقاً لما تقرر في الخطة الموضوعة " (جودت عطوي، 2008، ص34).

والرقابة يمكن أن تلخص في أربع خطوات أساسية كما بينها (محمد صبيح الرشايدة، 2007، ص ص 37-38) هي:

1-إعداد معايير الأداء.

المعيار أداة قياس كمية أو نوعية صممت لمساعدة مراقب أداء الناس والسلع أو العمليات - وتستخدم لتحديد التقدم أو التأخر عن الأهداف. وتنقسم إلي :

أ - المعايير الإدارية : وتتضمن عدة أشياء منها: التقارير واللوائح وتقييمات

الأداء.

ب- **المعايير التقنية** : تحدد ماهية وكيفية العمل وهي تطبق علي طرق الإنتاج والعمليات والمواد والآلات ومعدات السلامة والموردين ويمكن أن تأتي من مصادر داخلية أو خارجية.

2-متابعة الأداء الفعلي.

3-قياس الأداء.

4-تصحيح الانحرافات عن المعايير.

ج- **عملية اتخاذ القرار** : يعتبر القرار لب العملية الإدارية والمحور الذي تدور حوله جوانبها ويقول جريفت " إن تركيب التنظيم الإداري يتحدد بالطريقة التي تعمل بها القرارات، كما أن القرارات تؤثر في جميع عناصر العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتوجيه ورقابة " ويرى هيرت سيمون أن " التنظيمات الإدارية تقوم علي عملية اتخاذ القرارات " (جودت عطوي، 2008، ص25).

وعرف اتخاذ القرار بأنه " إصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما، وذلك بعد الفحص الدقيق للبدائل المختلفة التي يمكن أن يتبعها " كما يمكن تعريفه بأنه "عملية اختيار بديل واحد بين بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة للمؤسسة" (فتحي عبد الرسول، 2001، ص 194).

إن مفهوم القرار الإداري في العديد من الكتب والمؤلفات أن المفكرين يقدمون تعاريف متعددة كل حسب خلفيته وانتماءاته العملية والفلسفية، وعلي الرغم من اختلاف الآراء فإن هناك إتفاق على عدد من العمليات التي يتضمنها القرار الإداري هي:

1-وجود مشكلة معينة تتطلب حلاً معيناً.

2-وجود أكثر من بديل يمكن الاختيار من بينها

3- أن يكون الاختيار نتيجة نشاط ذهني واعٍ ومدرك.

4- أن يكون موجهاً لتحقيق هدف أو أهداف مرجوة.

ويرى (أحمد إبراهيم أحمد 2003م، 75) في كتابه الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق أن القرارات تقوم علي أساسين هما :

أ- مجموعة الحقائق والمعلومات وهذه يجب أن تكون خاضعة للاختيار لبيان صدقها أو زيفها.

ب- مجموعة القيم وهي لا تخضع لمثل هذا الاختيار لأنها تتعلق بعملية الاختيار الأحسن والأفضل.

خطوات عملية اتخاذ القرار كما لخصها (جودت عزت عطوي، 2008، ص29):

1- تحديد المشكلة : ويشمل ذلك الفهم الواضح للهدف الذي يخدمه القرار المتخذ ومعرفة الظروف المحيطة بهذه المشكلة

2- جمع المعلومات : وتشمل ذلك الحقائق والآراء والأفكار المتعلقة بالمسألة ويجب توفير المعلومات اللازمة.

3- تحليل المعلومات : ويشمل ذلك تفسير المعلومات بمنطق سليم.

4- وضع الحلول المقترحة : وهي عبارة عن بدائل أو احتمالات ممكنة للقرار.

5- تقييم الحلول / البدائل : من حيث الإيجابيات والسلبيات.

6- اختيار الحل الأفضل : في ضوء البدائل المقترحة.

7- تطبيق القرار : أي اتخاذه ووضع موضع التنفيذ.

8- متابعة تنفيذ القرار.

المبحث الثاني : الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جداً من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة.

ولكن يلاحظ أن معظم المعلومات المتوافرة حوله تتناول " الحكومة الإلكترونية " وفي إطار التدقيق لبعض العلماء في هذا المصطلح وجد أن أصل هذا المصطلح مشتق من الكلمة الإنجليزية Electronic Government لكن خلال نقل هذا المصطلح إلى العربية لم يتم مراعاة المعنى فترجم هذا المصطلح بشكل جامد. وينصح البعض باستخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية بدلاً عن مصطلح الحكومة الإلكترونية لعدة أسباب يلخصها (علي حسين ،2006،ص1):

أولاً: عند ذكر مصطلح الحكومة الإلكترونية يتبادر إلى ذهن المستمع العمل السياسي على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي وإنما الإداري أيضاً ولكن الغالب يبقى السياسي وهذا لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذلك من الأفضل استخدام مصطلح الإدارة.

ثانياً: أن تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته (سواءً بنفسه أو بعلاقاته) لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص والعلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محدودة ومعلومة على عكس مصطلح الإدارة الذي يعبر عن إطار مفتوح واسع يطال جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الناس في علاقته.

تعريف الإدارة الإلكترونية:

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل: الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط ما بين النشاطات والاتصالات في العالم الرقمي (سعد غالب يسن،2005،ص19).

ومن خلال الدراسات المتأنية والمتعمقة والتي اهتمت بالإدارة بصفة عامة،
والمجالات الإلكترونية بصفة خاصة يمكن تقديم المفاهيم التالية لمصطلح الإدارة
الإلكترونية:

1. " هي: الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق
الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات
مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة مسبقاً" (علاء عبد الرزاق، خالد
إبراهيم السليطي، 2008، ص32).
2. هي: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال
في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين
بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة والإدارة عن قرب (نجم
عبود، 2004، ص127).
3. " هي: منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من
إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية
قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف" (كلثم
الكبيسي، 2008، ص2).
4. هي: "تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني (طارق
عبدالرؤف عامر، 2007، ص25).
5. هي: " الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية
اليديوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد (حمزة
محمد ناجي خالد، 20012، ص9).
6. هي: " عملية حوسبة جميع المهام والنشاطات الإدارية بالإعتماد على جميع
تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة الهادفة
إلى تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والتخلص من الروتين والإنجاز
الدقيق للمهام والمعاملات" (محمد محمود الطعمانة، سمير محمد عبد الوهاب
، 2005، ص325).

7. هي: " منهجية جديدة تقوم على الاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة "(فاتن أبوبكر، موسى بنت محمد الزومان، 2007، ص30).

8. هي: " عملية إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة ومثالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة "(محمد بن سعيد العريشي، 2008، ص3).
ويتحليل جميع التعريفات السابقة رغم تنوعها وتعددتها نلاحظ أنها تنصب جميعاً في نطاق أن الإدارة الإلكترونية هي توظيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بكافة أشكالها من شبكات ربط الاتصالات الخارجية ومواقع الانترنت وتطبيقات الحاسوب المختلفة لتحديث العمل الإداري، وأن مثل هذه التطبيقات يعزز من كفاءة الإدارة ويزيد من فعاليتها وقدراتها على تقديم الخدمات المطلوبة في الوقت والكم والكيف المطلوب.

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:-

في سياق الحديث عن الإدارة الإلكترونية نجد أن هناك مجموعة من المصطلحات المتشابهة والتي تحمل نفس المعنى. مثل : التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التسويق، الإلكتروني، والحكومة الإلكترونية، ولذلك يحاول الباحث توضيح العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية. حيث يرى البعض أنهما مترادفان والبعض الآخر يرى أن كلا منهما سبباً للآخر والبعض يرى أن كل منهما نوع مفصل من أنواع الإدارة.

فعند تناول مصطلح الحكومة الإلكترونية بالتعريف فلا بد أولاً من إزالة الغموض الذي يبدو للكثيرين بتفسير مصطلح الحكومة الإلكترونية. حيث يتكون المصطلح من كلمتين هما: الحكومة التي تعنى سلطات الدولة الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية، وقد يقتصر تعريفها أحياناً على السلطة التنفيذية فقط. والكلمة الأخرى " الإلكترونية، والتي تعني توصيف مجال الأداء الإداري واستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية والتي من بينها شبكة الأنترنت(هبة تقي محمد، 2008، ص11)

ولذلك فالتعريف القانوني للحكومة بأنها تعنى سلطات الدولة الثلاث التنفيذية التشريعية والقضائية، هو تعريف موسع للحكومة التقليدية وبمعنى آخر يتطابق هذا التعريف مع المجالات التي تم فيها التحول إلى الحكومة الإلكترونية وهي مجالات الإدارة التنفيذية والتشريعية والقضائية، فضلاً عن أن هذا التحول الإلكتروني في نطاق الأعمال الإلكترونية قابل للزيادة والنمو. (هبة تقي محمد، 2008، ص12). فالحكومة الإلكترونية تعني أن نجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر وإلكتروني (علاء عبدالرازق السالمي، 2007، ص33).

كما يمكن تعريفها بأنها : " مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض الوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين والأجانب" (هدى عبدالعال، 2006، ص33).

ومما سبق يتضح أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية كما أن كلاً من المصطلحين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية لهما نفس الهدف يستخدمان وسائل الاتصال الحديثة لتقديم خدماتهم للمواطنين، وإن كان مصطلح الإدارة الإلكترونية يناسب جميع أنواع تقديم الخدمات حكومية أو غير حكومية بشكل عام بينما مصطلح الحكومة الإلكترونية يعتني بالمؤسسات الحكومية في تقديم خدماتها.

أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم: -

إنَّ الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في التعليم تُعد مدخلاً معاصراً لتطوير وتحديث الإدارات التعليمية، والقضاء على كل المشكلات الإدارية التي تعاني منها باستخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير في حياة الناس، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها والتي يتناولها الباحث بغض النظر عن الأهمية والأولوية في الآتي: -

1. تقليل التكلفة والتعامل الورقي والذي قد يكون سبباً في ضياع الوقت والجهد والتعرض للتلوث والضياع (أحمد محمد غنيم، 2004، ص44).
2. تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة مبنية على فلسفة إدارة الجودة الشاملة للإدارات التعليمية (سعد غالب يس، 2010، ص246).
- وأضاف (عبد الحميد حسين، 2012، ص7) الأهداف الآتية:-
3. محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
4. إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.
5. تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لتستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
6. مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة الكترونية متوافقة.
7. الخروج برؤية وإستراتيجية واضحة من أجل الإنطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأضاف كذلك (محمد سمير أحمد، 2009، ص44) الأهداف التالية:

8. تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وخلال أربع وعشرين ساعة وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
9. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
10. تحقيق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
11. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
12. الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والإبتكار.
13. الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

ولقد صنف (العطيات محمد النمر، 2006، ص424) أهداف الإدارة الإلكترونية إلى:

(أ) أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

- 1- إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- 2- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.
- 3- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية
- 4- إمكانية أداء الأعمال عن بعد.

(ب) أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:-

- 1- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- 2- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للإدارات.

ويمكننا أن نضيف الأهداف التالية:

- 3- توصيل خدمات تعليمية متميزة لأولياء الأمور والمهتمين بالعملية التعليمية بالشكل والأسلوب الأمثل.
- 4- دعم عملية اتخاذ القرار التعليمي.
- 5- تسهيل عملية تبادل المعلومات في الداخل والخارج.

فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية:-

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإداري مصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات ولذلك فإن للإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة تناولها الدكتور طارق عبد الرؤف في الآتي (طارق عبد الرؤف، 2007، ص ص34-36):

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعومات والبيانات لمن أَرادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة.
2. المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان وفي أي وقت.

3. سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
 4. لن تكون هنالك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
 5. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
 6. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في مكان خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.
- وأضاف (كلثم محمد الكبيسي، 2008، ص38) بعض الفوائد التالية :
7. السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
 8. المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.
 9. خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع سرية الأداء.
 10. تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.
 11. معالجة البيروقراطية والرشوة.
 12. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
 13. التخطيط للمشروعات المستقبلية.
 14. تجاوز مشكلات العمل اليومية بسرعة مع رفع كفاءة العاملين في الإدارة.
- ويمكن أن نضيف الفوائد الآتية:
15. تسهيل إجراءات الاتصال بين أقسام المؤسسة المختلفة مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج الوطن.
 16. تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات.
 17. تحسين عملية المتابعة وتقييم مستوى تحسين الأداء.
 18. تقليل تأثيرات العلاقات الشخصية في إنجاز العمل.
 19. تزويد المديرين التنفيذيين بالنظم التي تمكنهم من أداء مهامهم اليومية بمزيد من الكفاءة والفاعلية (بريان هويكتر، جيمس ماركهام، 2008، ص322).

20. دعم أفضل للإدارة من خلال تزويد المديرين التنفيذيين بالنظم التي تمكنهم من أداء مهامهم اليومية بمزيد من الكفاءة والفاعلية.

ويمكن أن توضح فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم من الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم

القدرات الإلكترونية	الاستخدامات	الفوائد المرجوة
تجاوز القيود الجغرافية: الحصول على المعلومات حول أية مهمة من خلال موقع التحكم الذاتي (التحكم عن بعد)	استخدام الانترنت والاكسترنات وبناء قاعدة بيانات شاملة لتلبية حاجات اتخاذ القرار والرقابة على الأنشطة الإدارية	تقديم افضل خدمة لإتخاذ القرار والحد من التأخير بصدد إجراء أية مهمة أو معالجة أي موقف محدد
تجاوز القيود الزمانية: تزويد مواقع السيطرة الذاتية بالمعلومات فور طلبها	استخدام شبكة معلومات على الخط فورية On line information net works.	تقديم اجابة عن أي سؤال خلال ثوانٍ
تجاوز قيود الكلفة: تخفيض قيود الكلفة المترتبة على استخدام وسائل الاتصال التقليدية	استخدام Desktop Videocon fermenting بين الوحدات الإدارية ونظائرها من خلال الانترنت والانترنت والإكسترنات	تخفيض معاناة الانتظار والتلكؤ التي يجابها المواطنون والمتعاملون مع الإدارات وبذلك يتم تحسين مستوى القرار
تجاوز القيود الهيكلية: دعم العلاقات لأهداف القدرة التناقصية	استخدام نظام تبادل البيانات إلكترونياً EDI بين الأطراف ذات الصلة بنشاط أو مهام الإدارة باستخدام الإكسترات او شبكات أخرى.	تقديم خدمة مريحة وسريعة للعملاء والموردين والموظفين وللداءة

المصدر: بتصريف (محمدالطعامنة،سميرعبدالوهاب، 2005،ص334)

مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها المتغيرات العالمية، ففكرة المشاركة والتكامل وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة.

وقد فرض التّقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمن سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطوير الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ويمثل عامل الوقت أهم مجالات التنافس بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لإرتباط

الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. ويمكن أن نصيغ أهم مبررات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

1. تعد ثورة المعلومات أو الانفجار المعرفي من أهم دواعي تحديث الإدارة التعليمية لتكون أكثر ملاءمة مع احتياجات عصر العولمة، غير أن الثورة العلمية في جميع مجالات الحياة تفرض على الإدارة التعليمية تحديث أنظمتها الإدارية والتعليمية وتنوع التخصصات واكتساب العديد من المهارات الإدارية والتعليمية (هبة تقي محمد، 2008، ص32).

2. تعقد المجتمعات وتشابكها أكثر من الماضي مما جعل استخدام الأساليب الإدارية التي كانت في الماضي لا تفي بمتطلبات الحاضر وأضاف كذلك (محمد محمود الطعمنة وسمير عبد الوهاب، 2005، ص331) المبررات التالية:

3. تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يقلل عدد خطوات العمل الذي يقدم يدوياً وهذا يعني بالضرورة تخفيض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات والخدمات بما يوفر الوقت والجهد ويخفض من التراكم والانتظار وما يصحبهما من قصور في سلوكيات المراجعين والعاملين على حد سواء.

4. استخدام الإدارة الإلكترونية يسهل على الإداريين الإطلاع على ما يجري من عمليات وإجراءات في كل دائرة من دوائرها. كما أن ذلك يمكن مديري ورؤساء الوحدات التنظيمية من اطلاع رؤسائهم أولاً بأول عن نشاطاتها عبر البريد الإلكتروني، كما يوفر فرصة توزيع الوثائق. والتصديق عليها إلكترونياً بدلاً من طباعتها ومراجعتها ورقياً.

كما أضاف (فهيم مصطفى، 2005، ص85) بعض العناصر لتعد أهم مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم والمتمثلة في الآتي:

5. الإتجاه إلى زيارة ترشيد الإدارة التعليمية من خلال الدراسة المتأنية قبل إصدار القرارات المتعلقة بالقضايا المستقبلية والتقويم والمتابعة عن طريق جمع وترتيب وتبويب المعلومات الإدارية.

6. زيادة أعداد الطلاب والمعلمين والموظفين والعاملين الآخرين بمعدلات تفوق العمل اليدوي.
 7. التطور التكنولوجي الكبير في الحاسوب وامكانياته في إجراء البحوث ومعالجة المعلومات واتخاذ القرارات.
 8. زيادة وتعقد الإجراءات الإدارية وخاصةً في في شئون الطلاب والامتحانات وشئون العاملين.
 9. ظهور نماذج تكنولوجية إدارية حديثة في كافة المجالات ومن ثم فالتعليم مطالب بتطوير أساليبه الإدارية ومواكبة العصر من حيث استخدام التكنولوجيا الإدارية الحديثة.
 10. استخدام مديري الأقسام لتكنولوجيا التعليم واستثمارها في الوصول إلى حلول مناسبة للمشكلات الإدارية والتعليمية.
 11. التواصل بين واضعي السياسة التعليمية ومديري الوحدات والأقسام والمدارس والمعلمين مع المرونة في وضع اللوائح والأنظمة التعليمية وتجنب إصدار القرارات الإدارية التي تعوق المسيرة التعليمية لكي يتسطيع مديري الوحدات والأقسام التحرك الإيجابي في إطارها.
 12. الاستيعاب المستمر للتطورات العلمية المتنوعة واستثمارها في الإدارات التعليمية المختلفة بما يحقق الأهداف التعليمية المنشودة.
 13. استخدام البرامج الإلكترونية يوفر استثماراً جيداً للوقت والجهد ويضمن الإشراف بفعالية على أعداد كبيرة من القوى البشرية العاملة من إداريين ومعلمين وطلاب من خلال إعادة كافة النظم الإدارية في جميع المستويات الإدارية.
- وظائف الإدارة الإلكترونية:**

من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها، كما أثرت بعمق في وسائل وأدوات الإدارة. بما في ذلك بنية وعلاقات واتصالات التنظيم الإداري (سعد غالب يس، 2010 ، ص34).

لهذا فإنَّ الحديث عن وظائف الإدارة الإلكترونية يتطلب التغييرات الجوهرية التي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة تحت تأثير تقنيات وبرامج المعلومات والاتصالات وهذه التغييرات انعكست على وظيفة الإدارة الإلكترونية كما ذكرها (سعد غالب يس، 2010، ص 34-38) ويمكن تناولها في النقاط التالية:

1. الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحسوبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظمات مستقلة إلى نظم معلومات شبكية تعمل من خلال التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الإتصال والتبادل الإلكتروني للبيانات.

2. الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية، أي بإمكان الإدارة الإلكترونية استخدام منظومات وتقنيات محسوبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعليم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

3. الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات التقليدية إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية والتي تقدم فرصة إضافية للإدارة الإلكترونية لإنتاج تقارير معلوماتية متعددة، وتوفير قدرات الدخول المرن والسريعة لأحجام كبيرة من بيانات مشتقة من عمليات تخضع مدخلاتها لتغيير مستمر.

4. العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصال المهمة مثل شبكات الانترنت والاكسترانت.

5. العمل على أساس تقنية حوسبة المزود " الزبون من ضمن الأدوات الثمينة التي تستخدمها الإدارة الإلكترونية هي تقنية المزود المضيف والتي تعتبر أساس عمل الشبكات وتقنيات الخدمة الفورية والإلكترونية.

6. تحويل المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية المستندة إلى المعلومات لا الأحكام، وعمل الفرق لا عمل الفرد مهما بلغ من نبوغ وخبرة.

7. الانتقال من مفهوم الميزة النسبية إلى مفهوم الميزة التنافسية المؤكدة.

ونرى أن هذه التغيرات التكنولوجية المهمة أسهمت في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة. كما أن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية، من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات. فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم واتخاذ القرارات.

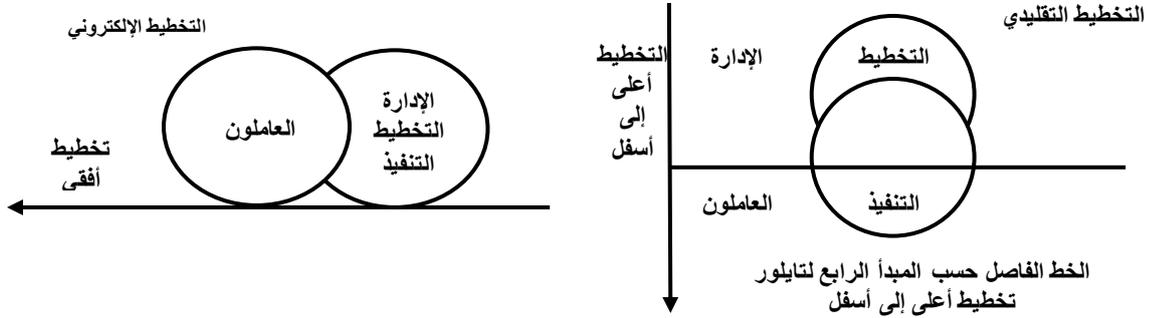
ويمكن توضيح وظائف الإدارة الإلكترونية في الآتي:

أ- التخطيط الإلكتروني:

قد لا تختلف عملية التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك؛ لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات نلخصها في النقاط التالية:-

1. أن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة. وعادةً ما يكون تغير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط (نجم عبود، 2004، ص237).
2. المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيء استمرارية على كل شيء في الإدارة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر (محمد سمير أحمد، 2009، ص249).
3. أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطيط وعمال الخط الأمامي عند سطح المكتب كلهم يمكن أن يسهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تظهر في كل موقع وفي كل وقت (محمد سمير أحمد، 2009، ص249).

ويمكن المقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني من خلال الشكل الآتي:-



الشكل رقم (2)

الشكل رقم (1)

الشكلان رقم (1)، (2) يوضحان جانباً من هذه المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي وأبعاد التخطيط الإلكتروني. كما يوضحان أن التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى إلى أسفل. في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين ومن حيث تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة وكان هذا أساساً في مجال التخطيط.

جدول رقم (2) يوضح المقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

الرقم	التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
1	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الإدارة التعليمية.	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة.
2	خطة طويلة او متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل امدها عن سنة واحدة.	امدها ايام واسابيع او فصل او شهر.
3	الخطة تحدد الأهداف ومرحل ووسائل تنفيذها.	للخطة قواعد بسيطة او مبدأ عام واحد يرشد الإتجاه ولا يفيد.
4	الالتزام بالخطة ضروري لكل المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة مرنة جداً من أجل الإلتزام بالإستجابة الدنيا.
5	الخطة تركز على قدرات الإدارة.	الخطة تركز على الاسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآتية والمحتملة.
6	المخاطر تأتي من عدم الإلتزام بالخطة.	المخاطر تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة.

7	الإبتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل.	الإبتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
8	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون (مدخل من أعلى إلى أسفل).	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية).
9	الأهداف محددة وواضحة وقابلة للقياس.	الأهداف غامضة وعمامة واحتمالية بدرجة عالية.
10	الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي الزبائن
11	معايير الخطة اداة رئيسة في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداء الرئيسة في ما هو مطلوب اتجاهه من أجل المنظمة.

ب- التنظيم الإلكتروني: نقلا عن (نجم عبودنجم، 2004، ص243)

بما أن التنظيم هو الذي يعطي المنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية كان لابد أن يظهر ما يسمى بالتنظيم الإلكتروني محصلة للتغيير في المكونات التنظيمية، ونتيجة لإعادة نظم المعلومات التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية. لذلك هناك عدة عناصر تدخل ضمن هذه الوظيفة ستتأثر بالجانب التقني لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومنها كما ذكرها (محمد سعيد العريشي، 2008، ص32):

1. التصميم التنظيمي أو هيكل المنظمة لن يبقى على أوضاعه الحالية، بل سيكون هناك تغيير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد، الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الإلكتروني، وعلاقات متبادلة أقل سلطوية وهذه التغييرات ستطال المستويات الإدارية في المنظمة.
2. التقسيمات الأفقية للمنظمة ستتعرض للتغيير وفق نظرية الهندرة، فسيكون هناك ولادة جديدة، وإندثار لبعض الوحدات الإدارية، وقد يكون هناك تفتيت او دمج لوحدات إدارية أخرى.
3. الحجم التنظيمي سيقص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي والمحصلة النهائية أن عدد الوظائف سيتأثر في التنظيم.
4. سيزيد الحجم الافتراضي في التنظيم، والذي يمثل شكل المنظمة التصوري الذي تدخل فيه عناصر لا ترتبط بالعنصر المكاني والزمني للمنظمة، نتيجة توافر

وسائل اداء العمل عن بعد، وسيكون ذلك على حساب تقليص الحجم الطبيعي للمنظمة، وهو التنظيم المرتبط بالعنصر الزماني والمكاني.

5. المركزية واللامركزية: مفهوم المركزية : السلطة في القمة أما في التنظيم الإلكتروني تعدد مراكز السلطة، ومفهوم اللامركزية السلطة الموزعة اما في التنظيم الإلكتروني فإن الوحدات مستقلة وفرق مداره ذاتياً.

6. سيظهر ما يسمى بالتنظيم الإلكتروني محصلة للخطوات السابقة، ونتيجة لإعادة هندسة نظم المعلومات التي تعتمد عليها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ويعني بطرق الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية، وإعادة هندسة المهام والصلاحيات والتي تتعلق بمسؤوليات وواجب الموظف.

وعلى هذا الاساس لم تعد التطبيقات التقليدية للتنظيم ملائم للمنظمات المعاصرة. لذا اصبح من الضروري البحث عن تطبيقات وممارسات معاصرة للتنظيم، وهذا ما يتوافر بالتنظيم الإلكتروني والذي يعني الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية مما يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم.

ويشخص الجدول التالي الفرق بين التنظيم الإلكتروني والتقليدي:

جدول رقم (3) يوضح الفرق بين التنظيم الإلكتروني والتقليدي

التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
منهجي	1. غير منهجي
بنية صلبة	2. بنية مرنة
إدارة حازمة	3. قيادة تؤمن بالتمكين
سيطرة وضبط	4. تملك ومشاركة
المباشرة	5. التعزيز
الموظفون من التكاليف	6. الموظفون من الموجودات
المعلومات ملك للإدارة	7. المعلومات للجميع
تجنب المخاطرة	8. ادارة مخاطرة
مساهمات فردية	9. مساهمات فرقية

المصدر : نقلا عن (عادل حرقوش وآخرون، 2010، ص100)

ج- الرقابة الإلكترونية:

إن من أبرز الخصائص التي أسهمت بها الرقابة التقليدية أنها رقابة موجهة للماضي وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ (محمد سمير، 2009، ص 277).

وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية، والأداء من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الإنحراف وتصحيحه.

أما الرقابة الإلكترونية فتسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية. فالرقابة في عصر الانترنت تصبح أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح (نجم عبود، 2004، ص 272).

ونرى أن هذا يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة الأقسام الإدارية ويؤدي ذلك إلى تداخل حدود المسؤولية الإدارية للمديرين والتنفيذيين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، ويؤدون العمل نفسه ويتحملون المسؤولية.

مزايا الرقابة الإلكترونية:

اشار (نجم عبود، 2004، ص 277) إلى أن مزايا الرقابة الإلكترونية تتمثل في الآتي:

1. تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً عن الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنظرات بدلاً عن التقارير.
2. تحقق الرقابة المستمرة بدلاً عن الرقابة الدورية.
3. تتطلب وتحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا يقلل من الجهد الإداري.
4. تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الإدارة.

وأضاف (محمد سمير، 2009، ص284).

5. إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنسجة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج.

6. توسيع الرقابة إلى عملية الشراء والموردين والشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية والزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد.

7. قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها وفي مقابل هذه المزايا هناك المآخذ والصعوبات التي تتوافق مع الرقابة الإلكترونية والتي يمكن إجمالها في الآتي:

1. أن الرقابة الإلكترونية عادة ما تفتقر إلى التفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي.

2. أن الرقابة الإلكترونية يمكن ان تقترن لدى البعض بأن الإدارة تراقب نشاطهم أول بأول من عملهم.

3. سهولة الاختراق.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة، والمواتية إلى طبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب وبالتالي يحقق النجاح والتفوق ويمكن تناولها من خلال الآتي:

1- تطوير التشريعات بما يتفق مع الإدارة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في الأجهزة والأقسام الإدارية المختلفة بهدف تبسيطها وتوفيقها مع متطلبات التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الانترنت، ويتطلب هذا التطوير استبعاد جميع أشكال التعقيد وتكرار طلب المستندات وتتابع واستطالة الإجراءات دون إضافة ملموسة في تحقيق النتائج المستهدفة(المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص104).

وتضيف (هبة تقي محمد، 2008، صص 39-40) أنه من الضروري قيام الإدارة بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، من قبل هيئات متخصصة بالقانون والمعلوماتية، لمعرفة مدى مواكبتها لإجراءات الإدارة الإلكترونية أو تناقضها معها، وأن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بحيث تكون الأهداف كما يلي:

1. إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية وللوثائق الإلكترونية واعتمادها في المحاكم بدلاً عن الوثائق الورقية.

2. إلزام الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الانترنت أولاً بأول بسرعة واستمرار حتى يصبح الوصول لها سهلاً ومتمسراً إلكترونياً.

3. إعطاء مشروعية لاعتماد التوقيع الإلكتروني الذي قد يكون سرياً.

4. تحديد شروط الوصول إلى سجلات المواطن أو المؤسسة الخاصة وطريقة استعمال تلك السجلات مع ضمان حماية وسرية المعلومات.

2- تحول الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية:

التحول من الإدارات التقليدية إلى الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها بل هنالك كثير من المشكلات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية أشارت إليها (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، صص 106-107) والتي منها:

1. كيفية إدارة عملية التحول من ثقافة الأداء الروتيني العادي إلى ثقافة الأداء الإلكتروني.

2. تبسيط الهياكل التنظيمية وإعادة النظر في شكل الجهاز الإداري المركزي وأن تكون مرنة وملائمة لمهام مستويات الإدارة الإلكترونية.

3. لابد من إنشاء مجلس أعلى يهتم بتطوير وتشجيع قيام الإدارة الإلكترونية.

4. اختيار وتدريب الموارد البشرية وتطوير أساليب تدفق البيانات والمعلومات.

5. نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية داخل الأجهزة الحكومية في أسرع وقت بما يجعل العاملين يقدمون بقناعة ورضاء بتحرير المعلومات التي تتعامل فيها الأجهزة فيما بينها ومواقعها المختلفة.

ومن هنا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية وفرض أساليب التعامل التقليدية على الناس من خلال استخدام شكل جديد لتقديم الخدمة. ويرى (علاء عبد الرازق السالمي، 2007، ص44) أن يتم تحديث الإدارة من خلال محورين هما:

المحور الأول:

تحديث المديرين من خلال التطوير والتدريب، أما التدريب فيركز على المهارات اللازمة لتحسين أداء المديرين بوظائفهم الحالية، وأما التطوير فيركز على إعدادهم للتعامل مع المتغيرات السياسية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية التي يمكن استشرافها والإعداد لها.

المحور الثاني:

تحديث نظم الإدارة التعليمية بالتدريب وتخطيط المسار الوظيفي والحفز والبحوث والتطوير. والإفادة من التقدم العصري من التعامل عبر شبكة الانترنت حيث تتبادل وتتساب المعلومات بين الوحدات التعليمية المختلفة.

3- البنية التحتية:

تشكل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية شرطاً أساسياً للتعامل مع مجتمع المعلومات والمشاركة فيه. ويعرف (وصفي عبد الكريم الكساسبة، 2011، ص56) البنية التحتية بانها: "مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات".

كما يحدد عناصر البنية التحتية بأنها "تتكون من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات وأجهزة أخرى، ويتفق معه في ذلك كل من أوبرين O'Brien ومارتن Martin بأن عناصر البنية التحتية تتكون من: الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات

والشبكات والاتصالات والمستشارين وإدارة البيانات والتخزين والانترنت(وصفي عبد الكريم الكساسبة، 2011،ص57).

وعرفها (علاء الدين، عبد الرازق السالمي، رياض حامد، 2001،ص35) بأنها: "التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساعد الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة، ولا يمكن تحقيق أهداف الحكومات في مكننة اعمالها ونشاطاتها وفعاليتها إلا بوجود البنية التحتية للاتصالات. وأضاف(محمد الطعامنة ،سمير عبد الوهاب، 2005، ص ص 337-338) مجموعة متطلبات لإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهمها ما يأتي:

1. وعي وثقافة جماهيرية تقبل استخدام الإدارة الإلكترونية.
2. توفير البنية التحتية اللازمة من تقنية وشبكات اتصال ونقل معلومات، وما يتفرع عنها من مستلزمات تسهيل مهام الوظائف الإدارية المختلفة.
3. توفير الخبرة من الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام تقنيات المعلومات.
4. تمكين الوحدات الإدارية من تسيير أعمالها إلكترونياً باستخدام شبكة الانترنت والاتصال بالجمهور والموردين وغيرهم.
5. مرونة الهياكل التنظيمية وملائمتها لمهام ومسئوليات الإدارة الإلكترونية.
6. المحافظة على الخصوصية وعدم تهديد الانترنت لها بصورة أو أخرى الأمر الذي يتطلب وضع تشريعات واضحة لحفظ خصوصية الملفات وما يتعلق بتحديد كيفية استخدام المعلومات عن طريق الانترنت.
7. تمكين المواطن من الوصول الى الموقع على الانترنت بسهولة ويسر فضلاً عن تهيئة مواقع جديدة على الشبكة.
8. تحديث معلومات الموقع آنياً وتقديم الدعم المستمر وأنشطتها.

وقد ذكر (الصيرفي، 2007، ص250) أن هنالك أهم ثلاث متطلبات أشار إليها الكثير من الخبراء يمكن تلخيصها في الآتي:

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية حيث يجب ان تتواجد سياسة يتم بموجبها تحرير جميع الوثائق والمعلومات عبر الانترنت.

2. حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتعليمية.

3. توفير البيئة والاستراتيجيات المناسبة بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر.

نصائح وإرشادات عملية لنجاح الإدارة الإلكترونية:

1. دعم أو مساندة القيادة (الإدارة العليا) حيث أن تلك القيادة هي المسؤولة عن إطلاق المبادرة ووضع الأولويات وقيادة الجهود للوصول إلى إكمال بناء الإدارة الإلكترونية.

2. ضرورة الاستفادة من تجارب الآخرين.

3. اشتراك جميع المعنيين باتخاذ القرار.

4. البحث عن دعم من الأشخاص أصحاب النفوذ في محيط المجتمع المحلي.

5. البحث عن شراكات خلاقة.

6. الاستعداد للتغلب على مقاومة التغيير.

7. الاستعداد للتعليم والتدريب المستمرين.

8. التدرج في بناء مشروع الإدارة الإلكترونية. حيث يمكن أن يبدأ المشروع صغيراً وحسب الإمكانيات المتاحة.

مراحل التحول إلى مشروع الإدارة الإلكترونية:

يرى (محمد الصيرفي، 2008، ص250) أن مراحل التحول ثلاثة هي:

أ-مرحلة النشر الإلكتروني:

يجب أن يسبق تنفيذ تلك المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لإستكمال الآتي:

1-تبسيط وتتميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.

2-الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمة من خلال وسائل الاعلام

والندوات المتخصصة.

3-إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها على شبكة الانترنت

وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات.

ب-مرحلة تنفيذ المعاملات الإدارية على شبكة الإنترنت:

وتهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها من خلال شبكة

الانترنت ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفير بيئة قانونية وأمنية ومالية مناسبة،

وكذلك وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.

ج-مرحلة تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني:

الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد

البيانات للإدارة واتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك

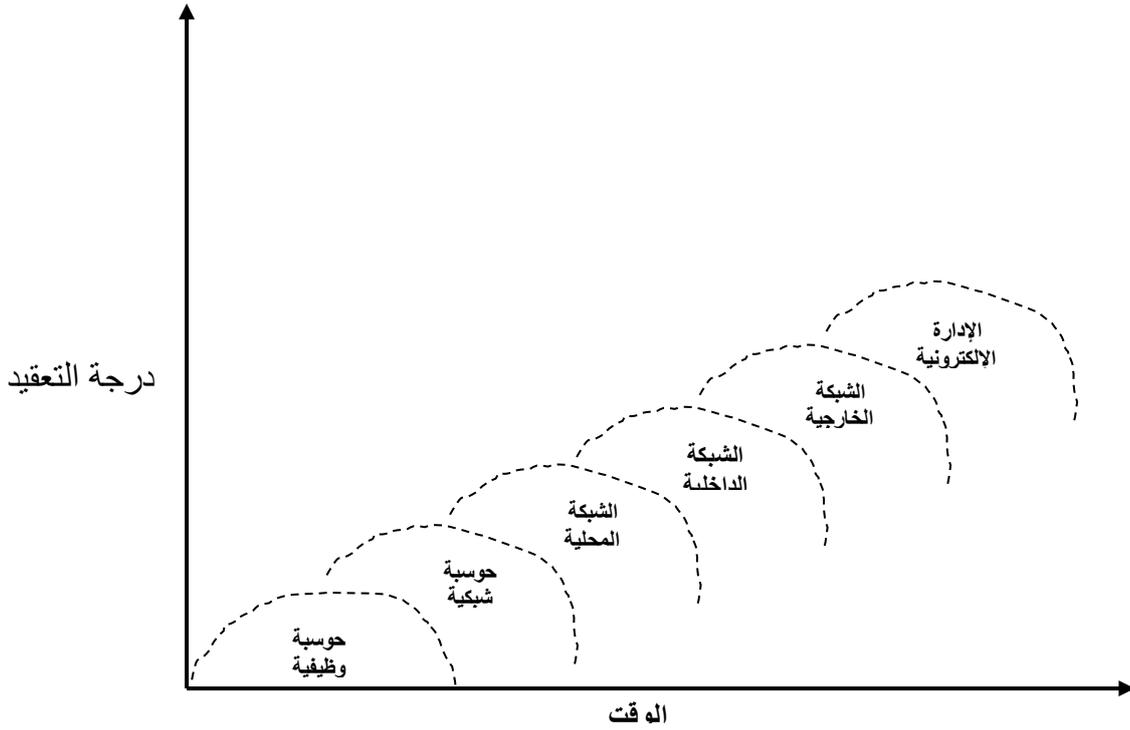
الربط. ويضيف(محمد الطعمانة، سمير عبد الوهاب،مرجع سابق،ص339)أن

تنفيذ تلك المرحلة يتطلب استعمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوحدات

الإدارية المختلفة على أن يتوافر لتلك القواعد وجود شبكات اتصالات على

أعلى درجة من الاستقرار بما يتضمن السرعة في تقليل النفقات.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (3) يوضح خطوات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

المصدر: نقلاً عن (سعد غالب يس، 2010، ص46)

صعوبات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:-

يؤكد محمد عبد حسين الطائي ، على أن أصعب عقبة تواجه فكرة الإدارة الإلكترونية هي طرق العمل التقليدية في الدوائر الحكومية والتي لا تحبذ عمليات الإدارة. فمن أول وهلة يرفض متخذ القرار في أي منشأة حكومية أن يتم تغيير المعايير ومبادئ العمل الإداري على النحو الذي يسهل عملية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية(محمد عبد حسين الطائي،2010،ص371).

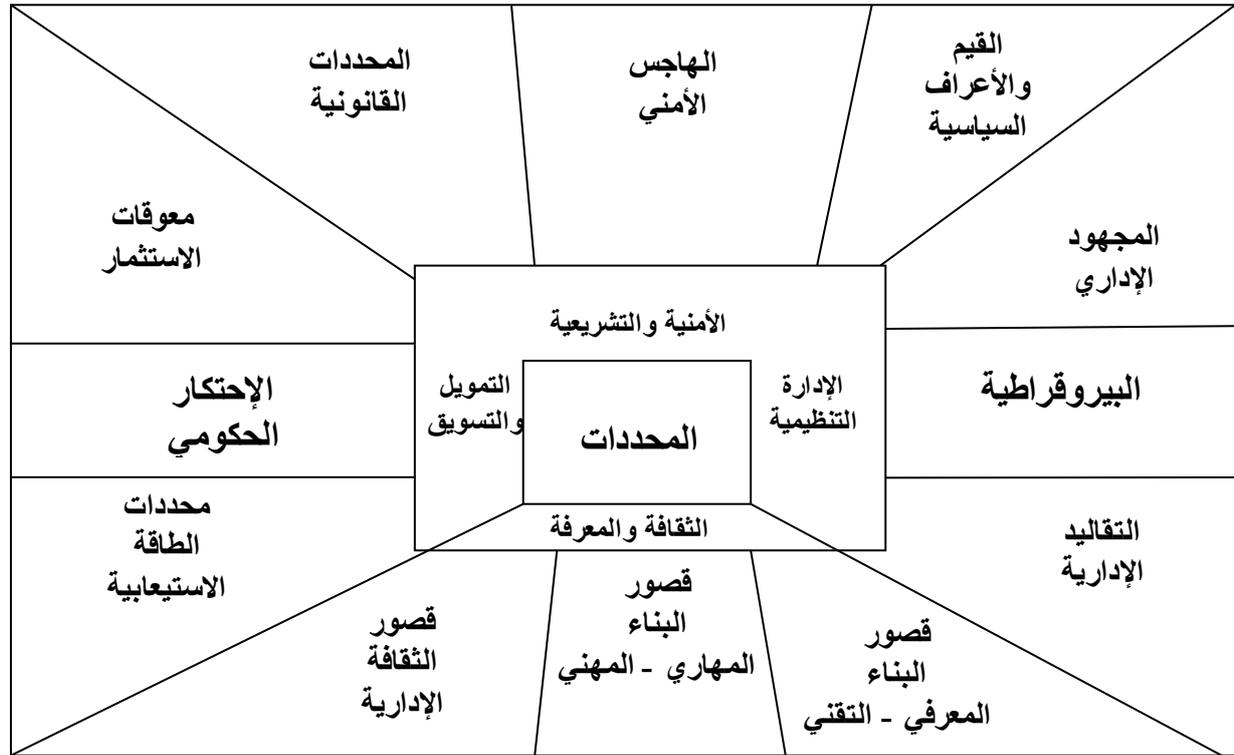
ويرجع ذلك إلى عدة أبعاد أساسية تقترن معها مجموعة من مواطن الضعف

التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تم تلخيصها في الآتي:-

1. **البعد السياسي:** وتشتمل على (محدودية الميزانية المخصصة، غياب قانون المعاملات الالكترونية، بطء عملية اتخاذ القرارات، عمليات الإصلاح والإندماج، البيروقراطية، قصر فترة المسؤولين المختارين شعبياً).
2. **البعد الاجتماعي ويشتمل على:** (ضعف المستوى التعليمي والثقافي، تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني، النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات، ضعف القطاع الخاص الأهلي، مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي، الخصوصية وسرية المعلومات).
3. **البعد الاقتصادي ويشتمل على :** (شح الميزانية، تواضع البنية التحتية للاستثمار، الفساد الإداري).
4. **البعد التقني ويشتمل على:** (النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات، ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات، غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات، والبرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية). ويضيف محمد الناير، الخبير الاقتصادي في مقابلة له ب(جريدة الصحافة، 2012، ص7) " أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع كبير يحتاج إلى تكلفة عالية تدفع مرة واحدة في بداية تنفيذ المشروع وتشمل كل البنية التحتية المتعلقة بالمشروع حتى يصبح قابلاً للتشغيل. إضافة إلى تدريب الكوادر إلى مستوى عالٍ". ويرى الدكتور عبد المجيد خليل مدير عام المؤسسة السودانية للتقنيات المعلوماتية(جريدة الصحافة، 2012، ص7): " أن مساومة العاملين في الأنظمة التقليدية تمثل أكبر عقبة لكل ما هو جديد ومتعلق بالتعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات، بحسبان أنها يمكن أن تؤثر على مستقبلهم الوظيفي. ونضيف إلى ذلك ضعف الوعي لدى الكثير من

شرائح المواطنين للحد الأدنى من المعرفة التي يمكن ان تسهل تعاملهم مع تقنيات الإدارة الإلكترونية .

كما أنّ ضعف استخدام الحاسوب والانترنت عموماً لدى غالبية السودانين وضعف ساعات الانترنت من أكبر المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر هذا التحدي الأكبر للمؤسسات القائمة على الأمر وتكثيف الوعي لاستخدام الانترنت وضعف الكوادر الفنية في ظل متغيرات عالمية سريعة يعد أكبر التحديات.



شكل رقم (4) يوضح صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
المصدر: نقلا عن (محمد عبد حسين الطائي، 2010، ص372)

خصائص المدير والموظف في ضوء الإدارة الإلكترونية:

أ- المدير :

يذكر (محمد الصيرفي، 2010، ص262) أن المدير بالإدارة الإلكترونية يجب أن تتوافر فيه مجموعة من الصفات نلخصها في الآتي:

1. الابتكار.
2. المعلوماتية أي أن تكون لديه المعلومة حاضرة.
3. التعددية أي متعدد المعارف.
4. الحيوية يجب أن يتصف بالحيوية دائماً.
5. أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونياً.
6. إدارة الأعمال عن بعد.
7. حفظ كافة الوثائق والأعمال إلكترونياً.
8. التحول إلى المجتمع اللاورقي.
9. ضبط الحضور والإنصراف والاجتماعات إلكترونياً.
10. اعتماد دليل اتصال داخلي وصادر ووارد إلكتروني.
11. حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف.
12. منفتح ديناميكي واسع للإطلاع متابع لما يجري في حقل التطورات التقنية والاتصالية.

ب- الموظف العام:

يمكن القول أن موظفي الإدارة الإلكترونية يراعى توفير الخبرة المعلوماتية لكن لهم خصائص مختلفة تماماً تعتمد في المقام الأول والأخير على مؤهلاتهم وخبرتهم العملية في مجال تقنية المعلومات ولذلك نجد الموظف يشغل تخصصات دقيقة فهناك فئة مشغلي الحاسوب وهناك فئة المبرمجين وهناك موظفي الشبكات وهناك فئة تختص بتأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد الاختراق والسرقة والاتلاف والتدمير.

جدول رقم (4) يوضح ما يتميز به المدير الإلكتروني عن المدير التقليدي

المدير الإلكتروني	المدير التقليدي
متغيرات وظيفة متعددة في اتجاهات متعددة	خط سير ثابت ذو اتجاه واحد.
اهداف متتالية وقصيرة الأجل.	أهداف طويلة الأجل (معاش التقاعد أهمها).
يعتمد على علمه وجرأته.	يعتمد على عمره ومكانته الوظيفية
يرتبط بالعلاقات والافكار والشبكات	يرتبط بالمؤسسة والأفراد.
يهتم بالنتائج والصورة العامة والتركيز.	يهتم بالتفاصيل يغرق فيها.
يدبر العمل بأفكاره المبتكرة ويجيد الانصات.	يدبر العمل بصوته ويجيد الكلام.
يخطر بمشروعات جديدة وأحياناً يغادرها قبل الفشل.	يتجنب المخاطرة ويسعى لهامش الامان
أسلوبه في الاتصال وملامح لغته أهم أدواته الإدارية	مظهره وملامحه أهم أدواته الإدارية
عالمي ومحلي (Globalize)	محلي (Localism)
تواصلني ومفتتح على مؤسسات الاخرين.	انطوائي ومنغلق على مؤسسته ورفاقه
اما محاور واما مستمع.	اما مجامل واما صدامي دون وسطية
يضطر الى التعلم ويتعلم بالعمد والاختيار	غير مضطر الى التعلم ويتعلم بالمصادفة
ينجز مهام متعددة في التوقيت نفسه.	يركز على مهمة واحدة قبل ان ينتقل إلى مهمة اخرى.
أنواره هي : مدير معلومات وشبكات وصانع	أنواره هي : مسوق وبائع ومدير افراد
متعدد.	آحادي المزاج، فهو إما سعيد وإما حزين طوال اليوم.

المصدر: نقلا عن (بشير عباس العلق، 2005، ص ص 22 - 23).

مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب الدخول إلى عصر الإدارة الإلكترونية توافر مقومات عديدة تتقدمها بالتأكيد الإرادة، السياسة والوعي المناسب لدى المواطنين وتوافر التقنيات والمهارات وكذلك النية الصادقة، والعزم على بناء عقد جديد بين الحكومة والمواطنين، ولذلك فالإدارة الإلكترونية ليست وصفة جاهزة الاستخدام وإنما تستلزم التهيئة المناسبة

لمقوماتها العديدة وفيما يلي عرض لبعض المقومات المطلوب توافرها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أ- الحاسوب:

لقد أصبحت الحاسبات الإلكترونية من أكثر الوسائل التي تعتمد عليها الدول في شتى المجالات، وأصبحت ضرورة ملحة لمواكبة مسيرة التطور السريع في العالم، فقد وصل تأثيرها إلى الدرجة التي جعلت البعض يطلقون على هذا العصر، عصر الحاسبات الإلكترونية (يوسف أوراها ياقو وآخرون، 1989، ص7).

ويقاس مدى تقدم الدول بمقدار ما تستخدمه من الحاسبات الإلكترونية في كافة المجالات، فكلما زاد عددها كان ذلك دليلاً على تقدمها وكلما انخفض عددها دلّ ذلك على تخلفها (السيد محمد السيد، 1994، ص11).

ب- تعريف الحاسوب:

لقد أصبحت كلمة كمبيوتر واحدة من أكثر الكلمات الشائع استخدامها في العصر الحديث. وكلمة كمبيوتر أو حاسب آلي (Computer) هو الاسم للفعل (Computer) أي يحسب وهو ما يعني الحاسب الآلي (محمد حسين العجمي، 2003، ص231).

ويذكر (عبد الحافظ محمد سلامة وآخرون، 2002، ص15) " أن كلمة كمبيوتر كلمة إنجليزية بمعنى يحسب وقد ترجمت إلى العربية للدلالة عليها بعدة مصطلحات مثل " الحاسب الآلي والحاسوب والحاسب الإلكتروني والعقل البشري".

ونظراً لتعدد الاختلافات بين المفهوم والتطبيق فقد ظهر العديد من التعريفات

نذكر منها:-

1. " إنه ماكينة أوتوماتيكية تعمل وفق نظام إلكتروني وتقوم بتنفيذ عمليات حسابية وتحلل معلومات وتتجز أعمالاً متعددة بموجب التعليمات التي تصدر إليها ومن ثم تختزن النتائج أو تفرضها بأساليب مختلفة" (محمد حسين العجمي، 2003، ص231).

2. " عبارة عن جهاز إلكتروني مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة كبيرتين، فيقوم بقبول البيانات وتخزينها آلياً ثم يجري بعض العمليات الحسابية والمنطقية عليها واستخلاص نتائج هذه العمليات" (محمد فهمي طلبه وآخرون، 1994، ص 38).

3. " إن الحاسوب جهاز لمعالجة البيانات أو المعلومات بعمليات حسابية ومنطقية بصيغة آلية دون تدخل بشري أثناء التشغيل وعادة ما يعمل بالترقيم الثنائي" (عبد الحافظ سلامة، 2002، ص 15).

4. " إن الحاسوب عبارة عن آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل إلكترونية وتحت تحكم البرامج المخزنة به" (ميساء محروس أحمد مهران، 2007، ص 17).

5. " مجموعة من الأجزاء المتكاملة والمتربطة والتي نظمت وصممت لمعالجة البيانات إلكترونياً من خلال قبول وتخزين بيانات المدخلات ثم تشغيلها وإنتاج نتائج المخرجات وفقاً لتوجيهات برنامج يشتمل على تعليمات تفصيلية خطوة بخطوة لما يجب عمله لتحقيق الهدف من التشغيل (فياض حمزة رملي، 2011، ص 85).

6. " هو عبارة عن جهاز إلكتروني رقمي متعدد الوظائف يقوم بإستقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها للحصول على معلومات حسب البرنامج التطبيقي فيه (فراس محمد العزة ، 2004 ، ص 21).

ومما تقدم يمكن القول أن الحاسوب هو مجرد آلة وحسب لا يمكنها القيام بأي عملية حسابية ما لم يكن هناك أمر خلفها يقدم لها المعلومات والأوامر ويمكن أن يعرفها بأنه جهاز إلكتروني يقوم بمعالجة البيانات وفق توجيهات إلكترونية.

ج-نشأة وتطور الحاسوب:

يذكر (طارق عبد الرؤوف عامر، 2007، ص ص 116-117) أن أول نوع من جهاز الحاسوب ظهر في عام 1946م بحجم كبير وكان يستخدم في العمليات الرياضية. وفي عام 1959م قدمت شركة IBM نوعاً من الحاسوب أصغر حجماً من النوع السابق وأقل تكلفة.

و مع بداية الستينيات قامت جامعة أليوني بالولايات المتحدة بتجربة استخدام الحاسوب في التعليم.

وفي عام 1964م تطور جهاز الحاسوب بعد ادخال الدوائر المتكاملة فيه واخترعت لغة البسيك (Basic) على يد جوت كيميوني وتوماس كوركي من جامعة دارتمون.

وفي عام 1968م اخترعت لغة اللغو Logo على يد سيموريري من جامعة (Mit) وهي لغة تسمح للمستخدم بتوجيه أوامر إلى (القارئ) كي تقوم بأداء وظيفة معينة مثل الرسم وعمليات حسابية معينة.

د - وظيفة الحاسوب:-

يقوم الحاسوب بمعالجة المعلومات بطريقة إلكترونية فهو يقبل التغذية ويعالج البيانات ويخرج النواتج التي تعرض في بعض الأشكال. والمعالجة بصفة عامة تعنى إجراء بعض العمليات على مادة وتحويلها إلى مادة صالحة للاستخدام (العجمي، 2003، ص233).

وفي مجال المعلومات تعتبر البيانات Data هي المادة الخام التي يلزم معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة تصلح للاستخدام وتساعد على اتخاذ القرار.

ويجري الحاسوب عملياته بناءً على مجموعة من التعليمات والأوامر الصادرة إليه وتسمى هذه التعليمات أو الأوامر بالإيعادات فيما لو وضعت بترتيب وتسلسل مترابط بحيث عند نهاية ترتيبها تؤدي إلى إجراء حساب معين يسمى برنامج والبرنامج هو دليل الحاسوب من خلال الأوامر المترتبة في مجموعة من الخطوات (مكداش مدبك، 1985، ص12).

كما يستخدم الحاسوب في تخزين كميات كبيرة من المعلومات وفي هذه الحالة لا يقوم بأي عملية من عمليات معالجة البيانات بل تقتصر دورة عمله على تغذية البيانات إلى الذاكرة والاحتفاظ بها كما هي على حالتها التي أدخلت بها ثم إخراجها بالشكل نفسه عندما يطلب ذلك. وقد اشتهر هذا النوع باسم استرجاع البيانات (العجمي، 2003، ص235).

هـ-أنواع الحاسبات:-

يقسم (أشرف أحمد حامد، 2008، ص11) الحاسبات إلى نوعين أساسيين هما:

1. الحاسوب القياسي ويستخدم لقياس بعض الظواهر مثل: الضغط الجوي ودرجة الحرارة والسرعة والزلازل وتكون البيانات على هيئة قراءات أو كميات.
2. الحاسوب الحسابي ويتعامل مع البيانات على هيئة شفرة ثنائية أي أرقام ثنائية هي الصفر والواحد. ويتميز بذاكرة لحفظ البيانات والسرعة الفائقة في تنفيذ العمليات الحسابية والدقة المنتهية في النتائج طالما الأجزاء سليمة وكذلك البرمجيات.

كما يقسمها من حيث الحجم إلى:-

- 1-السوبر كمبيوتر لأبحاث الفضاء.
 - 2-كبير الحجم يدخل الوزارات والهيئات.
 - 3-متوسط الحجم للمؤسسات الكبيرة.
 - 4-صغير الحجم لأغلب الشركات.
 - 5-الحاسب الشخصي وهو الأكثر استخداماً وشيوعاً في العالم.
- وأضاف (هاني محمود البطش، 2009، ص ص1-2) الأنواع التالية:-

1- الحواسيب الكبيرة:

وتتميز هذه الحواسيب بأنها كبيرة الحجم وغالية الثمن وذات قدرات عالية جداً، وتستخدم في الشركات الكبرى والمؤسسات الحكومية مثل الجوازات والبنوك.

2- الحواسيب الصغيرة:

تتميز هذه الحواسيب بأنها أقل حجماً من الحواسيب الكبيرة وغالية الثمن وذات قدرات عالية جداً وتستخدم في الشركات مثل شركات المياه والكهرباء والاتصالات.

3- الحاسب الفائق:

تتميز هذه الفئة من الحواسيب بإمكاناتها الهائلة جداً في معالجة البيانات، وذات أداء وإمكانات عالية وتستخدم من قبل الهيئات العسكرية وانظمة التحكم بالصواريخ وأجهزة الرادار وفي مراكز البحث العلمي ومراكز التنبوء بالطقس.

4- حواسيب الشبكة:

يسمى هذا الحاسب بال خادم ويستخدم لتبادل البيانات بين الحواسيب المرتبطة من خلاله، ويشارك هذا الحاسب الأجهزة المرتبطة بالشبكة مثل الطابعات وغيرها من الأجهزة الأخرى.

5- الحاسب المحمول:

يستخدم هذا الحاسوب في المجالات التي تتطلب التنقل من مكان الى آخر، ويتميز هذا الحاسوب بأنه صغير الحجم وخفيف الوزن ويحمل باليد ومن الميزات الأخرى أنه يعتمد على البطارية في التشغيل بالإضافة إلى مصدر الكهرباء الرئيس ويعتبر هذا الحاسوب أعلى من الحاسوب الشخصي.

6- حاسوب الجيب او الكفي:

يتميز هذا الحاسوب بأنه صغير جداً مقارنة مع الأنواع الأخرى السابقة ويستخدم من قبل رجال الأعمال والمبيعات ولحفظ المواعيد والملاحظات، وأصبحت العديد من الشركات المصنعة للهاتف النقال تقوم بتصنيع هواتف ذكية تمتلك معالج مركزي وذاكرة للاستخدام هذا النوع جهاز كفي.

غير أن الكساسبية أجمل أنواع الحواسيب في ستة أنواع وأضاف إليها بعض الميزات كما يتضح من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (5) يوضح أنواع الحواسيب ومزاياها:

النوع	المزايا
1- الحواسيب الضخمة Super Compter	ذات قوة معالجة ضخمة جداً وسرعة عالية تقدر بأربعة اضعاف الاجهزة التي تليها كلفتها مرتفعة وتستخدم لإجراء تطبيقات كبيرة جداً.
2- الحواسيب الكبيرة	كبير الحجم واقل كلفة وتتيح عملية المشاركة في المعلومات وتربط اجهزة عديدة وسعتها التخزينية من 8 - 200 ميجابايت وتستخدم في الشركات الكبيرة.
3- الحواسيب المتوسطة Mini Computers	اصغر حجماً من الحواسيب الكبيرة اقل كلفة منها وتضع لأداء مهام محددة وتمكن من عمليات توزيع البيانات من خلال ربط المواقع مع بعضها البعض وتقى بحاجة المنظمات الصغيرة بدلاً من تحملها تكاليف الحواسيب الكبيرة.
4- حواسيب محطات العمل work stations	حجمها بين الحواسيب الصغيرة والحواسيب المتوسطة واسرع من الحواسيب الصغيرة واكثر تطوراً منها، وتزود بمستوى عال من الاداء يمكن استخدامها من قبل عدة اشخاص في آن واحد وتستخدم من قبل المهندسين والمصممين والممارسين ومن قبل شركات الاستثمار.
5- الحواسيب الصغيرة او المايكروية او الشخصية Micro Computers	اصغر الحواسيب ذات الأغراض العامة حجماً واقلها كلفة وتستخدم في الغالب للربط مع الشبكات، شائعة الاستخدام من قبل الاشخاص وابعاد كبيرة جداً ومع التطورات الجارية معها شاع استخدامها للاغراض التجارية.
6- حواسيب الشبكات Network Computer	حلت محل الفرضيات المرتبطة بالحواسيب الكبيرة او المتوسطة وتتيح عملية ادخال البيانات والطبات من مواقع مختلفة الى الحاسوب المركزي وقابليتها لمعالجة البيانات اقل من الحواسيب الصغيرة (الشخصية) ترتبط مع حاسوب خادم server والذي يقوم بحفظ البيانات وبرمجيات حاسوب متعددة.

المصدر: نقلا عن (وصفي عبدالكريم الكساسبة، 2011، ص61).

و-مكونات الحاسوب:

تتشارك جميع الحاسبات الرقمية في التنظيم الأساسي لعناصر تنظيم الحاسب ويمكن

إجمالها في العناصر الأساسية الآتية:

1. الأجهزة :

هي عبارة عن المكونات المادية لنظام الحاسوب وتشمل : "جهاز الحاسوب، والأجهزة المساعدة مثل : أجهزة التشغيل والإدخال والإخراج ووسائل التخزين" (محمد فهمي طلبية ،1994،ص38).

2. البرمجيات:

وهي مجموعة من التعليمات والأوامر الموجهة للحاسوب كي يعمل وبدونها تصبح الحسابات عبارة عن أجهزة صماء لا فائدة منها(عبد الحافظ سلامة،2002 ،ص29).

ويرى (محمد حسنين العجمي،2003 ،ص236) أنها مجموعة البرامج التي تسهل استخدام الحاسوب وعادة تمر بها الشركة المنتجة للحاسوب أو الشركة المختصة.

3. العنصر البشري:

وهو الفريق الذي يعمل في مجال الحاسوب بمختلف تخصصاتهم ووظيفته بصفة عامة كما يرى العجمي إدارة المعدات وصناعة البرمجيات.

4. البيانات :

وهي الحقائق التي يلزم تغذية الحاسوب بها حتى يقوم بتشغيلها ووضعها في ترتيب وتنسيق نظام معين. بحيث تكون نافعة ومفيدة لمن يشغلها من الناس باختلاف اهتماماتهم(محمد فهمي طلبية ،1994 ،ص38).

التعليمات والوثائق:

وهي مجموعة التعليمات التي توضح للناس كيفية استخدام نظام الحاسوب وتشغيله لتنفيذ التطبيقات المختلفة والمطلوبة. والإجراءات اللازمة إتباعها عند حدوث عطل في النظام أو قصور في أدائه.

ز- خصائص وإمكانات وقدرات الحاسوب:

يتميز الحاسوب بالعديد من الإمكانيات والتي تجعل منه أهم اختراع صنعه الإنسان في الآونة الأخيرة ومن هذه الإمكانيات كما ذكرها (الصيرفي، 2008، ص219):

1- السرعة الهائلة:

إن من أهم مميزات الحاسوب السرعة الهائلة في معالجة البيانات فجميع الأعمال ينجزها الحاسوب في وقت قصير للغاية لا يتعدى بعض دقائق وأحياناً بعض ثوانٍ.

2- القدرة التخزينية العالية:

يتميز الحاسوب بالقدرة على تخزين كميات هائلة من البيانات والمعلومات كما له القدرة على استرجاع أي بيانات تم تخزينها في وقت لا يتعدى أجزاء الثانية.

3- الدقة في المعالجات والعمل لفترات طويلة بدون أعطال. وأضافت (ميساء محروس، 2007، ص20) بعض القدرات الآتية:

4- يمكن للحاسوب أن (يتذكر) وأن (يستدعي) المعلومات كما يمكن إجراء اتصال بينة وبين أخصائي التشغيل وكذلك بينه وبين حاسبات أخرى.

5- إنعدام الزكاة الفطري، فالحاسوب لا يفكر وإنما ينفذ ما يملئ عليه من أوامر وتعليمات.

6- الحاسوب لا يحدد الهدف النهائي من أعداد البيانات بل يجب تحديد الهدف الذي يجب الوصول إليه من أعداد البيانات الأولية.

7- الحاسوب لا يستطيع الوصول إلى النتائج إلا من واقع البيانات المقدمة له.

8- قدرة أداء الحاسوب في تنفيذ العمليات تعتمد على جودة البرنامج ومدى كفاءته وقدرته على الاستخدام الأمثل.

وأضاف كذلك (طارق عبد الرؤف، 2007، صص 31-36) بعض الإمكانيات والقدرات والخصائص الآتية:-

- 9- القدرة على تقديم المعلومات في أي وقت دون أن يتطرق إليه التعب أو الملل أو التقصير فيما يقدمه.
- 10- القدرة على توصيل المعلومات من المركز الرئيس للمعلومات إذا توافرت له الآلات الخاصة لاستقبال هذه البرامج.
- 11- أداء بعض الوظائف والأعمال بسرعة أكبر وأخطاء أقل.
- 12- يسمح بتشعب الأفكار لدى المتعلم وتزويده بالمعلومات الكافية في أي مجال يريده.
- 13- يقدم التغذية الراجعة الفورية والفاعلة.

ح- توظيف الحاسوب في العمل الإداري:

إن إدارة التعليم بالحاسوب لا تعني استخدام الحاسوب في التعليم أو التدريس وإنما تعني استخدامه في أي عمل له صلة مباشرة بالعملية التعليمية غير التدريس نفسه. فإن توافر أجهزة الحاسوب وتوظيفها في مجالات الإدارة يمكن أن يتيح له إمكانية إحداث تطوير في بيئة النظام التعليمي فضلاً عن الإحاطة الكاملة بكل ما يتعلق بشئون الطلاب والمعلمين والإداريين.

يذكر (العجمي ، 2003 ، ص237) أن (Glauberan) قسم استخدامات

الحاسوب في عمليات التعليم إلى ثلاثة وظائف رئيسة هي:-

1-وظائف إدارية.

2-وظائف تدريسية.

3-خدمات تربوية.

ولكن ترى(هبة تقي،2008،ص168) أن التصنيف الحديث قسم وظائف

الحاسوب في التعليم الى قسمين رئيسيين هما:

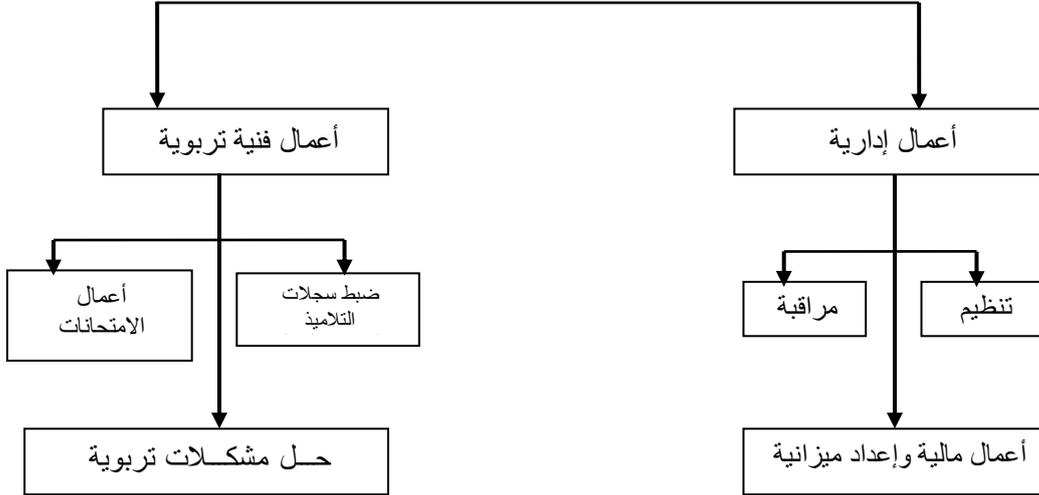
1- الحاسوب الذي يدير العملية التعليمية.

2- الحاسوب المساعدة في عملية التدريس.

ويعتبر استخدام الحاسوب في الإدارة التعليمية من أولى التطبيقات التي بدأت منذ

دخوله إلى البيئة التعليمية وتشمل هذه التطبيقات عدداً من الخدمات منها:-

شئون الموظفين، الشؤون المالية، شؤون الطلاب، الامتحانات، التقويم السجلات، الجداول المدرسية، الإرشاد التربوي، إدارة المكتبات، إنتاج المطبوعات التعليمية والأعمال المكتبية اليومية وغيرها (محمد حسين العجمي، 2003، ص 253).



شكل رقم (5) يوضح استخدامات الحاسوب في مجال الإدارة التعليمية

نقلا عن (العجمي، 2003، ص 253).

ويضيف (يوسف أحمد عيادات، 2004، ص 50) بعض استخدامات الحاسوب

في العمل الإداري والتي تتمثل في الآتي:-

1- فائدته في العمل والتدريب:

أ. يستخدم في حل كثير من المشكلات التي تبرز من خلال النشاطات

اليومية في العمل.

ب. تعويض النقص في الأيدي العاملة.

ج. تطوير العمل

د. يساعد الإدارات على مواجهة التحديات بقوة وكفاءة.

2- في مراقبة المخزون:

إن مراقبة المخزون يمكن القيام بها بطريقة آلية وفي كثير من الشركات

اصبحت تعتمد بالكامل على الحاسوب كما أنه نظام مراقبة المخزون يقوم

بمتتبع عدد العناصر الموجودة في المخازن ويقوم باصدار أوامر شراء عناصر جديدة عند الحاجة.

3- في المحاسبة والرواتب:

تستخدم معظم الشركات برامج محاسبية بغرض القيام بالأعمال المحاسبية فيها حيث تضمن السرعة والدقة في إنجاز تلك الأعمال.

4- في البريد الصوتي والفاكس:

استخدام الفاكس بالجهاز أكثر فعالية لأنها ترسل منسقة مرتبة أكثر فعالية.

كما يستخدم حديثاً في الصوت للبريد الصوتي.

كما يستخدم في الجداول الإلكترونية التي تتيح الآتي:-

أ. حساب دخل الإدارة ونفقاتها ثم حساب الميزانية.

ب. عمل تصورات مستقبلية للمستوى المالي للإدارة وتقدير التغيرات في

الأسعار.

ج. إنشاء تقارير عن موضوع معين.

وكذلك أضاف(هالة محمد لبيب، 2009، ص46) بعض الفوائد الإدارية

المتقدمة في عالم الحاسوب والتمثلة في الآتي:

1- استخدام الحاسوب المحمول:

يستخدم رجال الإدارة بكافة مستوياتهم هذا النوع من الحاسبات في تنقلاتهم

وسفرياتهم لربطهم بمكاتبهم، وكافة الأطراف المتعاملة معهم، ويمكنهم ذلك من

متابعة وإدارة أعمالهم من أي مكان في العالم وفي أي وقت، غير مواعيد العمل

الرسمية. مما يزيد كفاءة استخدامهم لاقواتهم ويمكنهم من حفظ كافة المستندات

والملفات والرجوع إليها بشكل فوري في أي مكان مهما كبر حجمها.

2- استخدام Flash Memory:

يطلق عليه اسم USB Flash dirve أوUFD ويعرف في الموسوعة الإلكترونية بأنه

" أحد أشكال الذاكرة التي يطلق عليها EEPROM والتي تعتبر بدورها أحد أشكال

الذاكرة التي يطلق عليها Non-Volatile والتي تتيح مواقع متعددة للذاكرة يمكن الحذف أو الكتابة عليها بإمكانات أفضل من أنواع الذاكرة الأخرى(هالة محمد لبيب،2009، ص47).

ومن أهم مميزاته ما يلي:

- 1-سهولة الحمل لصغر حجمه ووزنه.
- 2-سهولة الاستخدام نتيجة لسرعته في قراءة وكتابة البيانات مع قدرة على تحمل استخدامه لمرات عديدة بدون أن يفسد أو يتلف بعكس الأنواع الأخرى من الأقراص المحمولة.
- 3-إمكانية تعامل نظم التشغيل معه والقراءة والكتابة خلاله دون الحاجة إلى أي وسائل إضافية لإمكاناته التخزينية.
- 4-مساحة تخزينية أعلى من وسائل التخزين المحمولة الأخرى.
- 5-سعر الوحدة مناسب يشتره العاملون في منظمات للأعمال.

3-استخدام Bluetooth:

يعتبر من أفضل التطبيقات اللاسلكية المتاحة للحاسوب في مكان العمل والذي يوفر السرعة والحرية ويمنع التداخل عندما يحدث الاتصال بين الاجهزة. وتعرف هذه الأداة بانها " وسيلة للاتصال وتبادل المعلومات بين العديد من الاجهزة كالمساعدات الرقمية الشخصية PDA'S والهاتف الجوال والحاسوب المحمول والشخصي والطابعات والكاميرات الرقمية(هالة محمد لبيب،2009،ص48)".

اهم مميزاتها:

- 1-سهولة الحمل إذا لم يكن موجود داخل الحاسوب.
- 2-سهولة الاستخدام.
- 3-توفير التكلفة لأنه لا يحمل أي تكلفة لنقل البيانات ولا يشترط العمل من خلال شبكة الانترنت.

4- توفير الوقت والمجهود اللازمين لتبادل ونقل الملفات بالطريقة التقليدية دون الحاجة لوجود شبكة داخلية.

4- تقنيات إنسيابية المعلومات ومن ثم إنسيابية الأعمال:

شاع مؤخراً مصطلح انسيابية الأعمال والذي يتضمن في طياته ما يطلق عليه انسيابية المعلومات والبيانات داخل منظمات الأعمال ويقصد بهذه الانسيابية " امكانية تبادل المعلومات والبيانات بين النظم والأقسام والفروع المختلفة بشكل يساهم في زيادة انتاجية العاملين بها " .

5- الحلول الذكية باستخدام الحاسوب:

ظهرت العديد من الحلول الذكية التي سعت الى خدمة الإدارة في أداء العديد من مهامها الروتينية أو كبيرة الحجم والتي يصعب أداؤها بشكل يدوي دون تحمل جهد ووقت كبيرين ومن هذه الحلول:

أ. تطبيقات الباركود:

يعرف في قاموس كمبريدج بأنه: " صف من الخطوط السوداء يوضع على الأشياء التي يتم شراؤها والتي يستطيع الحاسوب أن يقرأها ليحدد سعرها" ومن أمثلة استخداماته التعامل مع الأعداد الكبيرة مثل: أرقام جلوس الطلاب، أرقام الموظفين أو العملاء، وحركة المبيعات وإدارة المستندات والفهرسة.

ب. تطبيقات البطاقات الذكية:

سميت البطاقة الذكية لإحتوائها على شريحة المعالج (ميكروبروسسر) والتي يتم عليها عملية تخزين وبرمجة وتحديث المعلومات. وتعرف بأنها " أي كارت يكون حجمة من الممكن حمله في المحفظة الشخصية ومحاط بمسارات دائرية متكاملة يمكن من خلالها تشغيل المعلومات.

أنواع البطاقات الذكية:

توجد صنفان من البطاقات / الكروت الذكية هما:

- Memory Cards ويحتوى فقط على مكونات تخزين لذاكرة من نوع Non-Volatile وأحياناً تحتوى على بعض خصائص التأمين.

• MicroProcessor وتحتوي على مكونات ذاكرة من نوع Volatile ومشغل صغير.

و ترى (هالة محمد لبيب، 2009، ص63) أن البطاقة الذكية يمكن استخدامها في العديد من التطبيقات والتي من بينها:

1. المتابعة والإشراف والحضور.
2. تغطية وعرض جميع المواقع.
3. إعداد تقارير الحضور والانصراف.
4. إعداد التقارير بطريقة فعالة ومفصلة وملخصة للغياب والتأخير وغيره.
5. طباعة الجداول والمواعيد وأوقات الدوام الإضافية وتتبع مواقيت العمل.
6. توزيع أعضاء هيئة التدريس على قاعات الامتحانات.
7. نقل البيانات وتخزينها داخل البطاقة والنظام تلقائياً.
8. إصدار تقارير آنية ومتنوعة ومتعددة.
9. سرعة نقل وحركة البيانات.

ك- أثر استخدام الحاسوب على مقومات العمل الإداري:

لا تختلف مقومات العمل الإداري القائم على التشغيل الإلكتروني للبيانات عن مقومات العمل الإداري اليدوي، بمعنى أنه في كل الأحوال لابد من وجود مجموعة مستندات ودفاتر وقوائم مالية وتقارير ومع ذلك كان لإدخال نظام الحاسوب على تشغيل البيانات أثر واضح والتي تناولها بالشرح (فياض رملي، 2011، ص95-98) ويمكن تلخيصها في الآتي:

1- الأثر الإلكتروني على المستندات:

المستندات في النظام اليدوي تتخذ شكلها المعتاد الذي تظهر عليه. أما في وجود الحاسوب فقد تغيرت هذه المستندات من حيث تصميمها وشكلها بما يتناسب وطريقة عمل آلة المدخلات وقراءة البيانات ومن ثم أصبح التشغيل الإلكتروني للبيانات يستلزم تعديل شكل وطبيعة المستندات ومترجمة بطريقة يفهمها الحاسوب.

2- الأثر الإلكتروني على الدفاتر:

لقد اختلفت الدفاتر اختلافاً كبيراً في ظل نظام الحاسوب بعد أن كانت في النظام اليدوي تأخذ شكل مجلدات أو أوراق سائبة حسب الحاجة أصبحت في نظام

الحاسوب تتخذ شكل فلاشات أو أقراص ثابتة كبيرة السعات أو أقراص ممغنطة ومن ثم إلى الحاسوب ويستخلص النتائج في تقارير وقوائم مالية وتتميز هذه العملية بدقة وسرعة متناهية مما يوفر الوقت والجهد المبذولين في ظل النظام اليدوي.

3- الأثر الإلكتروني على الدليل المحاسبي:

لم يتغير مفهوم الدليل المحاسبي بإدخال نظام الحاسوب من حيث كونه خطة منظمة لتسهيل وتوجيه المعاملات المادية للحسابات المختصة غير أنه يلعب دوراً أكبر وأوضح في ظل نظام للحاسوب من حيث السرعة في الوصول إلى الحسابات واستعراض محتوياتها من البيانات بالإضافة إلى التنظيم الجيد في عملية الفهرسة والترتيب والترقيم للحسابات والبيانات وغيرها.

4- الأثر الإلكتروني على القوائم المالية والتقارير:

أدى استخدام الحاسوب إلى التأثير على كل من نوعية القوائم والتقارير التي توفرها نظم المعلومات الإدارية وعلى الوسائل المستخدمة في عرض هذه القوائم والتقارير. حيث أدى استخدام الحاسوب إلى تمييز التقارير عما سبق. في إمكانية الحصول على أي نوع منها بالشكل والتفصيل والدقة والسرعة المناسبة.

بالإضافة إلى ذلك مكن نظام الحاسوب من توفير تقارير إدارية أكثر فعالية نظراً لمقدرة الحاسوب على تشغيل كميات ضخمة من البيانات وإمكانية تطبيق النماذج الكمية في حل مشكلات الإدارة.

5- الأثر الإلكتروني على تخزين البيانات والمعلومات الإدارية:

في ظل النظام الإداري اليدوي يتم تخزين البيانات بحفظ المستندات الأصلية داخل ملفات خاصة، كما تمثل الدفاتر والسجلات التي تحوي البيانات المسجلة من واقع المستندات ووسائل التخزين أيضاً. أما في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات فإن طبيعة الحاسوب تفرض صورة جديدة لتخزين البيانات والوسائل المستخدمة في ذلك حيث تنقل البيانات من وحدات الإدخال إلى ذاكرة الحاسوب، وهي مخزن وسيط للبيانات والبرامج التي يتم إدخالها، وللنتائج الوسيطة والنتائج النهائية قبل إخراجها من الحاسوب. ووظيفة وحدة التخزين هي حفظ البيانات والبرامج بلغة الآلة ونقلها من وقت لآخر.

ومما سبق نلاحظ أن للحاسوب آثاراً إيجابية لاستخداماته وتختلف طبيعة هذه الآثار باختلاف الإجراءات الإدارية المتبعة في كل من النظام اليدوي والنظام الإلكتروني حيث تتطلب الإجراءات اليدوية وقت أكبر للعمليات الإدارية وعمليات حفظ البيانات وإسترجاعها مقارنة بها في نظام الحاسوب.

وعليه يمكن توضيح أهم تطبيقات الحاسوب المفيدة لعمل الإدارة وذلك من خلال الجدول أدناه:

جدول رقم (6) يوضح أهم تطبيقات الحاسوب في العمل الإداري:

التطبيق	المهام التي يؤديها
1. تطبيقات Office: أ. Word	القيام بالأعمال المكتبية - انشاء مستندات لكتابة تنسيق شكل النص الكتابي. ادخال جداول وصور. طباعة المستندات.
ب. Excel	اعداد الجداول الحسابية - عمل العمليات الحسابية المختلفة - عمل التحليل البسيطة والاحصاءات - الرسم البياني - المساهمة في عملية اتخاذ القرار البسيطة.
ج. Access	مخازن البيانات
د. PowerPoint	- تصميم العروض التقييمية Presentation بصورة حركية واطافة المؤثرات - وعمل عروض تفاعلية.
- Ms publisher	لتصميم النشرات
- Front Page	لتصميم المواقع والاعلانات
- Out look	إدارة البريد الإلكتروني الذي اصبح وسيلة للاتصال لا غنى لمنظمات الأعمال سواء مع العاملين او العملاء او الموردين او كافة الأطراف المتعاملة مع المنظمة كما يفيد كوسيلة للاستقصاء والترويج ودعم العلاقات.
تطبيقات خارج حزمة Office Microsoft	الاتصال بشبكة الانترنت والتصفح والبحث.
Internet Explor	التعامل مع البريد الإلكتروني - تحميل البرامج المختلفة - الدخول على برنامج الحوار والدرشة.
Ms Project	يساعد في دعم وظيفتي التخطيط والرقابة وادارة المشروعات
SQL Server	من اهم تطبيقاته Business Intellingence والذي يمكن من تطبيق مفهوم Data Warehouse (DW) وغيرها

المصدر: نقلا عن (هالة محمد لبيب، 2009، ص73)

جدول رقم (7) يوضح أهم تطبيقات الحاسوب في مجال العمل الإداري:

التطبيقات	المجالات
E- business	1. مجالات الأعمال: • مجال التحول الكامل لمنظمة إلكترونية.
Remote access العمل من بعد Home business ومن المنزل	• مجال دعم المشروعات الصغيرة والأعمال من المنزل.
برامج جاهزة في مجال: Satabaess/Datawarehousing / Data Mining/Optimization/Expert system/Business / Intelligence/ مثل: OracI/Access/SQL Server /Exeys /lingo/Excel- Solver/Linux-unix/statSoft	2. مجال الأنشطة الإدارية: • اتخاذ القرارات: - نظم المعلومات الإدارية MIS. - نظم الخبرة ES - نظم دعم عملية اتخاذ القرارات DSS
Planning software: Win QSB/Ms Project/Excel الوسائل الآلية كالكاميرات المدعومة بالحاسب لإجراء الملاحظة الآلية للعملاء أو لمواقع العمل Business Valuation Software	• التنبؤ والتخطيط ومتابعة وتقييم المشروعات - استخدام خرائط جانت وبيرت للتخطيط والمتابعة والرقابة. - تحليل السلاسل الزمنية/تحليل نقطة التعادل/الموازنات التخطيطية.
مخازن المعلومات على الأقراص المرنة والممغنطة والفورية: Floopy-disk database CD-Rom Database On-line database الاستقصاء الإلكتروني: Online survey/E-mail survey البرامج الجاهزة المتخصصة في التحليل مثل SPSS/SAS	• البحوث: أ. الحصول على البيانات: - البيانات الثانوية Secondary Data - البيانات الأولية Primary Dtat ب. تحليل البيانات
Organization Chart Software	• التنظيم
Internet / Extranet الاتصال عن بعد: Video Conference	• الاتصال (بالعملاء/العاملين/الأسواق/الموردين/كافة الأطراف المتعاملة مع المنظمة) عبر الانترنت أو الشبكات الخاصة بالمنظمة
استخدام البرامج الجاهزة أو المعدة خصيصاً والمتخصصة في الأنشطة الوظيفية مثل برامج ادارة الاجور او العاملين او الموردين و العملاء او الموازنات او برامج الحضور والانصراف بالكارت والبصمة	3. مجالات الأنشطة الوظيفية • إدارة المخزون/رقابة الجودة إحصائياً/ إدارة الأفراد....
- تطبيقات التسويق الإلكتروني ادارة علاقات العملاء إلكترونياً ECRM	• التسويق: - العلاقات مع العملاء (تلقى الشكاوى/تلقى الاوامر) دورة المبيعات/ ادارة لا تنام تعمل 360X7X24
- التوظيف الإلكتروني E-recruitment - التدريب والتعليم عن بعد... Distance training/Elearning	• الحصول على العمالة المناسبة والتوظيف - التدريب على الأشياء الصعب وجودها واقعياً من خلال محاكاتها ببرامج جاهزة (الهندسة/ الطيران / الفضاء...) والتدريب عن بعد
البرامج الجاهزة مثل Excel او البرامج المصممة خصيصاً لظروف كل منظمة.	• المحاسبة والقوائم المالية

المصدر: نقلا عن (هالة محمد لبيب، 2009م، ص ص 6-7).

ب-شبكات الحاسوب:-

مع التقدم العلمي وما صاحبه من تكنولوجيا الاتصالات أصبحت شبكات الحاسوب أحد أهم أساليب الاتصال في عصرنا الحاضر، كما تحتل مكاناً بارزاً في تقنية المكتب الحديث، فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

1-تعريف الشبكات:

تعرف شبكة الحاسوب على أنها " مجموعة من أجهزة الحاسوب المرتبطة مع بعضها بما يؤمن الاتصال فيما بينها من أجل تبادل البيانات والمعلومات والسماح للمستفيدين بمشاركة برمجيات الحواسيب ومعداتها"(أحمد محمد صمادي وآخرون، 2008 ، ص121).

وعرفها(عبدالله بن عبد العزيز الموسى،2006، ص22) بأنها " مجموعة من أجهزة الحاسوب وبعض الأجهزة الأخرى مرتبطة مع بعضها البعض للمشاركة في الموارد.

وعرفها (يوسف عيادات،2004، ص47) بأنها " عبارة عن نظام من جهاز حاسوب فأكثر مرتبطة معاً بواسطة خط اتصال بحيث يتم تبادل المعلومات فيما بينها".

2-أنواع الشبكات:

هناك طرق عديدة متبعة لتصنيف الشبكات الحاسوبية منها ما يعتمد على تغطية الشبكة لرقعة جغرافية أو ما يعتمد على نظام إدارة وتشغيل الشبكة،أو طريقة توصيل محطاتها معاً.

وانطلاقاً على انتشار الشبكة على رقعة جغرافية معينة يمكن التمييز بين الأنواع التالية والتي تناولها(فراس محمد العزة،2004م ، ص80-82) وتم تلخيصها في الآتي:

1-الشبكات المحلية:هذه الشبكة تغطي رقعة جغرافية بحيث لا تبعد الحواسيب عن بعضها البعض اكثر من 2.5 كم وهي تمثل شبكة مؤسسة أو شركة أو جامعة ضمن بناء أو أبنية متجاورة.

وتتميز الشبكة المحلية بأن المالك لها له السيطرة عليها ويمكن تشغيلها وإدارتها بالشكل المرغوب. وتتكون عادة من جهاز حاسوب مركزي واحد أو أكثر ترتبط به مجموعة من أجهزة الحواسيب التي تمثل محطات عمل وتجهيزات مختلفة مثل الطابعات المشتركة وخطوط اتصال خارجي.

وترتبط الأجهزة المختلفة مع الجهاز المركزي عبر نقاط توزيع تسمى (HUB) تكون بمثابة نقاط تجميع لعدد معين من محطات العمل لتسهيل عملية ربطها مع الجهاز المركزي وسهولة إدارتها ويذكر (الصيرفي، 2008، ص55-56) أن من أنواعها:

أ. شبكة المفتاح:

تعتبر أبسط الشبكات وأرخصها والانتقال بين الوحدات يتم فيها يدوياً وهذه من أحد عيوبها.

ب. شبكة النجمة:

وهي تتكون من حاسب مركزي يطلق عليه File server ومجموعة من الوحدات الطرفية التي تكون معه شكل نجمة وهذا الشكل يتيح قدرًا كبيراً من التأمين عن طريق كلمات المرور أو التشفير ومن عيوبها تعطيل الحاسب يؤدي إلى تعطيل الشبكة بالكامل.

ج. شبكة الحلقة:

وهي شبكة لا تعتمد على حاسب مركزي في تنظيم الملفات والسيطرة عليها وتكون الوحدات الطرفية موزعة في شكل دائرة وتنتقل البيانات من النقطة إلى النقطة التي تليها.

د. شبكة الباس:

وهي تعتمد على كابل يمر على جميع الوحدات الطرفية ويتم بواسطته تبادل البيانات بين الوحدات المركزية والحاسب المركزي.

2- الشبكة المتوسطة:

تتسع هذه الشبكة لتغطي مساحة جغرافية تصل عشرات الكيلو مترات 20-160 كلم بحيث تغطي مدينة كاملة وهكذا تسمح هذه الشبكة بربط فروع المؤسسة

الواقعة ضمن المدينة والإستفادة من الإمكانيات المتاحة من عملية الربط وتأمين سيطرة مركزية أقوى للمؤسسة بمختلف أقسامها المتباعدة.

3- الشبكة الواسعة :

تسمح هذه الشبكة بربط الحواسيب المتباعدة ضمن حدود دولة أو إقليم ويمكنها الإرتباط مع حواسيب تبعد إلى ألف كلم. ويمكن توسيع مفهوم هذه الشبكة لكي تعبر عن شبكة تربط مجموعة من الشبكات المتباعدة جغرافياً، وتعتمد على وسائل نقل عديدة، وكما تعتمد على خصوصية النظام المالك لهذه الشبكة فيمكن أن تكون شبكة خاصة أو عامة مشتركة تعتمد على خطوط هاتف (رادرات) مستأجرة أو كابلات خاصة.

4- شبكة الانترنت:

تعتبر شبكة تجمع من الشبكات المترابطة المتباينة الحجم والنوع وتؤمن خدمة عالية كما أنها تضم مئات وآلاف الشبكات من مختلف الأنواع. ويعتمد على بروتوكولات الاتصالات المعروفة مثل بروتوكول TCP/IP لتأمين خدمات للاتصال ونقل البيانات وتتميز بمجموعة من الخدمات مثل البريد الإلكتروني وخدمات التلنت وخدمة نقل الملفات وخدمة الويب وغيرها.

فوائد الشبكات:

إن عملية ربط الحواسيب على شكل شبكة بنظام إدارة يؤدي إلى ظهور مجموعة من الفوائد تباينت بين الأفراد والمؤسسات والتي تناولها بشكل عام (فراس محمد العزة، 2004، ص79) في الآتي:

1. تأمين وسط اتصالي مثالي لتبادل المعلومات بما فيه التخاطب والحوار والتراسل.
2. تقاسم البرامج المتاحة في الشبكة مما يسمح لأكثر من مستخدم التعامل مع نفس البرنامج أو التطبيق.
3. تقاسم موارد الشبكة من تجهيزات وموارد ومعدات وكل المرتبطين بالشبكة يتعاملون مع نفس قاعدة البيانات.
4. توفر بيئة عمل للمشاركين تتميز بسرعة الأداء ووثوقية عالية في المعلومات.

5. تأمين التوافق بين التجهيزات والبرامج المختلفة مما يسمح بإنسيابية في العمل وانتقال البيانات والمعلومات من جهاز إلى آخر دون الحاجة إلى أي تعديل.
6. تأمين النقل لمختلف أنواع المعلومات سواءً النصية منها أو الصوتية أو الصورة أو الفيديو بالسرعة والدقة المطلوبة.
7. تحقيق إمكانية التحكم المركزي للمؤسسة بغض النظر عن التباعد الجغرافي. وأضاف (عبدالله الموسى، 2006، ص23):
8. المشاركة في الأجهزة حيث تسمح الشبكات لأي شخص متصل بها في العديد من الأجهزة المشاركة في الماسح الضوئي والطابعات.
9. توفر الشبكات سرية تامة للمعلومات وذلك باعطاء كل مستخدم اسم خاص وكلمة مرور.

ومن فوائد الشبكات أن هناك عدة وسائل استخدمت وما تزال لنقل البيانات والمعلومات بين موظفين يجلسان في نفس الغرفة على سبيل المثال او بين شخصين يبعدان عن بعضها البعض عمداً عدة كيلومترات ومن اهم هذه الوسائل كما ذكرها(عبدالله الموسى، 2006، ص46) تتمثل في الاتي:

1. Public Switched Data Network PSDN :

وهو الاسم المتعارف عليه لشبكة الهواتف المستخدمة.

2. Integrated Service Digital Network PSDN :

وهي خدمة تقدمها شركة للاتصالات لنقل المعلومات بشكل اسرع منها في حالة استخدام المودم حيث يمكنك نقل 64-128 كيلوبايت من البيانات في الثانية.

3. الأقمار الاصطناعية:

من خلال هذه الخدمة تستطيع إجراء المكالمات الهاتفية أو الوصول إلى الإنترنت باستخدام الأجهزة الخلوية المتنوعة.

4. الفاكس:

يسمح هذا النظام بنقل مستند مطبوع من خلال خط الهاتف حيث يقوم الفاكس بعمل مسح ضوئي لأي صفحة وتحويل البيانات إلى صوت، ثم يحول هذا الجهاز

المستقبل الصوت إلى مادة مطبوعة - صورة مرة أخرى وطباعتها، ويمكن استخدام المودم عوضاً عن الفاكس المتصل في أجهزة الحاسوب.

5. التلكس:

يستخدم هذا النظام لإرسال الرسائل عبر شبكة التلكس وقد بدأ يقل استخدام هذا النوع من الخدمة وحل محله خدمة البريد الإلكتروني والفاكس.

6. المودم:

محلل الشفرة والذي يقوم بإرسال البيانات الرقمية من جهاز المرسل على شكل موجات عبر خط الهاتف إلى أن تصل إلى الجهاز المستقبل فيقوم المودم الخاص بهذا الجهاز بتحويل هذه البيانات من تنظيرية إلى رقمية في الجهاز المستقبل.

3-المكونات المادية للشبكة:

يذكر(علاء الدين عبد الرازق السالمي ،2005،ص26) أن للشبكة مكونات مادية تتألف من مجموعة مكونات والتي تتاولناها في الآتي:

أ- منظم الملفات :

وهو يربط وحدة الأقراص الصلبة بالشبكة وينظم استخدامها بتخصيص قطاع منها لكل مستفيد بالإضافة إلى قطاع الملفات المشتركة.

ب - منظم الخدمات:

وهو الذي يربط الأجهزة بالشبكة وينظم استخدامها مثل Modem الذي يستخدم في ربط عناصر الشبكة بالهاتف.

ج - منظم الطابعات :

ويستخدم لربط الطابعة بالشبكة والسماح بالمشاركة في استخدامها وهو يحتوى عادة على (Buffer) لزيادة سرعة استقبال المخرجات وتنظيم إخراجها عبر الطابعات.

د-بوابة الاتصال أو جسر الاتصال :

وذلك لتوصيل عناصر الشبكة المحلية بشبكة أخرى وذلك بالتوفيق بين البروتوكولات المستخدمة في كل من الشبكتين وعند ربط شبكتين أو أكثر مع بعضها بواسطة الجسور وتسمى هذه الشبكة بالواسعة.

هـ-جهاز (Hub):

هذا الجهاز يستعمل بمثابة المستقبل والموزع للشبكة حيث أنه يوفر التداخل والإندماج المطلوب بين أجهزة مستخدمي الشبكة.

و-الكابلات:

تعتبر الكابلات حلقة الوصل بين الأجهزة وبين جهاز Hub.

ز-بطاقات الشبكة:

هي عبارة عن البطاقات التي تتركب على الأجهزة الخاصة بمستخدمي الشبكة وهي البطاقة التي يتم تركيب كيبيل الشبكة عليها ثم الربط مع الـ Hub. وكذلك

أضاف(أحمد محمد صمادي ،2008 ،ص121):

ك-مجموعة من أجهزة الحاسوب والملحقات الطرفية المتصلة.

م-برامج تشغيل وإدارة عمل الشبكة والأجهزة المتصلة بها.

ن-بعض الشبكات تحتاج إلى جهاز مزود رئيس يستخدم للتحكم في الأجهزة المتوفرة على الشبكة.

ط-وسط ناقل للبيانات (سلكي أو وسط لاسلكي).

5-متطلبات الشبكات:

لتقوم بإضافة الشبكة إلى جهاز الحاسوب يتم ربط الحاسوب بالشبكة من خلال إضافة كارت توصيل بالشبكة يسمح بالاتصال المادي للحاسوب بباقي الشبكة. ويتطلب ذلك ضرورة هذا الكارت إلى نظام التشغيل لإدارة استخدامه من خلال التطبيقات المتاحة، ويطلق على هذه الإضافة نظام التشغيل الخاص بالشبكة "Nos"(صلاح الدين عبدالمنعم مبارك ، 2008 ،ص360).

نظام تشغيل الشبكة: وعندما تحتاج برنامج التطبيقات لبيانات مخزنة بالحاسوب ذاته فيتم إيصالها مباشرة بالحاسوب، أما إذا إحتجنا لأي بيانات مخزنة على حاسوب آخر أو جهاز إدارة أقراص موجود على الشبكة. ويتم ذلك إما من خلال نظام تشغيل الحاسوب أو نظام التشغيل الخاص بالشبكة على الانترنت.

ويحتاج الأمر ذلك لضرورة تحديد أيهما نحتاج إليه لأداء الوظيفة أو الأمر المطلوب. لذلك يتم إضافة مكون رابع يسمى المدير فيقوم هذا المكون بتحليل الأوامر وتحديد ما إذا كانت تلك الأوامر خاصة بأجهزة الحاسوب المحلي أو بأجهزة الشبكة، ثم نقوم بتوجيه تلك الأوامر بعد ذلك أما إلى نظام التشغيل الخاص بالحاسوب أو إلى نظام التشغيل الخاص بالشبكة.

Application Software	برنامج التطبيقات
Redircotr	المدير
NOS	نظام تشغيل الحاسوب
Hardware	الأجهزة المادية

الشكل رقم (6) يوضح المتطلبات الأربعة للحاسوب في حالة إضافته للشبكة.

المصدر: (صلاح الدين عبدالمنعم مبارك، 2008، ص360)

6-العوامل المؤثرة سلباً على الشبكات:

هناك مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على عمل الشبكات والتي

أوضحها(عبد الله موسى، 2006،ص26) في الآتي:

- 1-كثرة العملاء " المستخدمين الداخليين على شبكة الحاسوب يؤدي إلى بطء الشبكة.
- 2-صعوبات اكتشاف الأعمال أو الأخطاء في الشبكات خاصة إذا لم يكن العمل في أحد مكونات الشبكة المادية.
- 3-قطع أو ثني الأسلاك " الكابلات " يؤدي إلى تعطيل.

ج- **المستندات الإلكترونية:** هي عبارة عن المسندات أو الملفات المنشأ باستخدام تطبيقات الحاسوب مثل (مستندات النصوص) والتي حلت محل العمل اليدوي في عصر تقنية المعلومات.

فوائد المستندات الإلكترونية:

يوفر التعامل بين الأشخاص بواسطة المستندات الإلكترونية الكثير من الفوائد والتي ذكرها (عبد الله الموسى، 2006، ص28) في الآتي:

1- الاستغناء عن المطبوعات:

(الكتب، الرسائل، الدوريات) وبالتالي التقليل من مصروفات الطباعة المطلقة من حيث (الورق، أحبار للطباعة) خاصة إذا كانت المادة المطبوعة عرضة للتعديل أو التصحيح.

2- سهولة إرسال الملفات وتبادلها:

إذا كان المستند أو الملف الإلكتروني يسهل تبادله أو نقله أو التعديل عليه من قبل المستخدمين سواءً باستخدام الأقراص أو باستخدام الشبكات، مثل شبكة الانترنت التي تمكنك من إرسال الملف إلى أي مكان في العالم في غضون ثوانٍ معدودة، دون أن تكلف نفسك حتى عناء القيام من أمام جهاز الحاسوب، وذلك بعكس المطبوعات التي تحتاج إلى إرسالها بواسطة البريد العادي أو الخاص (السريع) حسب أهمية الملف أو المستند المرسل مما يستغرق أيام، ناهيك عن التكلفة المادية.

3- سهولة الإطلاع على محتوى الملفات أو المستندات:

هذه أهم ميزة من مميزات استخدام المستندات الإلكترونية حيث أنه بمجرد فتح مستند نصي على برنامج معالج النصوص مثلاً، يمكنك استعراض أهم نقاطه في غضون ثوانٍ، كما يمكنك استخدام امر البحث للوصول إلى موضوع أو نقطه معينة مكتوبة في المستند مهما زادت عدد الصفحات، على العكس من استعراض كتاب مطبوع والذي يهدر الوقت لمجرد البحث عن كلمة، او موضوع معين فيه، وتظهر هذه الأهمية جلية في استخدام الأقراص المضغوطة (البرامج) لشرح المادة

العلمية، حيث تعرض هذه البرامج المعلومات بكافة الإيضاحات اللازمة لإيصالها إلى المتعة، كما تحتوى على التمارين والتعليمات وغيرها.

4-التعاملات التجارية أو الرسمية:

مما يشجع أن التعاملات التجارية او الرسمية باستخدام المستندات الإلكترونية أصبحت موثوقة مثل : نماذج وبيانات التجارة الإلكترونية على شبكة الإنترنت أو تبادل الملفات عبر الشبكات الحكومية من مصلحة أو جهة حكومية إلى جهة أخرى.

الفيروسات وطرق الوقاية منها :-

تطلق كلمة الفيروس على الفيروسات التي تنتقل الأمراض عن طريق انتقالها من إنسان مريض الى إنسان آخر.

وبمجرد انتقالها إلى الإنسان تتكاثر داخله حتى تتسبب في تدمير الأجهزة العضوية.

والفيروس الخاص بالحاسوب يعمل مشابه لذلك. ويعرف (أحمد محمد صمادي ، 2008، ص156) الفيروس بأنه:-

" برنامج مثل أي برنامج تطبيقي آخر يصممه بعض المبرمجين بهدف الأضرار بأجهزة الحاسوب من خلال قدرته على تعديل البرامج الأخرى، أو تخزينها عن طريق ربط نفسه بها وقدرته على تنفيذ نفسه، بمجرد تشغيل البرامج المرتبط بها. ويتميز عادة بصغر حجمه نسبياً مقارنة مع البرامج الأخرى حتى يصعب إكتشافه ويمكن أن تنتقل الفيروسات عن طريق الأقراص والشبكات الداخلية والانترنت "

يعرفه (نضال اليزم ، ومروان عبد الواحد،2005، ص40) بأنه:

" عبارة عن برمجيات صغيرة تختفي في موضع ما على الأقراص الخاصة بالحاسوب، ويلاحظ وجوده عند العمل ويتم تنشيطه بطرائق مختلفة".

وعرفه (محمد فهمي، 1994، ص470) بأنه " برنامج يصممه بعض المخربين مع تصميمه بطريقة تعطيه القدرة على ربط نفسه ذاتياً، وينتشر بين برامج الحاسوب المختلفة وكذلك بين مواقع مختلفة من الذاكرة حتى يحقق اهدافه التدميرية".

وأضاف (عبد الفتاح مراد، 2010، ص11) بأن الفيروسات هي:

" عبارة عن مقاطع من الشفرة البرمجية، تستطيع الانتقال من جهاز إلى آخر، مسببة العدوى لكل جهاز تمر فيه، وتنتقل إلى جهاز الكمبيوتر من قرص مصاب أو عبر المودم".

وتوجد عشرات الآلاف من الفيروسات بعضها ليس مخرباً ولكنه ليس أكثر من وسائل معينة على شاشة الجهاز مثل قطعة من أغنية أو رسالة طريفة. والبعض الآخر منتهى التدمير. حيث يخرب البيانات بشدة بدون أن تنتبه إلى ذلك إلا بعد فوات الأوان.

أنواع الفيروسات:

يذكر (عبدالفتاح مراد، 2010، ص129) أن الفيروسات تنقسم إلى أربعة أنواع رئيسية

هي:

1. قطاع البدء Boot sector وهي تنشط كلما بدأ تشغيل الجهاز.
2. الكامنة في الذاكرة TSR RAM تبيت في الذاكرة وتبدأ نظام التشغيل الـ 1/0 والـ Drivers وملفات النظام.
3. البرنامج Applications تبحث عن البرامج غير المصابة وتبث نفسها فيه ويبدو البرنامج الذي جاء منه يعمل بصورة سليمة ولكن أثناء تشغيله يصيب برامج أخرى.
4. الجيل الجديد New Generation ذكية وتقوم بمحاولة تفادي برامج الحماية او الطرق الأمنية وهي أكثر خطراً من سابقتها.

الوقاية الأمثل هي أن تحاول عمل فحص Scan لأي قرص قبل فتحه واستعماله وذلك من خلال استعمال برنامج مضاد للفيروسات مثل Norton Antivirus Scan أو Mc Afee Virus Scan.

أنواع الحماية التي تقدمها البرمجيات المضادة للفيروسات :

1. حماية عند الطلب Oandemand وتقوم فيها البرمجيات بفحص الملفات عندما يطلب منها ذلك.
2. حماية مستمرة في الزمن الحقيقي Realtime تعمل فيها البرمجيات خلف الكواليس Background وتفحص جميع النشاطات بحثاً عن اشارات تدل عن الفيروسات.

نتائج الإصابة بالفيروسات:

هناك مجموعة من الأضرار التي تصيب الحاسوب عند إصابته بالفيروس والتي منها كما بينها (أحمد محمد صمادي، 2008، ص157) في الآتي:

1. البطء في تشغيل الجهاز.
2. ظهور أشكال وألوان ورسائل غريبة غير متوقعة على الشاشة.
3. ظهور رسائل تشير الى نقص شديد في الذاكرة المؤقتة RAM.
4. تغير وظهور الأيقونات.
5. تغير عدد الملفات وزيادة حجم الملفات المخزنة.
6. توقف الجهاز عن العمل.

كيفية الوقاية من مخاطر الفيروسات:

هناك عدد كبير من البرمجيات المضادة للفيروسات، أغلبها أفضل من البرمجيات القديمة نسبياً التي كانت متاحة داخل دوس وويندوز وهي ليست مجانية ولكن كلفتها قليلة.

إن أهم شيء بالنسبة للبرنامج الذي تستخدمه هو أن تقوم بتحديثه دائماً، وتقدم الكثير من الشركات أقراص تحديث بشكل منظم، أو تتيح الحصول على نتيجة

محدثة من خلال لوحة إعلانات إلكترونية أو عبر الانترنت(نضال البزم ومروان عبد الواحد، 2005، ص40).

وأضاف(محمد بلال الزعبي ،2005،ص102):-

1. استخدام كلمة مرور خاصة بالحاسوب.
2. عمل نسخ احتياطية بانتظام لتجنب الضرر الواقع في حالة دخوله.
3. عدم فتح الملفات الملحقة بالبريد الإلكتروني إلا اذا كانت الرسالة من مصدر موثوق.
4. استخدام البرمجيات المسجلة فقط.
5. عدم استخدام أقراص مرنة من مصادر غير موثوقة.

د-الانترنت:

يعتبر استخدام الانترنت احدي الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية وان استخدامها يشكل ظاهرة صحية تبشر بالخير. الأمر الذي يولد نطاقاً فاعلاً لتأسيس الاتصال بين مستخدميها داخل الوحدات التعليمية وإداراتها المختلفة مها تباعدت المواقع الجغرافية.

وقد أصبح بإمكان الفرد الدخول إلى المنظومة الرقمية من منفذ حاسوب دون الحاجة لزيارة تلك المؤسسات شخصياً.

تعريف الإنترنت:

مع بروز و سائل الاتصال " الإلكترونية " ظهر عدد كبير من المصطلحات والتعريفات المختلفة التي تتكون من مجموعة من المصطلحات والاختصارات العلمية والتقنية. وقد أطلق على الشبكة العديد من المصطلحات بهدف إطفاء نوع من المرونة والحيوية، لهذا المجال الجديد مثل : الشبكة العنكبوتية، عصر المعلومات السريع والقرية الالكترونية..الخ.

وفي الوقت الحاضر طغى مسمى الانترنت على جميع المسميات الأخرى سواءً على المستوى العلمي أو للاستخدام العام.

وفي ضوء ما قدمته أدبيات النظم لمفهوم الانترنت يمكن تعريفها على النحو

التالي:

1- " شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة وعمامة منتشرة في جميع أنحاء العالم" (طارق طه، 2008، ص462).

2- هي " مجموعة من شبكات الكمبيوتر التي تصل ملايين الأجهزة حول العالم، بما فيها جهاز المتصل " (محمد جمال قبيعة، 1998، ص14) .

3- هي " شبكة مؤلفة من شبكات متعددة متصلة ضمن الـ Web ويتصل بها الملايين من الأجهزة المتجاورة عن طريق بروتوكول Protocol مشترك" (محمد جمال قبيعة، 1998، ص14).

4- هي : " نظاماً كبيراً من شبكات الحاسب المتصلة ببعضها البعض والتي تمتد حول الكرة الأرضية" (جار يشنايدر، 2008، ص97).

5- هي " شبكة محلية LAN أو واسعة WAN تستخدم في المؤسسات الكبيرة ولا يشترط أن تكون متصلة بشبكة انترنت وإنما تؤمن وظائف متشابهة لها على مستوى المؤسسة ومن خلال برامج المتصفحات " (طه محمد، 2007، ص33).

6- هو عالم عريض من الحاسبات الآلية المنفصلة والحسابات الآلية المتصلة من خلال الشبكات لتبادل المعلومات من خلال الاتصال ببعضها البعض" (وزارة الاتصالات السودانية، 2002، ص305).

إلا أن التعريف العلمي للانترنت الذي أقر من قبل المجلس الاتحادي

لشبكة المعلومات Council Networking Federal يعرف الانترنت بأنه:

" نظام عالمي للمعلومات مرتبط علمياً بعنوان مميز مبني على مواصفات خاصة بالانترنت والأنظمة المشتقة منه والمتفرعة عنه. يمكن من خلاله دعم الاتصالات عن طريق استخدام مواصفات النظام او مواصفات أخرى مطابقة.

يوفر ويستخدم او يسمح باستخدام خدمات عالية في مجال الاتصالات بواسطة القطاع الخاص أو العام" (عبد الله بن عبد الرحمن آل عبد الجبار، 2013، ص10).

نشأة ومراحل تطور الانترنت:

يذكر(علاء فرج طاهر،2010،ص66) أن شبكة الانترنت بدأت في عام 1969م عندما قررت وزارة الدفاع الأمريكية إنشاء وكالة مشروعات الأبحاث المتقدمة "ARPA" وكان الهدف منها حماية شبكة الاتصالات أثناء الحرب، وكان نتيجة ذلك ظهور شبكة "ARPA".

وتطورت الانترنت خلال الثمانينات من القرن العشرين بصورة سريعة، إلا أنه في عام 1983م انقسمت شبكة ARPAnet في شبكتين مختلفتين هما:

1. ARPAnet وخصصت للاستعمال المدني.

2. Milnet وخصصت للاستعمال العسكري.

إلا أنهما متصلتين بحيث يستطيع مستخدمو كل منهما تبادل المعلومات فيما بينهما وأصبح ذلك الاتصال يسمى الانترنت وفي بداية الثمانينات أنشئت شبكة NSFnet لوصل حواسيب عملاقة ذات سرعة عالية لأغراض عملية وحلت هذه الشبكة محل شبكة ARPAnet وأصبحت شبكة NSFnet العمود الفقري للانترنت.

وأضاف (طارق عبد الرؤوف عامر،2007،ص 149) أنه في عام 1989م تم تأسيس ما يسمى (مركز البحوث في الانترنت IRIE) ووحدة مهندسين الانترنت IETF لكن الثورة الحقيقية لهذه الشبكة بدأت في عام 1993م عندما تم اختراع أو تأسيس الشبكة العنكبوتية (World wide web) واختصار (www).

ومما يميز هذه المرحلة أنها اتاحت للمستخدم استخدام الصوت والصورة والكتابة في الوقت نفسه اما المراحل السابقة لها فقد اقتصر على النص الكتابي فق.

ويرى (عبد الله عبد الجبار،2003، ص11) أن التطور السريع الذي حدث في بداية التسعينات يعود إلى سماح الحكومة الأمريكية للشركات باستخدام الانترنت تجارياً لأول مرة بعد ان كان استخدامها مقصوراً على القطاعات الحكومية والتعليم ومعاهد الأبحاث إضافة الى الشركات المتعاونة مع القطاعات العامة.

أهداف الانترنت:

يرصد الباحثون عدداً من الأهداف لشبكة الانترنت على البيئة المعاصرة ومنها ما ذكره (طارق طه، 2008، ص475) والمتمثل في الآتي:

- 1-رفع كفاءة الاتصال.
 - 2-دعم نظم المعلومات.
 - 3-تقليل حجم الموارد المعلوماتية.
 - 4-ظهور المنظمات الافتراضية.
 - 5-ظهور الأسواق الإلكترونية.
- وأضاف (سعد يس وبشيرالعلاق، 2006، ص58):
- 6-توفير الوقت والسرعة.
 - 7-الاستقلالية والمرونة.
 - 8-توفير خدمات الانترنت خدمة البريد الإلكتروني والحوار في الوقت الحقيقي.
 - 9-إعطاء دور أكثر إستراتيجية للموارد البشرية.
 - 10-تقليل النفقات الإدارية.

مميزات الانترنت:

للانترنت مميزات كثيرة وفوائد لجميع الناس في جميع مجالات الحياة والمعرفة ومن أبرز تلك المميزات يري (طارق طه ، 2008 ، ص463) ما يلي:

- 1-شبكات شبكات Net work of net work:

بمعنى ان الانترنت شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من شبكات الحاسبات الآلية سواء العامة او الخاصة.

- 2-مستخدمو الشبكة مجهولون:

نظراً لأنها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف العالم وبالتالي فهم مجهولون لبعضهم البعض.

3- ذات قدرات غير محدودة:

ويقصد بذلك أن أداء الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميها.

وأضاف (طارق عبد الرؤوف، 2007، ص168-171) بعض المميزات التالية:

4- أن مستخدميها لا يكون متلقياً فقط لما يرسل له وما يكتب أمامه. بل يمكنه الدخول في حلقات نقاش مع بعض الأعضاء.

5- الشبوع والانتشار فعدد المشاركين يزداد يوماً بعد يوم.

6- الانترنت حطمت الحدود الجغرافية إذ مكنت للانتقال من القطرية إلى العالمية.

7- الحد من سيادة الجغرافيا إلى سيادة الفكر والقضية.

8- الحد من سلطة الدولة وهيمنتها الى خصوصية الفرد وتمييزه.

9- انعدام الاحتكار.

الخدمات التي تقدمها الانترنت:

تتنوع خدمات شبكة الانترنت بعد ان ربطت بين جميع القطاعات بدون التقيد بنوعية الحاسبات، وأصبحت تضم الشركات والهيئات الحكومية والمراكز البحثية والمنظمات العالمية.

ويقف وراء انتشار الانترنت تقدم الخدمات المتنوعة والعديدة ومن اهم الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت والتي ذكرها (محمد سعيد العريشي، 2008، ص7) وتم تلخيصها في الآتي:

1- خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP) (Filetransfer protcol) :

يتم ذلك عبر بروتوكول نقل الملفات حيث تحتاج أحياناً إلى الارتباط بالشبكة من أجل التفتيش عن وثيقة أو مجموعة وثائق أو ملفات ومن ثم تفريغها في حاسوب، وقد تكون من الحاسوب الشخصي للمستخدم الى حاسوب آخر وتسمى هنا (Uploading) وتسمح هذه الخدمة كذلك بنقل الملفات من حاسوب بعيد إلى حاسوب بعيد آخر، ويمكن أيضاً تحميل الملفات والبرامج المعروضة لاستخدام المشترك من خلال هذه الخدمة.

2-خدمة تلنت Telnet:

وهي خدمة تسمح بالدخول الى الحاسوب موصول بالشبكة من خلال حاسب وكلمة مرور وذلك من أجل التعامل مع البيانات والمعلومات المخزنة فيه، وهي من أقدم خدمات الأنترنت وأكثرها استخداماً، ويمكن من خلال هذه الخدمة قراءة مقالات وكتب، أو ممارسة بعض الألعاب، وتقدم معظم الجامعات والمكتبات وهيئات البحث دخول مجاناً إلى خدماتها من خلال خدمة تلنت.

3-خدمة العميل والخادم (Client / Server):

يقوم من خلال هذه الخدمة برنامج العميل بالاتصال ببرنامج الخادم.

4-خدمة البريد الإلكتروني (E-mail):

وهي من اهم وأوسع الخدمات انتشاراً عبر الانترنت. وأضاف (عبد الله الموسى، 2006، ص ص 595-596) الخدمات التالية:

5-القوائم البريدية:

وهي عبارة عن قوائم لعناوين بريد الكترونية تستخدم لتحويل اي رسالة إلى مجموعة من الأشخاص كما أن لكل قائمة عنواناً خاصاً.

6-خدمة المجموعات (New Group) أو (Usenet):

وهي الأماكن التي يجتمع فيها الناس لتبادل الآراء والأفكار أو تعليق الإعلانات العامة . أو البحث عن مساعدة في موضوع معين.

7-خدمة المحادثة ("IRC" Internet Relaychat):

وهو برنامج يشكل محطة خيالية في الانترنت لتجمع المستخدمين من أنحاء العالم للتحدث مع بعضهم البعض، كما أنه بالإمكان رؤية الصورة وسماع الصوت في الوقت نفسه.

8-خدمة الشبكة العنكبوتية (Word-wide-web):

الكثير من الناس يستعملون مصطلحي الانترنت والشبكة العالمية أو Web على أنهما متشابهان أو الشيء ذاته. لكن في الحقيقة المصطلحين غير مترادفين.

فالانترنت هو مجموعة من شبكات الحواسيب المتصلة معاً عن طريق أسلاك نحاسية وكابلات ألياف بصرية وتوصيلات لاسلكية وما إلى ذلك على العكس من ذلك، الوب هو مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معاً، مرتبطة مع بعضها البعض عن طريق روابط فائقة وعناوين انترنت بشكل آخر، فإن الشبكة العالمية واحدة من الخدمات يمكن الوصول إليها خلال الانترنت مثلها مثل البريد الإلكتروني ومشاركة الملفات وغيرهما (خالد ممدوح، 2012، ص216).

9- المؤتمرات عبر الفيديو (Video Conference):

هي عبارة عن شكل من أشكال الإتصال الإلكتروني الصوتي والمرئي يستخدم لحل مشكلة البعد الجغرافي مما يقلل الحاجة إلى السفر (يوسف أحمد عيادات، 2004، ص216).

ولقد قسم تطبيقات المؤتمرات بالفيديو إلى أربعة أقسام:

1. مؤتمرات عبر الستلايت والتلفزيون عبر الكابل.
2. مؤتمرات الفيديو عبر المايكرويف.
3. مؤتمرات سطح المكتب.

تعتبر التطبيقات الثلاث الأولى الأكثر شيوعاً في الشركات الخاصة والجيش والمؤسسات أما النوع الرابع فهو الأكثر شيوعاً في بيئة التعليم والسبب أنها لا تحتاج إلا إلى كاميرا ومكرف.

أضرار الانترنت:

الانترنت وغيرها من الوسائل الحديثة لها منافع وأضرار وهذه الأضرار إما أن تكون أخلاقية، فكرية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، ذكرها (عبدالله موسى ، 2006، ص 596) ومنها ما يلي:

- 1-الدخول إلى الأماكن الممنوعة.
- 2-الأمن الفكري
- 3-الدقة والصرامة.
- 4-الأضرار الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

ولكن (عبد الفتاح مراد، 2010، ص ص 129-130) قسم أضرار الانترنت إلى ثلاثة أقسام هي:

- 5- أضرار تصيب الجهاز والمتمثلة في الفيروسات.
- 6- أضرار ناتجة عن جرائم الانترنت كالتجسس على البريد الالكتروني والملفات السرية وسرقة رقم البطاقات الائتمانية.
- 7- أضرار اجتماعية تنعكس على أخلاقيات الأطفال كالمواقع الإخبارية وغيرها.

معوقات استخدام الانترنت:

رغم الإيجابيات الكبيرة التي يتمتع بها الانترنت إلا أن هناك بعض المعوقات والتي ذكرها (طارق عبدالرؤوف عامر، 2007، ص ص 182-183) من أهمها:

- 1- عدم دخول الانترنت إلى بعض المناطق.
- 2- أمية المعلومات لدى البعض.
- 3- تخلف البنية التحتية للاتصالات وضعف الحزف المخصصة للاتصال الأمر الذي يؤدي إلى بطء الاتصال بشبكة الانترنت.
- 4- قلة الوعي بما أنتجته الشبكة من فرص معرفية وبحثية وإدارية وغيره.
- 5- محدودية انتشار واستخدام أجهزة الحواسيب.
- 6- ارتفاع كلفة الاشتراك إحياناً.

نماذج لبعض الدول التي استخدمت الانترنت في التعليم وإدارته:

1- أمريكا:

يرى (طارق عبدالرؤوف، 2007، ص 184) أن شبكة الانترنت بدأت عام 1969م في الولايات المتحدة الأمريكية شبكة عسكرية للأغراض الدفاعية، ولكن بانضمام الجامعات الأمريكية ثم المؤسسات التجارية والأهلية في أمريكا وخارجها جعلها شبكة عالمية تستخدم في شتى مجالات الحياة.

لذلك كانت هذه الشبكة المساهم الرئيس، بما يشهده العالم من انفجار معلوماتي وبالنظر إلى سهولة الوصول الى المعلومات الموجودة على الشبكة مضافاً إليها المميزات الأخرى التي تتمتع بها الشبكة فقد أغريت كثيرين بالاستفادة منها كل في مجاله. من جملة هؤلاء التربويين الذين بدأوا استخدامها في مجال التعليم حتى أن

بعض الجامعات الأمريكية وغيرها تقدم بعض موادها التعليمية خلال الانترنت إضافة إلى الطرق التقليدية.

2- تجربة كندا:

يذكر (يوسف أحمد عيادات، 2004، ص 176) أن كندا بدأت مشروع استخدام الانترنت في التعليم عام 1993م. كانت البداية في إحدى الجامعات حيث قام الطلاب بتجميع وترتيب بعض المصادر التعليمية على الشبكة. ثم تطور الأمر إلى التعاون مع القطاعات الخاصة والعامة فكان مشروع School Net وبعد سنوات قليلة توسع المشروع ليقدم العديد من الخدمات مثل توفير مصادر المعلومات التي تخدم المدارس والمدرسين وأولياء الأمور وغيرها من الخدمات، كما أن القطاع الصناعي الراعي الرئيس للمشروع في عام 1995م بدأ برنامجاً بحث و دعم وتدريب المدرسين على النشاطات الصفية المبنية على الانترنت وقد رصدت الحكومة الكندية مبلغ 30 مليون دولار للتوسع في مشروع School Net خلال السنوات التالية للعام 1993م.

3- جمهورية مصر العربية:

بدأت شبكة الانترنت في جمهورية مصر العربية عام 1993م. حيث استخدمت في البداية خط اتصال مباشر مع فرنسا. وفي عام 1997م ارتبطت مصر بشبكة اتصالات البيانات الدولية من خلال القمر الصناعي (عرب سات) حيث تم إدخال خدمات نقل المعلومات بالأقمار الصناعية لتوفير البنية الأساسية في المناطق الريفية والنائية. في عام 1998م قامت وزارة التربية والتعليم بإدخال الانترنت في المدارس وتم تأسيس شبكات المعلومات (الانترنت والانترانت) وتم تحديثها وتوفير خطوط الاتصالات بالمدارس (هبة تقي محمد، 2008، ص ص 25-27).

4- واقع الانترنت في السودان:

ذكرت (الهيئة السودانية للاتصالات، 2012) أن خدمات الانترنت في السودان بدأت عام 1998م شراكة بين الهيئة السودانية للإذاعة والتلفزيون والشركة السودانية للاتصالات " سوداتل " وقدمت خدماتها عن طريق الخطوط الهاتفية -

Dial-up- ثم بعد ذلك التصديق لشركات خاصة بتقديم الخدمة سمح لها استخدام تقنية اللاسلكي للنطاق العريض بجانب التقنية التقليدية ومنذ 1996م تنوع تقديم الخدمة حيث قدمت شركات الهاتف السيار خدمة الانترنت عبر تقنيات الجيل الوسيط 2.5G وفي عام 2007م تم التحول لخدمات الجيل الثالث (-CDMA EVXDO,UMTS) مما ساعد على الانتشار الكبير والكثيف للخدمة على امتداد القطر.

صاحب ذلك التطور توفير ساعات كبيرة وسرعات عالية لخدمات الانترنت عبر الكوابل البحرية بدلاً عن توفيرها عبر الاقمار الصناعية حيث تم انشاء إثنين كابل بحري مرتبطة بالكوابل البحرية العالمية (FLAG EASSY).

رغم الترخيص للعديد من مزودي خدمات الانترنت عبر السنوات، فقد تقلص عدد العالمين منهم بدرجة كبيرة ويعزى ذلك الى قيام مشغلي شبكات الاتصالات العامة بتقديم خدمات الانترنت للمشاركين مباشرة بسرعات عالية وحزم متعددة كما يعزى ايضا الى اضمحلال خدمات الهاتف الثابت بصورة كبيرة وانتشار خدمات الهاتف السيار.

وبما ان انتشار خدمات الانترنت وتغلغلها والنفوذ اليها حالياً دون الطموح رغم الاستخدام الواسع للشبكة العنكبوتية بالبلاد. فإن الهيئة تعكف حالياً على معالجة الوضع القائم بوضع سياسات ولوائح منظمة فاعلة تؤدي الى زيادة رقعة انتشار خدمات الانترنت والنفوذ اليها وتوفيرها بسرعات عالية واسعار تنافسية ميسرة وذلك عبر برامج للخدمة الشاملة والنفوذ الشامل وعبر نشاطات تشاورية مع كافة المشغلين والمستفيدين.

البريد الإلكتروني:

يعد البريد الإلكتروني احدى وسائل الاتصال بمستخدمي الانترنت عبر الخطابات التي تتم كتابتها وتسليمها إلكترونياً عبر الانترنت. على الرغم من ان وسائل البريد الإلكتروني تشبه كثيراً الخطابات التقليدية فإن البريد الإلكتروني في نفسه يختلف كثيراً عما يطلق عليه البريد التقليدي الذي تقدمه مكاتب البريد حيث أن التعليم عبر الانترنت يكون فورياً ومجانياً(بورك بريسس،2004،ص195).

وقد ترسل الرسائل على أشكال بيانات وبحوث وكتب أو ملفات فيديو (محمد الطعمنة، طارق العلوشي، 2004، ص 104).

تعريف البريد الإلكتروني:

1- هو عبارة عن إرسال الرسائل داخل المنظمة أو خارجها عن طريق استخدام الحاسوب وأجهزة الإدخال والإخراج والخزانات المساعدة والاتصالات (محمد الصيرفي ، 2007 ، ص 68).

2- البريد الإلكتروني بالإنجليزية Electronic Mail وتختصر إلى E-mail وهو مصطلح يطلق على إرسال رسائل نصية إلكترونية بين مجموعات في طريقة مناظرة لإرسال الرسائل والمفكرات قبل ظهر الانترنت. حتى في وقتنا الحاضر. من المهم التفريق بين بريد الانترنت الإلكتروني Internet E-mail وبين البريد الإلكتروني الداخلي Internet E-mail فبريد الانترنت الإلكتروني قد ينقل ويخزن في صورة غير مشفرة على شبكات وأجهزة أخرى خارج نطاق تحكم كلاً من المرسل والمستقبل.

وخلال هذه الفترة (فترة الانتقال) من الممكن لمحتويات البريد أن تقرأ ويعبث بها من خلال جهة خارجية Third Party هذا إذا كان البريد على قدر من الأهمية. أما أنظمة البريد الإلكتروني الداخلي بما فيها البيانات شبكات الإدارة او المنظمة وهي أكثر أمناً.

مزايا البريد الإلكتروني:

يتميز البريد الإلكتروني بعدة مزايا تناولها (محمد الصيرفي، 2007، ص 77-78) في الآتي:

1- يمكن استقبال المعلومات المرسلة على شاشة الكمبيوتر على الطرف الآخر لحظة إرسالها، ويمكن تخزينها واسترجاعها في أي وقت أو الإجابة عليها فوراً وتحويلها لشخص آخر.

2- يمكن فرز الرسائل بسرعة.

3- تقليل احتمالات الخطأ في توجيه الرسالة وإمكانية التعديل.

- 4- انخفاض التكاليف مقارنة بالبريد التقليدي والمكالمات والفاكس والبريد السريع. وأضاف (يوسف أحمد عيادات، 2004، ص244):
- 5- تمكين المستخدم من تخمين رسالته بملحق أي من مصدر يريده المستخدم سواءً من القرص الصلب أو المرن.
- 6- إدارة المعلومات في مؤسسة ما.
- 7- سهولة التعامل مع النصوص وتحريها عند كتابة الرسائل.
- 8- قدرته على تمكين المستخدم من إنشاء المجلدات من أجل تنظيم العدد الكبير من الرسائل الواردة إليه.
- 9- يستطيع المستخدم أن يصمم توقيعاً خاصاً به يتضمن اسمه ولقبه وأرقام هواتفه.
- 10- إمكانية إرسال الرسائل الإلكترونية لأكثر من شخص.

استخدامات البريد الإلكتروني:

للبريد الإلكتروني عدة استخدامات ذكرها (طارق عبد الرؤوف، 2007، ص189) ونلخصها في الآتي:

- 1- يستخدم البريد الإلكتروني بديل للمراسلات الإدارية العادية، حيث يوفر الجهد والوقت.
- ويمكن تقسيم المراسلات الى الآتي:
 - أ. المراسلات الصادرة وتنقسم إلى داخلية وخارجية.
 - ب. المراسلات الواردة وتنقسم إلى داخلية وخارجية
- وكذلك يستخدم البريد الإلكتروني في العملية التعليمية من خلال الآتي:-
 - 2- وسيط بين المعلم والطالب.
 - 3- يستخدم البريد الإلكتروني وسيط لتسليم الواجب المنزلي ومن هنا يمكن أن يكون وسيلة جيدة وسريعة لإعطاء التغذية الراجعة.
 - 4- يمكن ان يستخدم وسيط للاتصال بالمتحنيين وطلب المساعدة والتصحيح.
 - 5- يستخدم وسيط بين أعضاء هيئة التدريس والشئون الإدارية.

6- يستخدم وسيلة اتصال بين الشؤون الإدارية وذلك بإرسال التعليمات والدوريات والأوراق المهمة.

وبناء علي ماتقدم ذكره نخلص إلى أن البريد الإلكتروني وغيره من وسائط الاتصال الإلكترونية غيرت من عملية نقل المعلومات ومن ثم تغيرت الطريقة التي يتصل بها المكثيون. ونشير إلى أنه رغم هذه المزايا فإن للبريد الإلكتروني بعض العيوب الصغيرة التي لا تقلل من مزاياه من أهمها:

7- أنه قلل من التواصل الحي بين الافراد وهو الأمر الذي يقلل من نمو العلاقات الاجتماعية الحميمة بينهم.

8- البريد الإلكتروني احدى الوسائل التي تساعد على انتشار الفيروسات.

9- يمكن ارسال رسائل لا فائدة من ورائها أو ارسال رسائل تحتوى على أفكار هدامة.

تطبيقات البريد الإلكتروني:

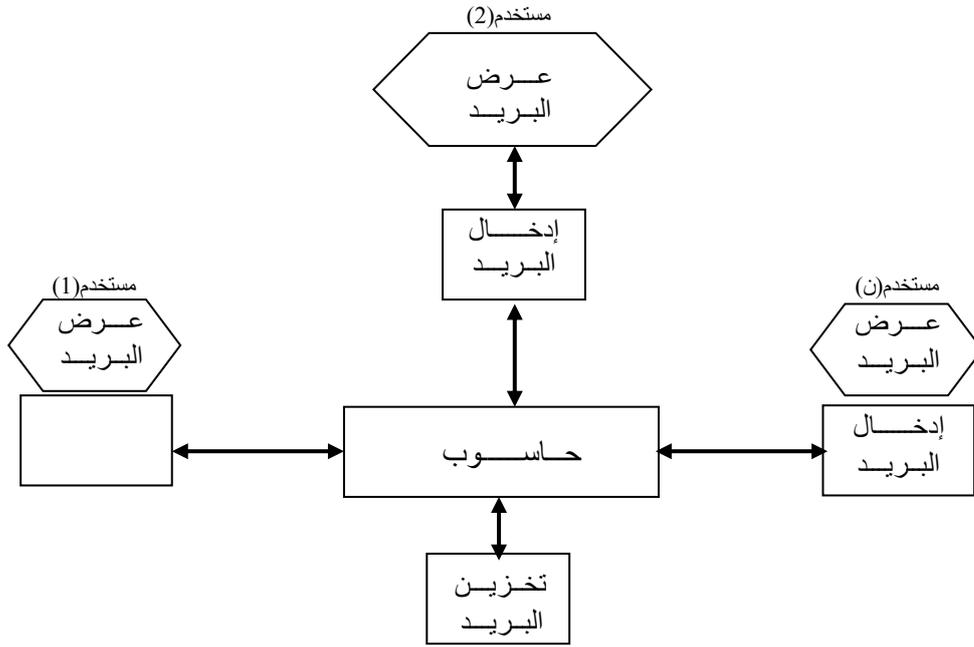
تتيح البرامج الحاسوبية ونظمها للملايين من المستخدمين للانترنت عملية مسح شامل للشبكة العالمية (www) من خلال نقر الماوس للوصول إلى مصادر المعلومات الصحية والتجارية والحكومية وغيرها وتحقق قدر عال من المتعة والعمل في عالم رحب دون حدود.

ومن تطبيقات البريد الإلكتروني في إطار الإنترنت يمكن الاستفادة من العديد من البرامج الجاهزة والاستعانة بها وتوظيفها على الخط الفوري عن قواعد البيانات التي تطرحها الآلاف من منظمات الأعمال.

كما يسهل البريد الإلكتروني إجراء محادثة مباشرة، كما يمكن إجراء حوارات علمية ومناقشة للكثير من الموضوعات (محمد الطعمانة، طارق العلوشي، 2004، ص107).

خدمات البريد الإلكتروني:

نرى أن البريد الإلكتروني وغيره من وسائط الاتصال الإلكترونية غير من عملية نقل المعلومات ومن ثم تغيرت الطريقة التي يتصل بها المكثيون.



الشكل رقم (7) يوضح الخدمات المطلوبة للبريد الإلكتروني.

المصدر : نقلا عن (محمد الصيرفي ، 2008م ، ص 69)

حيث تعني كلمة E-mail اختصار للبريد الإلكتروني ولكي يمكنك إرسال بريد إلكتروني لأي شخص على الإنترنت تحتاج للعنوان فقط وهذا العنوان سيبدو مثل:

Johndoe @ someplace-co-k

الجزء الموجود
قبل @ يمثل
عنوان المستخدم
المتلقي.

الجزء الموجود
بعد @ يمثل
عنوان مقدم
الخدمة.

وعندما ترسل رسالة بريد إلكترونية تسلم المقدم خدمة المتلقي بسرعة فائقة. في خلال بضعة دقائق عادة وتخزن في صندوق بريد المتلقي حتى يدخل ويبحث عن اي بريد جديد.

ويمكن للبريد الإلكتروني أن يكون في منتهى الكفاءة إذا كنت تتعامل مع شخص ما بانتظام.

التوقيع الإلكتروني:

لم تعد الوسيلة التقليدية في إثبات المدنية والتجارية وتوثيق العقود هي التوقيع الخطي مناسبة للمعاملات والمبادلات الإلكترونية والتي يتعذر معها توافر هذا التوقيع وذلك لإحلال الوسط الإلكتروني محل الوسيط الورقي.

ومن هنا ظهرت الحاجة الملحة إلى ضرورة إيجاد بديل إلكتروني يحل محل التوقيع اليدوي ويؤدي نفس وظائفه من حيث التوثيق والإثبات، فظهر التوقيع الإلكتروني كتقنية يستطيع بها الأطراف المتعاملون بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات والرسائل الإلكترونية توثيق معاملاتهم.

أ- تعريف التوقيع الإلكتروني:

عرّف القانون السوداني التوقيع الإلكتروني في قانون المعاملات الإلكترونية رقم 11 لسنة 2007م في المادة الثانية المخصصة للتفسير على أنه: " أي جهاز أو بيانات إلكترونية معدة بشكل مميز للعمل بطريقة مستقلة أو بالإشتراك مع أجهزة بيانات أخرى وذلك لوضع رقمي أو أجهزة تنتج أو تلتقط بيانات مميزة كالرموز أو المناهج الحسابية أو الحروف أو الأرقام أو المفاتيح الخصوصية أو أرقام تعريف الشخصية أو خواص شخصية أخرى (إصدارات وزارة العدل، 2007، ص398).

كما أننا نجد أن غالبية التشريعات الحديثة المعنية بتنظيم المعاملات الإلكترونية وضعت تعريفاً للتوقيع الإلكتروني نتناول أهم هذه التعريفات فيما يأتي:

عرّف التوقيع الإلكتروني في مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري بأنه: " حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع منفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره" (عبدالفتاح بيومي حجازي، 2007، ص15).

وفي تعريف آخر هو " ملف رقمي صغير يصدر عن إحدى الهيئات المخصصة والمستقلة ومعترف بها من الحكومة تماماً مثل نظام الشهر العقاري - وفي هذا الملف يتم تخزين الاسم وبعض المعلومات الهامة الأخرى مثل رقم التسلسل وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها " (عبدالفتاح بيومي حجازي، 2007، ص16).

وفي إمارة دبي عرف التوقيع الإلكتروني بأنه " هو توقيع مكون من حروف أو أرقام أو رموز أو صوت أو نظام معالجة ذي شكل إلكتروني وملحق أو مرتبط

منطقياً برسالة إلكترونية بنية توثيف أو إعتاد تلك الرسالة "علاء فرج طاهر (2010 ، ص82).

أما قانون الأونيسترال النموذجي (الامم المتحدة) Uncitral Model Lawon Elexonic Signature 2001 " بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها مرتبطة بها منطقياً يجوز أن تستخدم لتعین هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات(علاء فرج طاهر ، 2010 ، ص83)".

كما عرفه القانون الأمريكي الصادر 30 يونيو 2000م بأنه " شهادة رقمية تصدر عن إحدى الهيئات المستقلة، وتميز كل مستخدم يمكن ان يستخدمها في إرسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو إقرار " (عبدالفتاح بيومي حجازي، 2007، ص20).

ب- أهم تطبيقات التوقيع الإلكتروني:

يتضح مما سبق أن من أهم تطبيقات التوقيع الإلكتروني:

1-القرار الإداري الإلكتروني والذي يتمتع بالحجية وبالقيمة نفسها التي يتمتع بها التوقيع المكتوب.

وهذا ما نصت عليه المادة الثامنة الفقرة (1 ، 2 ، 3) من قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لعام 2007م(إصدارات وزارة العدل، 2007 ، ص404).

2-المعاملات التجارية الإلكترونية.

3-المعاملات المدنية الإلكترونية.

4-المعاملات الإدارية الحكومية وخدمات المواطنين بشكل عام.

5-الوثائق الثبوتية وتحرير الشهادات.

ج-مزايا استخدام التوقيع الإلكتروني:

يذكر (عبد الفتاح بيومي، 2007 ، ص26) عدة مزايا والتي يمكن تناولها في الآتي:

1-يؤدي إلى إقرار المعلومات التي يتضمنها السند أو يهدف إليها صاحب التوقيع.

2-دليل على الحقيقة بدرجة أكثر من التوقيع التقليدي.

3-يسمح بإبرام الصفقات عن بعد دون حضور المتعاقدين جسدياً.

4-وسيلة مأمونة لتحديد هوية الشخص الذي قام بالتوقيع

ويمكن نضيف إلي ذلك ما يأتي:

5-إمكانية استخدامه بديل للتوقيع التقليدي ومواكبته العصر.

6-يساعد المؤسسات على حماية نفسها من عمليات التزييف وتزوير التوقيعات.

7-يساعد على تحديد هوية المرسل والمستقبل إلكترونياً ويقلل من عملية انتظار المسئولين.

د-أنواع التوقيع الإلكتروني:

للتوقيع الإلكتروني صور متعددة ومتنوعة ولعل أهم الأنواع المعروفة حتى الآن والتي توصلت للتكنولوجيا المتطورة اليها كما ذكرها (خالد ممدوح،2006،ص 67-70) تتمثل في الآتي:

1-التوقيع الرقمي:

بدأ استخدام التوقيع الرقمي في المعاملات البنكية حيث نجد البطاقات الذكية Smart Card وبطاقات الموندلس Mondex-Card التي تحتوي على رقم سري يستطيع حامل البطاقة من خلالها القيام بكافة العمليات البنكية من جهاز الصراف الآلي ATM ثم تطور استخدام هذا التوقيع وبدأ يستخدم أسلوباً موثقاً به في الرسائل المتبادلة إلكترونياً.

2-التوقيع بالرقم الإلكتروني:

يمكنه الكتابة على شاشة الكمبيوتر عن طريق برنامج هو المسيطر والمحرك لكل هذه العملية ويقوم هذا البرنامج على وظيفتين أساسيتين لهذا النوع من

التوقعات الأولى هي خدمة التقاط التوقيع والثانية هي خدمة التحقق من صحة التوقيع.

3- التوقيع بالضغط على مربع الموافقة:

كثيراً ما يحدث في العقود الإلكترونية أن تتم الموافقة عن طريق النقر على زر الموافقة في المكان المخصص لذلك بلوحة مفاتيح الكمبيوتر أو بالضغط على الخانة المخصصة للقبول في نموذج العقد المعروض على شاشة الكمبيوتر، وزيادة في التأكيد قد يطلب من العميل أن يضغط مرتين Double Click لضمان الجدية في التعامل.

4- التوقيع باستخدام الخواص الذاتية:

إن التوقيع البيومتري باستخدام الخواص الذاتية أو الطبيعية مثل إجراء التوثيق تقوم بصمة أساسية على الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للإنسان مثال ذلك بصمة الأصبع ومسح شبكة العين ونبرة الصوت وعند أي من هذه الخواص يتم أولاً الحصول على صورة للشكل وتخزينها داخل الكمبيوتر حتى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، وهذه البيانات الذاتية يتم تشفيرها حتى لا يستطيع أي شخص الوصول إليها ومحاولة العبث بها أو تغييرها.

5- التوقيع باستخدام بطاقات الائتمان المقترنة بالرقم السري:

نتيجة لتطور التكنولوجيا وإزدياد التعامل بأسلوب التجارة الإلكترونية ظهرت البطاقات الممغنطة البنكية التي تستخدم عن طريق ماكينة الصراف الآلي (ATM).

جدول رقم (8) يوضح مقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
تعتمد على الورق والقلم والسجلات والملفات العنصر البشري كثيف ويعتمد على توارث الخبرة والواسطة والتدريب محدود.	1. تعتمد على الحاسوب وملحقاته المادية والبرمجية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2. العنصر البشري محدود ومدرب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
المدير هو المسيطر وهو مخزن المعلومات وضرورة اتباع الهرم الإداري والوصول الى المعلومة إن وجدت يأخذ وقت وجهد وتسرب ضياع المستندات وارد.	3. من يتقن التكنولوجيا بإمكانه الاستفادة والإطلاع والإحتكار محدود من السهل الوصول إلى المعلومة في وقتٍ قصير.
المستندات الشخصية من الضروريات والمعاملات تتم في أغلب الحالات ببطء وتأخذ أيام وأسابيع.	4. إنجاز المعاملات والأعمال يتم بسرعة ويسر وفي وقت قصير وفي الغالب لا حاجة لأي مستندات.
التلاعب والعبث والتزوير وما إلى ذلك وارد بالإدارة التقليدية	5. الشفافية والمصادقية عنوان وهدف الإدارة الإلكترونية.
لا يتم ذلك الا من خلال ساعات الدوام الرسمي متغلغل وجزء أساسي من الإدارة العكس في الإدارة التقليدية.	6. من خلال الانترنت والشبكات الإلكترونية يمكن الاتصال والحصول على المعلومة أو الخدمة طيلة اليوم وطيلة أيام الأسبوع.
غياب المسئول أو ضياع المستندات يحصل التعطيل (وتعالى غداً).	7. الروتين شبه معدوم.
	8. ليس من الضرورة الحضور الشخصي لإنجاز المعاملات
	9. عطل الحاسوب أو المنظومات أو الشبكات أو الانترنت تتعطل الأعمال والخدمات.

المصدر: نقلا عن (أحمد مجذوب، صحيفة الوطن اللبية السبت 30 يونيو 2012م).

المبحث الثالث: الجودة الشاملة

إن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات الإدارية انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات، واستثمار هذه الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية. ومن أكثر الجوانب الإدارية الفاعلة إدارة الجودة الشاملة، والتي أصبحت الآن بفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام.

أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي يتلائم والمستجدات التعليمية والتعلمية والإدارية ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التمييز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسات التعليمية. وانطلاقاً من مساندة التطوير للاتجاهات العالمية وروح العصر الحالي الذي اتصف بالتقدم العلمي والتكنولوجي والساعي نحو ترشيد الإنفاق على التعليم بهدف تحقيق أفضل عائد قروي واجتماعي تنموي وفي ظل الظروف المحدودة للموارد المالية.

تعريف الجودة

أ- تعريف الجودة لغةً:

يعتبر التحديد اللغوي للجودة بأنه مشتقاً من الفعل (جَادَ) (جَوَدَ) أي صار جيداً، ويقال جاد المتاع وجاد العملُ فهو جيد، أن الرجلُ إذا أتى بالجيد من قول أو عملٍ فهو مجواد (إبراهيم أنيس، آخرون، 1972، ص166).

وعرف ابن منظور في معجملسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها (جَوَدَ) والجيد نقيض الرديء، وأجادَ أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور، 1993، ص215).

ولغةً أيضاً ترجمة للنص الإنجليزي (Total Quality Management (T&M).

مفهوم مصطلح الشاملة (Total) (حسن أحمد الشايقي، 2006، ص60):

فهو يعني ان كل شخص في المنظمة يجب أن يشارك في برنامج الجودة سواءً بصورة فردية أو من خلال فريق العمل الجماعي (محمد عبد الفتاح، 2008، ص 168).

ونرى أن ذلك أفضل أسلوب لتحقيق التحسين المستمر في طريقة الأداء.

ب- الجودة الشاملة إصطلاحاً:

لقد تباينت مفاهيم وأفكار الجودة الشاملة وفقاً لزاوية النظر من قبل الباحثين مما انعكس بشكل واضح على عدم وجود تعريف عام متفق عليه ويمكن للباحث توضيح ذلك من خلال التعريفات التالية:-

1- عرّفت الجودة بأنها: " تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة" (فاتن أحمد أبو بكر، موسى بنت محمد الزمان، 2007، ص 17) .

2- وعرفت أيضاً بأنها " الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستفيدين أو العملاء" (حسن أحمد الشايقي، 2006، ص62).

3- وعرفها موسارد (Mosard) بأنها " استخدام الأساليب التقويمية الكمية والموارد المتاحة من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة وتقييم المستوى

الذي تم من خلاله إشباع حاجات العملاء في الوقت الحاضر وفي المستقبل (محمد عبد الفتاح، 2008، ص168).

ج- مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي:-

لم يرد نص لفظي بها في القرآن الكريم أو السنة، وما ورد في القرآن الكريم حول مفهوم يماثل الجودة فقد ورد مصطلح " الإِتقان " لقوله تعالى {صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} النمل 88.

وهنا يتضح من الآية الكريمة أن الإِتقان هو الكمال في العمل والذي لم يبلغه أحد من البشر.

وحول المفهوم اللغوي للإِتقان نقول أتقن الشيء أحكمه. وعرفه النووي في " تهذيب الأسماء واللغات " فقال : قال أهل اللغة إِتقان الأمر إحكامه.

ومن هنا فإن مصطلح الإِتقان وطبقاً للآية الكريمة يدل على خالق عظيم، ولما كان الله سبحانه وتعالى قد استخلف الإنسان على الأرض لقوله تعالى {إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً} البقرة 30 فقد طلب منه أن يقوم بعمله للدرجة التي تحقق رضى الله عليه وذلك لحديث الرسول صلى الله عليه وسلم : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " والإِتقان هنا يستدعى من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع وهذا يستدعى الإخلاص الكامل في العمل (سوسن شاكر، 2007، ص28).

تعريف إدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن (رياض رشاد البنا، 2007، ص4).

وعليه فقد تعددت وتباينت التعاريف ووجهات النظر بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك لتعدد جوانب الجودة من جهة ولاختلاف اهتمامات وتخصصات الباحثين من جهة أخرى. ويمكن للباحث أن يستعرض جانباً من هذه المفاهيم على النحو التالي:

1. عرفها: (أحمد الخطيب، ،2006،ص35) بأنها: " نظام مستمر لتحسين الخدمات والمنتجات لإحراز رضا الزبون وقناعته من خلال إشراك كافة العاملين في المنظمة في الحرص على الجودة وتطبيق المنهج الكمي لبلوغ التحسين المستمر لخدمات ومنتجات المنظمة".
2. " هي عملية تنظيمية للإدارة والمراقبة تقوم على قيادة الإدارة للمؤسسات وللنشاطات المختلفة المتعلقة بالتحسين المستمر للجودة، كما تقوم على إشراك جميع العاملين في تلك النشاطات" (عبد الراضي المراغي، ،2008،ص39).
3. " هي عبارة عن فلسفة إدارية تحتوى على مجموعة من المبادئ الإدارية يهتدي بها المديرون لإدارة مؤسساتهم وتشمل مجموعة من الأدوات الإحصائية وأدوات لقياس الجودة - وهي وسيلة غير تقليدية للاستفادة من قدرات وإمكانات العاملين في المؤسسة (حسن أحمد الشافعي،2006،ص66).
4. " هي فلسفة ومجموعة من المبادئ الإرشادية والتي تعد دعائم للتحسين المستمر سواءً في الموارد والخدمات والعمليات" (حسن أحمد الشافعي، ،2007، ص77).
5. ويمكن تعريفها بأنها " الفلسفة الإدارية التي تسعى إلى تحقيق كل إحتياجات المستفيد أو العميل وتحقيق أهداف المشروع يركز على الكفاءة والفاعلية داخل المشروع".

مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة:

يرى ضياء الدين زاهر أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يرجع إلى حقبة زمنية بعيدة، حيث كانت الدقة والإتقان هي المرادف الأساسي للجودة وذلك في حضارات متعددة في مقدمتها الحضارة الفرعونية، كما في بناء الإهرامات، والحضارة الصينية كما في بناء سور الصين العظيم والحضارة المسيحية كما في بناء " الكاندرائيات " والحضارة الإسلامية كما في بناء المساجد والقصور.

ومع تطور هذا المفهوم أعيد تشكيله بأبعاد جديدة، ولاسيما منذ بدايات القرن العشرين حتى نهايته حيث ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالإدارة وظيفية أساسية (ضياء الدين زاهر، 2005، ص61).

بينما يرى (حسن الشافعي، 2006، ص67) أن إدارة الجودة الشاملة مرت بثلاث مراحل تم تلخيصها في الآتي:

1- المرحلة الأولى:

كانت بدايتها في القرن الثامن وبدأت بعملية الفحص العشوائي وانحصرت مسئولية الرقابة على الجودة في مدير الجودة وعملية الفحص لأغراض الجودة فقط. ومفهوم الجودة في هذه المرحلة يدور حول مطابقة المواصفات فقط.

2- المرحلة الثانية: مرحلة مراقبة الجودة Quality Control:

ويقصد بها مجموعة النشاطات التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة وفي هذه المرحلة التقدم في إدارة الجودة جعل المراقبة على إدارة الجودة غير كافٍ لتحقيق التحسن المستمر.

3- المرحلة الثالثة: مرحلة تأكيد الجودة Quality Assurance:

وهي نشاط يستهدف تقديم أدلة إثبات لترشيد وتأكيد الثقة بين جميع الأطراف المعنية، وأن عملية الجودة تتحقق بالفعالية المطلوبة وتتمثل في الآتي:

- أ. الاهتمام بدراسة تكلفة الجودة.
- ب. الرقابة الشاملة على الجودة هي نواة الحقيقة للحركة التي تعيشها.
- ج. الاهتمام بقياس درجة الاعتماد للسلع المكونة من أكثر من جزء.
- د. الجودة عند المنتج اختفاء نسبة المعيب.

علاقة الجودة الشاملة بالإدارة التعليمية:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم بمثابة المنهج الذي يركز عليه لإيجاد ثقافة تنظيمية مشتركة لدى المؤسسات التعليمية والتي تجعل رجال الإدارة التعليمية والمعلمين والعاملين والتلاميذ متحمسين لكل ما هو جديد من خلال تحريك مواهبهم وقدراتهم وتشجيع فرق العمل والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين العمليات بما يضيف تغييراً واضحاً نحو الأفضل لدى خريجين هذه المؤسسات (سعد حسن أحمد، 2006، ص135).

ومن هذا المنظور فإن استثماره في قطاع الإدارة التعليمية يتحقق من خلال اعتماد المبادئ الإدارية التي قام عليها مصطلح الجودة والتي أثبتت فاعليتها ونجاحها في القطاع الصناعي (أحمد الخطيب، رداح الخطيب، 2006، ص23).

وتعبير الجودة في مجال التعليم يشير إلى قدرة الإدارات التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تعمل على زيادة فاعلية النظام التربوي والعملية التعليمية.

ويقصد بإدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري التربوي التعليمي بأنه " أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التعليمية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً للأهداف التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً (مسعد محمد زياد، 2012، ص4).

ويرى (رياض رشاد، 2007، ص12) بأنها " عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

يضيف (سعد حسن أحمد، 2006، ص138-139) " أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى بناء ثقافة إدارية تهدف إلى إعادة التصميم الفني والاجتماعي والإداري لهيكل المؤسسة التعليمية حتى يمكن إدارة الموارد البشرية والمعلومات وتوظيف التكنولوجيا المتاح لتحقيق المستوى الأمثل من تدفق العمل للوصول برسالة الإدارة التعليمية إلى منتهاها ومن أجل استقطاب التغيرات العصرية ومعايشة الواقع العالمي

الجديد وذلك من خلال تفعيل العناصر الرئيسية لمفهوم الجودة الشاملة والمتمثلة في التقنيات والطالب والثقافة.

وبالإضافة إلى ما سبق فإنَّ الجودة ليست مجموعة من الكلمات بل من الضروري تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية ومشاركة جميع الجهات والإدارات والأفراد في فريق واحد لتحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم وتحقيق رضائهم التام عن الخدمة التي تقدم لهم،

لأن الإدارة في هدفها العام تحقيق الرضا من خلال السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة. وهذه الخدمة أحد جوانب شرعية الإدارة وأهدافها الأساسية وهو في الوقت نفسه الهدف الأساسي من الجودة .

وعليه يمكن القول أن هناك تطابقاً بين الإدارة التعليمية والجودة. ليس بمعنى تساوى المفهومين، ولكن بمعنى أن الهدف لكل منهما يمكن أن يكون واحداً وايضاً بمعنى أن الجودة هي أهم آليات الإدارة ومعاييرها في تحقيق إشباع عملائها المستفيدين والحصول على رضاهم.

دواعي العمل بإدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم:

هنالك مجموعة من الحقائق وراء تصاعد أهمية إدارة الجودة الشاملة في عمل الإدارة التعليمية والتي تناولها (أحمد إبراهيم أحمد، 2007، صص 178-183) ونجملها في الآتي:

1. المتغيرات المتسمة والمتسارعة الشاملة لكل مجالات الحياة.
2. الالتجاء الضروري لابتكار أساليب وتقنيات إدارية لمواجهة آثار المتغيرات.
3. ثبوت عدم كفاءة أو فاعلية الأساليب الجزئية أو غير المتكاملة وأهمية وجود حل شامل متكامل Total Solution Approach.
4. الثورة التكنولوجية الشاملة، والقائمة على تدفق علمي ومعرفة لم يسبق له مثيل، يمثل تحدياً للعمل البشري، واسترجاعها واستخدامها في الوقت المناسب بسرعة متناهية.
5. تنادي ظاهرة العولمة بما يسمى بالحياة في قرية عالمية قائمة على أساس التنمية والتفاهم والتسامح بين الشعوب وتقوية الديمقراطية.

فوائد استخدام إدارة الجودة الشاملة:

تؤكد العديد من الدراسات والآراء أهمية تبني المنظمات لأسلوب الجودة الشاملة في إدارة هذه المنظمات وذلك لمواكبة الأدوار التي أصبحت تليها الآن.

وفي ضوء المبررات المسبقة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم فإن (سوسن شاكر، محمد الزيادات، 2007، ص ص 215-217) يذكر الفوائد التالية:

1. ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
2. زيادة كفايات الإداريين ورفع مستوى أدائهم.
3. زيادة الثقة والتعاون بين الأقسام والوحدات الإدارية المختلفة.
4. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.
5. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة.
6. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة بروح الفريق.
7. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العاملين.

وأضاف (أحمد إبراهيم، 2007، ص 177).

8. تحسين الإنتاج.
 9. تقليل الأخطاء.
 10. تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة التعليم.
 11. تقليل الهدر أو الفقد.
 12. زيادة عدد المستفيدين من خدمات المنظمة مع خفض التكاليف.
 13. تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل.
- وأضاف كذلك (عبد الراضي المراغي 2008، ص 26):

14. تعطى الفرصة والوقت للقيادات التعليمية المسؤولة نحو التخطيط الاستراتيجي والمراقبة والمساءلة لمقدمي الخدمة بدلاً عن حل المشكلات الفرعية.

15. وضع معايير الاعتماد والتقييم على مستوى الإدارة أو على المنتج النهائي لعملية التعليم.

16. يتيح إدارة أفضل وكفاءة أشمل وكذلك يتيح الفرصة لأكثر عدد من العاملين في قطاع التعليم للمشاركة والإبداع والإبتكار.

17. يتيح قاعدة أكبر للمشاركة من خلال تنمية قدرات القيادات المحلية.

18. يتيح الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة البشرية والمادية ويعطي الفرصة لزيادة هذه الموارد بأنماط جديدة.

ويمكننا توضيح هذه الفوائد من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (9) يوضح المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة بالجودة الشاملة.

العنصر	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
الهيكل التنظيمي	هرمي يتصف بالجمود في خطوط السلطة والمسئولية.	مسطح ومرن وأقل تعقيداً.
التركيز	التركيز على ابقاء الوضع الكائن وعدم إصلاح ما لم ينكسر	التركيز على التطوير المستمر في الأنظمة والعمليات عملاً بمبدأ الوقاية خير من العلاج
نظرة العاملون	ينظر العاملون إلى رؤسائهم نظرة المراقب بناءً على الصلاحيات.	ينظر العاملون الى رؤسائهم نظرتهم إلى المدرب أو الميسر للامور ينظر الى المدير على أنه قائد.
العلاقات	تتصف علاقات الرئيس بالمرؤوسين بصفات التواكل والحقوق والسيطرة.	تتحول العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين الى علاقات مبنية على الاعتماد المتبادل والثقة والالتزام من الجانبين.
الجهود	التركيز على الجهود الفردية حيث تسود المنافسة بين الافراد.	التركيز على الجهود الجماعية حيث تسود روح الفريق.
نظرة الإدارة	نظرة الإدارة إلى عناصر العمل والتدريب على أنها عناصر تكلفة.	تنظر الإدارة إلى العمل على أنه أصل من الأصول والتدريب على أنه استثمار فكري.
الجودة	تحدد ماهية الجودة وما إذا كان تم التوصل إلى مستويات هذه الجودة.	تطلب المنظمة من زبائنها توصيف الجودة وتطور مقاييسها لتحديد فيما اذا تم التوصل إلى متطلبات الزبائن وتوقعاتهم.
القرارات	تبنى القرارات على المشاعر والأحاسيس التلقائية.	تبنى القرارات على أسس من الحقائق والأنظمة.

المصدر: نقلا عن (يوسف جحيم الطائي، آخرون، 2009، ص228).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم:

يذكر (حافظ فرج، 2007، ص 164-166) أن مبادئ الجودة الشاملة

تقوم على خمسة مبادئ تم تلخيصها في الآتي:

1. رضا العميل Customer Stisfaction:

تفرق فلسفة الجودة بين نوعين من العملاء:

أ. العميل الداخلي وهو مشارك في عملية الإنتاج وتستمر هذه العملية حتى ينتهي أداء الإنتاج أو الخدمة.

ب. العميل الخارجي: وهو الشخص أو الجهة التي تستهلك المنتج وهو القاضي أو الحكم الأخير على درجة الجودة بالنسبة للمؤسسة التعليمية.

2. التحسين المستمر:

ويقصد به المراقبة المستمرة دون توقف لكل مرحلة من المراحل.

3. تفويض السلطة:

يؤكد هذا المبدأ على ضرورة أن يفوض الرئيس والقائد بعض سلطاته لمؤسسيه بهدف تخفيف العبء الإداري عن كاهله وتحقيق سياسة لا مركزية الإدارة.

4. العمل الفريقي:

ويتحقق عمل الفريق عندما يقوم الجميع بأداء العمل.

5. القيادة:

ويقصد بها قدرة الإدارة على وضع رؤية لسياسة المؤسسة تتمثل على قدرتها على تحسين الجودة اعتماداً على قناعاتها.

وأضاف (أحمد إبراهيم أحمد، 2007، ص 185-186) ما يأتي:

6. دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية لقيم وثقافة وآليات الجودة الشاملة.

7. الاستخدام الرشيد لآليات الإدارة الفعالة للوقت والتعامل الإيجابي مع الصراعات.

8. تزويد العاملين بثقافة ومهارات السلوك التوكيدي Assertive Skills (أكسب)

وساعد الآخرين على الكسب) Win-win Approach.

9. تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة ومن ثم مخرجاتها وهي خدمة تعليمية متميز بكل جوانبها.
10. شمولية الجودة بحيث تشمل جميع مجالات الخدمة وجميع العملاء الخارجين وجميع العاملين.
11. البحث عن طرق تدريب حديثة على رأس العمل مع إشراك الإدارة في العمليات التدريبية.
12. تشجيع الابتكار والإبداع في العمل عند تقييم الأداء مع تشجيع نمط الإدارة بالأهداف.
13. القضاء على العوائق التنظيمية بين الأقسام وطردها وطرد الخوف وبناء الثقة وخلق البيئات المشجعة على الإبداع.
- الخصائص العامة لإدارة الجودة الشاملة:**
- يقول: (محمد عبد الفتاح، 2008، ص ص 175-176) أن كل من ريتشارد ومارتن قام بالمقارنة بين خصائص الإدارة التقليدية الكلاسيكية وبين المفهوم الحديث لإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن تناولها في الجدول التالي:

جدول رقم (10) مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

الإدارة التقليدية الكلاسيكية	الإدارة بالجودة الشاملة
1. المؤسسة لديها أهداف متعددة ومتنافسة.	تعد الكفاءة أهم أهداف المؤسسة
2. الإمكانيات المادية تؤثر على عمل المؤسسة.	رضاء العملاء يسير عمليات المؤسسة
3. تجنب المشكلات وتقاربها وعدم محاولة اصلاحها إلا إذا تعطل العمل تماماً.	البحث عن المشكلات وترقيتها ومحاولة منعها قبل حدوثها.
4. النظر إلى أن العاملين دائماً هم مصدر المشكلات الإدارية.	النظر إلى أن العمليات والإجراءات والنظام الإداري مصدر المشكلات.
5. التغيير يحدث بصورة مفاجئة بواسطة أفراد قادرين على مواجهة البيروقراطية.	التغيير مستمر ويتم من خلال مجموعة عمل المؤسسة.
	التركيز داخلي وخارجي على العملاء والمستفيدين لإكتساب رضاهم.

شبكة الاتصالات من أعلى لأسفل ومن أسفل لأعلى	6. التركيز داخلي على العاملين لتحقيق نتائج سريعة.
العاملون والأقسام يتعاملون معاً والتحسين بصفة مستمرة داخل العمل.	7. شبكة الاتصالات داخل المؤسسة من أعلى إلى أسفل.
تدريب العاملين يعتبر أساساً واستثمارياً.	8. العاملون والأقسام يتنافسون فيما بينهم عندما تنشأ مشكلة داخل العمل.
اتخاذ القرارات غير مركزية وتبنى على البيانات والمشاركة التامة لكل المستويات بالهيكل التنظيمي.	9. تدريب العاملين يعتبر من الكماليات ومكلف.
العمل وفقاً للمعلومات وبيانات تم جمعها من العملاء.	10. اتخاذ القرارات تكون مركزية وتبنى على معرفة القيادات بأعلى قمة هرم الهيكل التنظيمي.
	11. الخدمات يتم تحديدها من قبل الإدارة المتخصصة وفقاً لمعرفة الخبراء.

المصدر: نقلا عن (محمد عبد الفتاح، 2008، ص176).س

مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم:

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفاعلية وحصر نتائجها ومن هذه المتطلبات:

1. اختيار القادة الشاملين:

يتم اختيار القيادة القادرة على تسيير العمل في ظل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والتي يشير (سعد حسن أحمد، 2006، ص147) إلى ضرورة تمتعها بالسمات التالية:

أ. أن تكون على وعي كامل بأبعاد تطبيق فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة.

ب. أن تتيح لجميع العاملين فرصة التعبير عن آرائهم بكل صراحة.

ج. أن توفر نظاماً يتميز بسهولة تبادل المعلومات.

ويضيف (إبراهيم الغنام، 2007، ص 4-5) المقومات التالية:

2. إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة:

إن إعادة أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المؤسسة.

3. الترويج وتسويق البرنامج:

إن نشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المؤسسة أمر ضروري قبل اتخاذ قرار التطبيق. لأنه يساعد كثيراً في التقليل عن المعارضة والتعرف على المخاطر المتوقعة بسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها. ويتم الترويج للبرنامج عن طريق تنظيم المحاضرات أو المؤتمرات أو الدورات التدريبية للتعرف بمفهوم الجودة وفوائدها على المؤسسة.

4. التعليم والتدريب:

حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوب من تطبيقه.

5. الاستعانة بالاستشاريين:

الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج وهو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشكلات التي تنشأ وخاصة في المراحل الأولى.

6. تشكيل فرق العمل:

يتم تأليف فرق العمل بحيث تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج المشروع (سعد حسن أحمد، 2007، ص 148).

7. التشجيع والحفز:

إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم، وزرع الثقة. وهذا التشجيع والحفز له دور كبير في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريته.

حيث أن استمرارية البرنامج في المؤسسة يعتمد اعتماداً كلياً على حماس المشاركين في الجنسين.

8. الإشراف والمتابعة:

من ضروريات تطبيق برنامج الجودة هو الإشراف على فرق العمل ومتابعة انجازاتهم وتقويمها والتنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في المؤسسة وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل.

م- معوقات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة التعليم:

تواجه جهود إدارة الجودة مجموعة من المعوقات الإنسانية والثقافية والفنية والتنظيمية التي تؤدي إلى إخفاق هذه الجهود، الأمر الذي يتطلب تشخيص أهم أسباب هذه المعوقات وتحديدها لإتباع المدخل السليم للتعامل معها، ولتحقيق التطور المنشود.

وقد حاول الكثير من الكتاب والباحثين تحديد هذه المعوقات وتشخيص

أسبابها والتي منها كما حددها (فاتن، موضى، 2007، ص88) في الآتي:

1. عدم ملائمة أساليب تطوير وإدارة الموارد البشرية.
2. عدم ملائمة وكفاية الموارد المخصصة.
3. ضعف التزام الإدارة العليا لدعم جهود الجودة.
4. قصور عمليات التخطيط الاستراتيجي لإحداث التغيير.

وأضاف (حسن أحمد الشافعي، 2006، ص87):

5. اتخاذ القرار دون الاعتماد على الحقائق.
6. التركيز على العيوب دون التركيز على الوقاية.

7. القصور في تفويض السلطة.

8. اتباع الطريقة التقليدية في التقييم.

9. عدم حضور الاجتماعات والالتزام بالمواعيد.

10. التدريب غير العلمي.

11. عدم وجود استقرار في الهدف.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة على العمليات الإدارية التعليمية:

باستعراض خطوات الأيزو نجد أن هناك العديد من الخطوات التي تطبق في مجال الصناعة، وبالطبع لا يمكن تطبيقها جميعاً على النظام الإداري في التعليم ومن بينها يمكن اختيار الخطوات التي أشار إليها (أحمد إبراهيم أحمد، 2007، ص ص 202-203) والمتمثلة في الآتي:

1- مرحلة الإقناع:

في هذه المرحلة تقرر الإدارة التعليمية رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وبذلك يبدأ المديرون بالوحدات والأقسام المختلفة بتلقى برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته والمبادئ التي يستند عليها.

2- مرحلة التخطيط:

في هذه المرحلة يتم وضع الخطط التفصيلية لتنفيذ وتحديد الهيكل والموارد اللازمة لتطبيق النظام، وفي هذه المرحلة يتم اختيار الفريق القيادي لبرنامج إدارة الجودة والمدربين والمشرفين.

3- مرحلة التقييم:

وهي مرحلة تبدأ بوضع بعض التساؤلات المهمة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق نظام إدارة الجودة.

4- مرحلة التنفيذ:

في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم عملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة.

5- مرحلة تبادل ونشر الخبرات:

وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات الناجحة التي تم تخصيصها من تطبيق النظام، حيث تدعى جميع الإدارات والأقسام للمشاركة في عملية التحسين وتوضيح المزايا التي تعود عليهم جميعاً من جميع المشاركة.

المبحث الرابع : التجديد والتطوير وعلاقته بالإدارة الإلكترونية:

تعريف التجديد والتطوير الإداري:

يتميز العصر الحديث بالتغيير السريع في أحداثه، وبتراكم المعرفة النظرية، في جميع مجالات الحياة، لدرجة أن البعض أطلق على هذا العصر بعض المسميات منها " عصر الانفجار المعرفي " وعصر القرية الصغيرة أو " المجتمع الإلكتروني".

وهذه المتغيرات السريعة والمتلاحقة في عالمنا المعاصر فرضت على جميع المجتمعات رفع القيود والحواجز مع المجتمعات الأخرى. ومن منطلق أن التربية هي انعكاس لظروف مجتمعها بل لظروف عصرها، فإنها يجب أن تصف بصفتي الأصالة والمعاصرة معاً والتمسك بالتراث وضرورة إحيائه مع مفهوم المعاصرة.

أ-تعريف التجديد:

1-لغة: إن معنى التجديد من الناحية اللفظية كما جاء في القاموس المحيط " جَدَّةٌ يجد فهو جديد وأجدده وجدده واستجده: صيره حيداً، فالتجديد لغةٌ يعني تصير الشيء جديداً، وعلى هذا فإن التجديد يحدث في ذات أو الفكر أو الممارسة.

2-اصطلاحاً: عملية إدارية ترمي إلى إدخال جملة من الإصلاحات على الشيء القديم حتى يصبح في شكله - وربما في وظيفته - يحاكي الشيء الجديد، وهو عملية غلبت شاملة لوظيفة الشيء القديم تستوجب تعويض القديم بالجديد وتجعل التجديد أقرب إلى الابتكار منه إلى الإصلاح وأنه يشتمل على ثلاثة عناصر متكاملة هي : الخبرة، والتغيير والإصلاح (صلاح الدين معوض،حنان عبد الحليم، 2003، ص150).

والبعض ينظر إلى التجديد التربوي على أنه : " إدخال كل جديد في الأفكار أو السياسات أو البرامج أو الطرق أو المرافق أو البيئة التعليمية القائمة بالفعل على

اتساعها بشرط أن يحدث تحسناً ملموساً في كفاءة الخدمة التعليمية " (صلاح الدين معوض، حنان عبدالحليم، 2003، ص150)).

ب- تعريف التطوير التربوي:

لقد أصبح موضوع التجديد والتطوير في إدارة التعليم الشغل الشاغل للقادة وخبراء الإدارة التعليمية ويمثل ضرورة تفرضها الأخذ باحتياجات التحديث والتطوير في المجتمعات المعاصرة.

حيث أن التطوير المنشود هنا هو تطوير المنظمات التعليمية، فالمفهوم الذي سيتم تناوله هو مفهوم التطوير التنظيمي، حيث زحرت أدبيات الإدارة بمحاولات عديدة لتوضيحه، ولقد تعددت زوايا تركيز هذه المحاولات للتطوير التنظيمي.

لقد ذهب بعض المحاولات إلى الاعتقاد بأن التطوير التنظيمي يقصد به " الخطة الطويلة الأجل والهادف إلى زيادة قدرة التنظيم على مواجهة التغيرات الجديدة في المستقبل ومواكبة المستجدات التي تفرضها الظروف المتغيرة للتصدي للمشكلات المحتملة وحلها بما يحقق الفعالية في أداء هذه المنظمات " (محمد الصيرفي، 2007، ص89).

وهذه المحاولات تطالب بانتهاج أسلوب التغيير المخطط للخروج من الأزمات الإدارية والارتقاء بمستوى الأداء للمنظمة. ونرى أن الصعوبة تكمن في أن المنظمات التعليمية تواجهها عدة مشكلات تعوقها في تحقيق أهدافها وتسبب هدراً للوقت والجهد وتقلل من كفاءتها وفعاليتها، ومن بين تلك المشكلات ما يتمثل في الازدواجية والتداخل في مهام الأفراد والوحدات التنظيمية، وبطء المعلومات والإجراءات، وقصر عملية اتخاذ القرار على المستويات العليا دون سواها.

ولا شك أن هذه المشكلات تؤدي إلى التقليل من كفاءة المنظمة وفعاليتها.

ويرى (وليم تريسي، 190، ص9) أن التطوير التنظيمي يقصد به: " إستراتيجية لتغيير وتحسين إدارة المنظمة بهدف زيادة إنتاجيتها وزيادة العائد على الاستثمار وتحسين نوعية ظروف العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ".

وهناك من يرى أن التطوير يقصد به " التحسين المستمر في أداء الإدارة نم خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات التي تظهر ودعم القدرات الإدارية ".

يرى (محمدقاسم القربوني، 2001ص16) ان التطوير التنظيمي هو ذلك الجهد المخطط الذي يشمل المنظمة كلها ابتداءً من القمة بهدف رفع الكفاءة الإدارية التنظيمية من خلال التدخل المخطط وباستخدام المعلومات المتاحة من تطبيقات المعلومة السلوكية، وبعبارة اخرى فإن التطوير التنظيمي هو وظيفة إدارية تهدف إلى زيادة الكفاءة التنظيمية للمنظمة من خلال دراسة التنظيم ودراسة شاملة وابتكار أنماط تنظيمية جديدة ومتناسقة على مستوى المنظمة ككل.

ج- دواعي التجديد والتطوير في الإدارة التعليمية:

يقول (محمد قاسم القربوني، 2001، ص ص 28-42) أن الإدارة التعليمية تواجهها تحديات كبرى تستعدي منها المبادرات والحلول لمواجهة ومن تلك التحديات: أولاً: التحديات الداخلية:

وهي التي تنشأ من داخل الإدارة عند مواجهة مشكلات حاضرة أو مستقبلية تتعلق بعنصر أو أكثر من عناصر العملية الإدارية ومنها: أ-الضعف أو الخلل الإداري:

وقد يكون ذلك بسبب نقص المهارات أو المعدات أو الموارد المتاحة والمتمثلة في:

1-البطء في تقديم الخدمات وعدم تحديد مدة زمنية لإنجاز المعاملات.

2-غياب موظفي الاستقبال أو الاستعلامات.

3-عدم الاهتمام بالمطالب والعرائض والشكاوى.

ب-تنظيم العمل والوسائل المستخدمة فيه ومن مظاهره السالبة:

1-المركزية الشديدة في اتخاذ القرارات.

2-عدم وجود أدلة ترشد المواطنين حول الأمور التي تختص بها الأقسام والوحدات المختلفة.

3-عدم الإهتمام الكافي بأمور التوثيق والسجلات.

4-عدم وجود معايير مفهومة لكلفة الخدمات.

5-أعداد ونوعية العناصر البشرية غير المناسبة.

ج- الفساد الإداري وله صورة مختلفة منها:

1-التسيب في العمل وتدنى الإنتاجية.

2-الرشوة.

• إفشاء المعلومات أو التكتم عليها.

3-تزوير الوثائق والعقود.

4-السرقه.

د- الانفجار السكاني: يعد أحد أخطر التحديات التي تواجه المجتمع المعاصر،

حيث أن الزيادة السكانية السريعة تلقى بظلالها الكثيفة على منظومة التعليم العام.

ويمكن أن نضيف إلى ذلك قضايا الاستيعاب بسبب الحروب والكوارث وما

يترتب عليه من قضايا التسرب والامية والعطالة وغيرها، الأمر الذي يفرض ضرورة

التطوير والتحديث والتجديد في التعليم وإدارته.

ثانياً: التحديات الخارجية:

لعل تطوير نظام الإدارة التعليمية وإحداث التجديد فيها من حيث الشكل

والعمليات، هو المدخل الصحيح لمواجهة التحديات الخارجية ويمكن توضيح اهم هذه

التحديات فيما يلي:

1. الثورة المعلوماتية:

يتميز العصر الحديث بالثورة المعلوماتية التي تعتمد على المعرفة العلمية

المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة بسرعة مذهلة وهذا الكم الهائل

من المعرفة الجديدة والمستجدة يحتاج إلى تنظيم جديد ومستمر ويستلزم ذلك

تطوير إدارة التعليم وتحديثها، حتى تستطيع مواجهة هذا الكم المعلوماتي.

2. تعقد المجتمعات وتشابكها أكثر من الماضي: مما جعل استخدام الأساليب

الإدارية التي كانت في الماضي لا تفي بمتطلبات الحاضر(هبة تقي، 2008،

ص3).

3. التقدم التقني (التكنولوجي): الذي أدى إلى الاعتماد على الأساليب العلمية حيث أدى ذلك إلى الإتجاه نحو الدراسات الميدانية ودراسة المشكلات الإدارية بصورة تحليلية، كما أدى إلى خلق الأسلوب الجماعي في دراسة المشكلات الإدارية واقتراح الحلول التطويرية لها بعد أن كان الاعتماد على الأسلوب الفردي بشكل كبير (محمدالصيرفي، 2007، ص93).

وأضاف (نفيسة محمد الطيب، 2007، ص25) :

4. الإنجازات التقنية غير المسبوقة التي مكنت الإنسان من زيادة الإنتاج وتحسين الكفاءة والفعالية في مختلف المحاور.

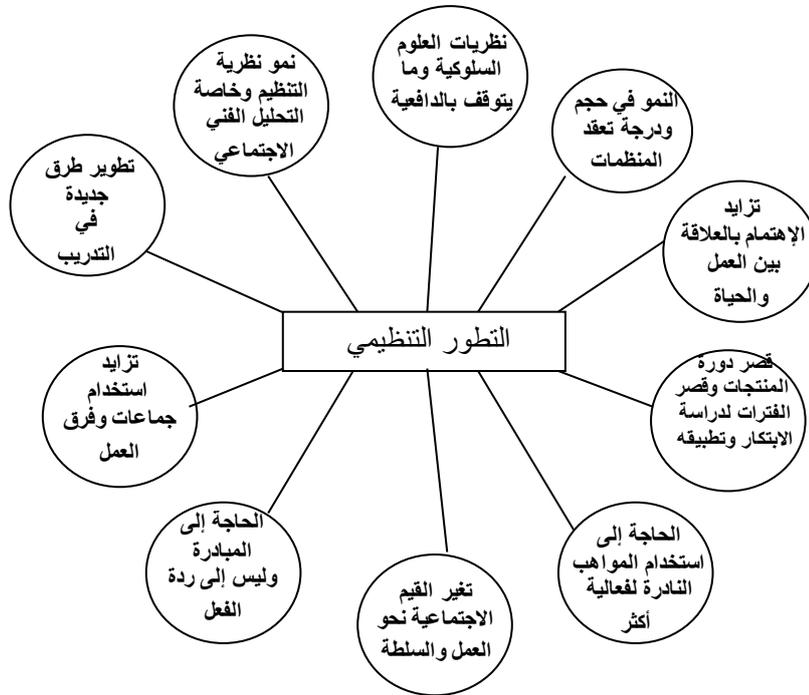
5. القوى الخارجية التي تمارس ضغطاً نحو عملية التطوير للإدارة.

6. الانتقال إلى نمط اجتماعي جديد وهو مجتمع المعلومات الذي يعتمد بالعديد من

الملامح

وبالإضافة إلى هذه العوامل فإن هناك مجموعة أخرى من الأسباب التي تمثل

ضغوطاً على المنظمة من داخلها وخارجها ويوضحها الشكل التالي:



شكل رقم (8) يوضح مصادر الضغط لإحداث التطوير التكنولوجي

المصدر : نقلاً عن (محمد الصيرفي ، 2007 ، ص 140)

د - معايير تطوير الإدارة التعليمية:

إن عملية التطوير في إدارة التعليم ليست حركة تغيير جامحة دون ضوابط أو معايير، قد تؤدي إلى إرباك النظام التعليمي وفشل فعاليته في إحداث التطوير المطلوب، وإنما هي عملية تغيير واعية محملة ببعض القيم الروحية والأخلاقية والعلمية (صلاح الدين معوض، 2003، ص158).

وبصدد هذا يمكن تحديد بعض المعايير التي يمكن الاسترشاد بها في إجراء التجديد والتطوير في الإدارة التعليمية وهي كما يلي:

1. يجب النظر إلى المستقبل وطموحاته وتطلعاته في إطار التطور العالمي والاتجاهات التعليمية المعاصرة وفق أسلوب مدروس قوامه المعلومات والبحث والدراسة..
2. استناد التطوير إلى أساس علمي.
3. الإستفادة من التقنيات الحديثة في الإدارة.
4. الأخذ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
5. الكفاية في الأداء.
6. القناعة بأن التطوير الإداري يعتبر بعداً مهماً في تحقيق التغيرات الأساسية المطلوبة في الإدارة.
7. تحديث التشريعات المختلفة التي تحكم عمل الإدارات التعليمية بما يتناسب مع التغيرات المستجدة في المجتمع والنظام العالمي.
8. توفير المعدات والأدوات والخدمات اللازمة للإدارة العصرية.
9. تطوير نمط العلاقة بين الإدارة والمستفيدين.

المبحث الخامس : وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم

تعتبر وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم من الوزارات الخدمية من حيث المؤسسات التعليمية والميدانية، ويترتب على ذلك زيادة حجم القوى العاملة في المراحل التعليمية المختلفة نتيجة للتوسع الذي يطرأ كل عام على زيادة إستيعاب التلاميذ والطلاب في مراحل التعليم وبالتالي المعلمين والكوادر الإدارية والفنية.

أ-النشأة والتطور:

يذكر (الأمين بابكر، 2005، ص25) أن هذه الوزارة أنشئت بموجب القرار الجمهوري رقم (760) وهو قرار إنشاء العاصمة القومية والتي كانت تعرف آنذاك بمفوضية الشؤون التعليمية وبهذا القرار أصبحت الصفة الاعتبارية في التخطيط والإدارة والامتحانات للمرحلتين الابتدائية والمتوسطة وقتئذٍ. وعند قيام الحكم الولائي عام 1990م تغيرت المسميات وأصبحت تعرف بوزارة التربية والتوجيه وضمنت وزارات أخرى غير التعليم مثل:

السياحة، والشباب والرياضة والتي تم تحويلها إلى وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية عند نشأتها. حيث أصبحت الوزارة قاصرة على النشاط التعليمي والتربوي.

وتغير المسمى عام 1993م لتصبح وزارة التربية والتعليم. وقد أنشأت وزارة التربية والتعليم إدارات مختلفة ومتخصصة مثل: إدارة التعليم قبل المدرسة- مرحلة منفصلة- وسعت لتقنينها باعتبارها من مراحل التعليم، ووضعت لها منهجها. وكانت الوزارة تشتمل على إحدى وعشرين إدارة تغطي جميع الخدمات ثم تقلصت إلى اثني عشرة إدارة في الفترة ما بين عامي 1992-2000م.

ب-الأهداف:

اشتقت أهداف التربية والتعليم بولاية الخرطوم من الأهداف الواردة في قانون تخطيط التعليم وتنظيمه لسنة 2001م المنبثق من الاستراتيجية الشاملة. (منشورات وزارة التربية، 2012، ص2) والتي تمثلت في الآتي:

1. ترسيخ العقيدة الدينية في النشء وتبصيرهم بتعاليم الدين وتربيتهم على هديه.
2. بناء العناصر الصالحة لمجتمع الاستقلال والتوكل على الله والاعتماد على الذات وتفجير الطاقات الروحية والجسدية.

3. تقوية روح الجماعة والولاء للوطن وتقوية الاستعداد للتعاون والبذل للصالح العام
وتعمير الوجدان بحب الوطن.

4. تشجيع الإبداع وتنمية القدرات والمهارات والتدريب على وسائل التقنية الحديثة.

5. تنمية الوعي البيئي لدى الناشئة وتعريفهم بمكونات الطبيعة.

6. رياضة عقول الناشئة وتنقيفهم بالعلوم والخبرات وتربية أجسادهم بالتمارين وتزكية نفوسهم بالأعراف والآداب وتدريبهم على إمعان التفكير والتدبير وإحسان المعاملة.

ج- مهام واختصاصات وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم:-

إن مقصد التربية بناء أمة متحضرة وآمنة وتكوين الفرد الصالح لنفسه ومجتمعه من خلال مدرسة سودانية تستجيب بوعي لطالب التغيير والتطوير بأهداف التربية ومحتواها وطرائقها وفق اختصاصاتها التي نتناولها من خلال (منشورات وزارة التربية، 2012، ص3) والمتمثلة في الآتي:

1. التخطيط للتربية والتعليم بالولاية وفق الإستراتيجية القومية الشاملة وسياسات الدولة والولاية.

2. تحقيق أهداف التربية المعتمدة من الجهات المختصة.

3. الإشراف على المؤسسات التعليمية والتعلمية وإنشائها وإدارتها وفق القوانين واللوائح المنظمة لذلك.

4. توفير خدمة القيم العامة والتربية لمواطني الولاية.

5. إدارة الموارد المالية والبشرية للوزارة وفق القوانين واللوائح المنظمة.

وأضاف (الأمين بابكر، 2005، ص32) الاختصاصات الآتية:

6. المساعدة في وضع الأسس والمعايير والتقويم في مجال المناهج والتحصيل.

7. الإشراف المباشر على شهادة مرحلة الأساس وتحديد الأسس والضوابط.

8. القيام بالمسئولية المالية الخاصة بها.

د- الهيكل الإداري لإدارة التعليم العام:-

إن من المسلمات والحقائق السائدة والمعترف بها من قبل الباحثين والممارسين لعملية إعداد وتطوير الهياكل التنظيمية أنه لا يوجد هيكل تنظيمي

نمطي أو تام يمكن تطبيقه من كافة المنظمات لاختلاف نشاطاتها وبيئتها ومن ثم فإن إعداد الهيكل يتطلب مجموعة الأسس والمبادئ التي تلائم كل منظمة دون غيرها (منشورات وزارة التربية، 2012، ص1).

ويمكن تعريف الهيكل التنظيمي بأنه: " عملية التصميم الأساسي لتكوين الجهاز الإداري وتحديد علاقة العمل من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لأي مؤسسة إدارية " (فوزي حبش، 1995، ص46).

والتصميم هو : " أسلوب توزيع المسؤوليات والصلاحيات التي تحقق أهداف المؤسسة المرسومة والوصف الأساسي يعني أن الهيكل التنظيمي مرتكز أساسي يتم في مرحلة تتسبب كافة التنظيمات الأخرى في المؤسسة. وتكوين الجهاز الإداري يعني تحديد وإحداث وترتيب الوظائف اللازمة وتصنيفها وتقييمها بغية اشغالها من قبل الموظفين" (فوزي حبش، 1995، ص46).

ولما كان التنظيم الإداري يعني الهيكل والعنصر الإنساني ويعتبر الإطار الذي تتفاعل خلاله مجموعة من الناس لتحقيق هدف مشترك وأنه الكائن الحي يتطور مع الأيام ويتفاعل ويستجيب للمؤثرات، فإن مظاهر عدم الرضا عن التنظيم الإداري للوزارة هي المؤشرات التي توجب مراجعته باستمرار (محمد يسري، أحمد رشيد، 1984، ص17).

هـ- وظائف الهيكل التنظيمي:-

يذكر (علاء عبد الرازق السالمي، 2007، ص76) مجموعة من الوظائف للهيكل التنظيمي نجملها في الآتي:

1. تحديد العمل (أوجه النشاط) وتقسيمه إلى وظائف محدودة المسؤولية.
2. تجميع الوحدات على شكل وحدات إدارية.
3. إبراز الوحدات على شكل مخطط (خريطة) يظهر مستواها وتسميتها والعلاقات فيما بينها.
4. وصف مهام الوحدات الإدارية وتقسيم الأفراد في الوحدة الإدارية ومؤهلاتهم ودرجاتهم ومرتباتهم.
5. القيام بالمراحل التكميلية الآتية:

أ-مرحلة تصنيف الوظائف ووصفها وتقييم الأفراد في الوحدة الإدارية ومؤهلاتهم ودرجاتهم ومرتباتهم.

ب-مرحلة تسمية المسؤولين عن الوظائف (الأفراد) وتسمية مسؤولياتهم.

ج-مرحلة الإجراءات وتشمل خطوات التنفيذ والوسائل المستخدمة في كل خطوة.

د-مرحلة دليل الصلاحيات وتشمل سياسة المؤسسة وتوزيع وتفويض الصلاحيات الإدارية والمالية وحدود التفويض لكل مستوى إداري من كل اختصاص كما تشمل السلوك الوظيفي الرسمي.

و-الهيكل التنظيمي الإداري الحالي لوزارة التربية بولاية الخرطوم:-

يذكر (الأمين بابكر، 2005، 29) أنّ النظم الإدارية بوزارة التربية والتعليم بالولاية تعددت منذ العام 1992م إلى العام 2002م وتغيرت سمات الإدارات والمراحل.

وتدار هذه الوزارات عن طريق المسئول الأول التنفيذي وهو الوالي، يليه مجلس وزراء الولاية وهو يخطط وينظم مسار التعليم بالولاية، ثم يلي ذلك الجهاز التشريعي وهو مجلس الولاية بلجانه المختلفة فهو يشرع القوانين ويراقب سير العمل التنفيذي بالوزارة، وينتقل هذا النظام ليصل إلى المسئول التنفيذي الأول. ونلاحظ من خلال (منشورات وزارة التربية، 2012، ص4) أنّ الهيكل التنظيمي الحالي للوزارة يتكون من الآتي:

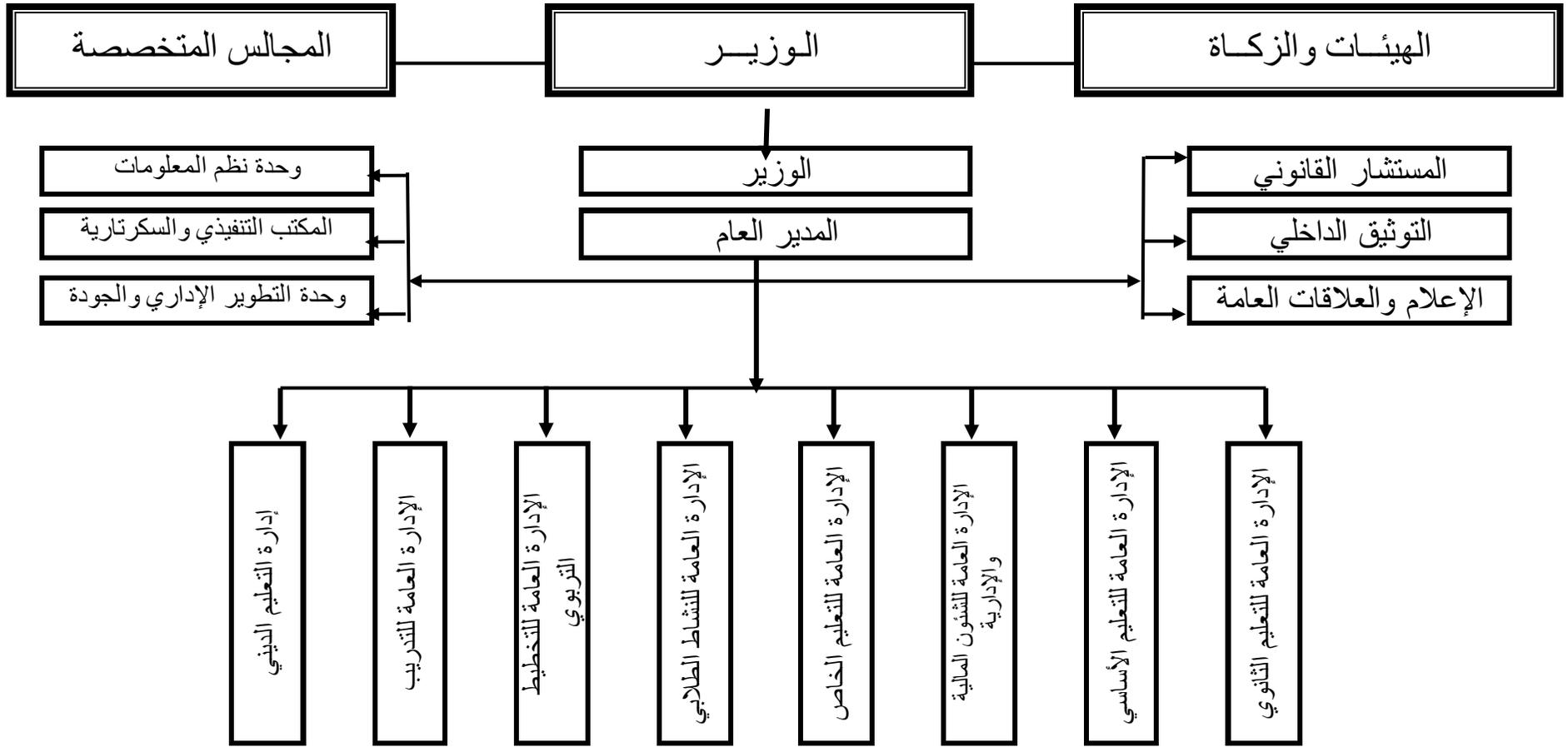
أولاً: الوزير:

ويتبع له المجالس المتخصصة والهيئات والشركات والمدير العام للوزارة والوزير هو المسئول الأعلى لوزارته.

ثانياً: المدير العام:

وهو المسئول التنفيذي للوزارة وتتبع له الوحدات التالية : المستشار القانوني، التوثيق الداخلي والإعلام والعلاقات العامة، وحدة التطوير الإداري والجودة، المكتب التنفيذي الوزاري، السكرتارية، وحدة نظم المعلومات، الإدارة العامة، وإدارة التعليم الديني.

- ثالثاً: الإدارة العامة للتعليم الثانوية.
- رابعاً: الإدارة العامة للتعليم الأساسي.
- خامساً: الإدارة العامة للشئون المالية والإدارية.
- سادساً: الإدارة العامة للتعليم الخاص.
- سابعاً: الإدارة العامة للتخطيط التربوي.
- ثامناً: الإدارة العامة للنشاط الطلابي.
- تاسعاً: الإدارة العامة للتقويم والقياس التربوي.
- عاشراً: الإدارة العامة للتدريب.
- الحادي عشر: إدارة التعليم الديني.
- علماء بأن كل إدارة من الإدارات السابقة الذكر تتكون من مجموعة من الإدارات الفرعية. ويمكن للباحث توضيح الهيكل التنظيمي الحالي لوزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم كما يلي:



شكل رقم (9) يوضح الهيكل التنظيمي لوزارة التربية بولاية الخرطوم

المصدر: (وزارة التربية بولاية الخرطوم، 2014، ص29)

ز- التوصيف الوظيفي للإدارة العامة للتعليم الأساسي:-

دون استفاضة يمكن تناول الوصف الوظيفي الإداري لإدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم كما جاءت في (منشورات وزارة التربية بولاية الخرطوم، 2014) علي النحو التالي:

النحو التالي:

1) مدير الإدارة العامة للتعليم الأساسي بالولاية:

- أ. هو المسئول الأول عن إدارة التعليم الأساسي بالولاية إدارياً وفنياً ومالياً.
- ب. يمثل مدير عام التعليم في الإشراف على التعليم الأساسي بالولاية.
- ج. يوصى بالتصديق النهائي بفتح مؤسسات التعليم الأساسي بالولاية ووضع الضوابط لتسجيل المعاهد لذوى الإحتياجات الخاصة.
- د. يقوم بوضع ميزانية إدارته.
- هـ. تنظيم العمل بالمدارس الخاصة.
- و. يوصى بالتصديق لإنشاء التعليم قبل المدرسة.
- ز. استقطاب العون من المنظمات في مجال التعليم الأساسي.

2) المساعد الإداري للتعليم الأساسي:

- أ. هو نائب مدير الإدارة العامة للتعليم الأساسي وينوب عنه في حالة غيابه.
- ب. يشرف على الأعمال الإدارية والمالية.
- ج. يشرف على قسم شئون المعلمين (الموازنة / إجازات / محاسبة / ترقية... الخ).
- د. يشرف على قسم شئون الطلاب والمدارس والامتحانات الولائية إدارياً.
- هـ. يشرف على قسم شئون الإحصاء والبحوث (بالتعاون مع إدارة التخطيط بالوزارة).
- و. يقوم بالتنسيق والمتابعة وجمع الإحصاءات والبيانات بين إدارات التعليم الأساسي بالوزارة والمحليات.

ز. يوقع على استمارة اورنيك القرار (66) في حالة غياب المدير او تفويضه.

ح. يساعد مدير الإدارة في متابعة إدارة الأساس والتعليم الخاص بالوزارة.

3) المساعد الفني (كبير الموجهين):

أ. يشرف على رؤساء الشعب.

ب. وضع الخطط والبرامج ومتابعتها بالمحليات.

- ج. الإشراف على الامتحانات الفصلية للحلقات والامتحان التجريبي للصف الثامن ومد الإدارة العامة بالتقارير الفنية.
- د. المشاركة في تنفيذ ورش العمل للمواد الدراسية وطرائق تدريسها.
- هـ. المشاركة في تدريب المعلمين والموجهين ومديري المدارس ووضع احتياجات تدريبه بالتنسيق مع إدارة التدريب.
- و. متابعة الامتحانات الصفية وامتحان الشهادة (للأساس) والامتحان التجريبي للصف الثامن بالمحليات.
- ز. المشاركة في لجان مخالقات امتحان شهادة الأساس بالتنسيق مع إدارة القياس والتقويم بولاية الخرطوم.
- ح. المشاركة في الدورات التدريبية التي تقام في الوزارة الاتحادية لتدريب مدرسي المعلمين.
- ط. تمثيل الإدارة العامة في كثير من المناسبات والمؤتمرات والندوات والسمنارات التي تقام خارج الوزارة.
- ي. القيام بالإجراءات الفنية لتعيين المعلمين الجدد.
- ك. تحليل الامتحانات الفصلية والامتحان التجريبي للصف الثامن.
- 4) إدارة التعليم قبل المدرسة:
- أ. الإشراف على مؤسسات التعليم قبل المدرسة بالولاية وعليه تطوير هذه المؤسسات والتوسع فيها.
- ب. متابعة تنفيذ الخطط والسياسات العامة للوزارة في مجال التعليم المدرسة.
- ج. المشاركة في السمنارات والمؤتمرات ممثلاً مدير الإدارة العامة للتعليم الأساسي.
- د. تنظيم أعمال التوجيه الفني والإداري للتعليم قبل المدرسة ووضع الخطط الخاصة بالتدريب ومتابعتها.
- هـ. تقويم مناهج التعليم قبل المدرسة.
- و. رفع التقارير الدورية عن أداء إدارته لمدير الإدارة العامة للتعليم الأساسي.
- ز. الإشراف على طباعة مقررات ومطبوعات رياض الأطفال.

ح. الإشراف على إجراءات تصديق طلبات التعليم قبل المدرسة باعتماد مدير الإدارة العامة للتعليم الأساسي.

5) إدارة تعليم الكبار:

أ. الإشراف العام على إدارة تعليم الكبار بالولاية:

ب. وضع خطط العمل والإشراف على تنفيذها.

ج. وضع ميزانية تعليم الكبار والإشراف على صرفها.

د. حلقة الوصل بين منظمات المجتمع المدني والمنظمات الدولية ذات الصلة بتعليم الكبار.

هـ. يمثل مدير التعليم الأساسي في النشاطات الخاصة بمحو الأمية من ورش وسمنارات داخلياً وخارجياً.

و. الإشراف على خطط العمل بالمحليات ومتابعة تنفيذها ويمثل حلقة الوصل بين الإدارات التعليمية المختلفة.

ز. التنسيق مع إدارات الخدمة الوطنية لاستيعاب مجنديها للعمل بتعليم الكبار.

ح. المشاركة في لجان تعيين المعلمين الجدد لتعليم الكبار.

6) إدارة التخطيط والإحصاء والمعلومات:

أ. التنسيق الدائم مع الإدارة العامة للتخطيط بالوزارة ومدتها بالمعلومات الإحصائية.

ب. إعداد التقارير الشهرية ونصف السنوية والسنوية لتعليم الأساس.

ج. مساعدة المعلمين الباحثين في مجال البحث التربوي ومددهم بالمعلومات اللازمة.

د. المشاركة في وضع خطة إدارة التعليم الأساسي السنوية.

هـ. التنسيق مع إدارة التدريب بتوفير البيانات الإحصائية عن مستويات تدريب المعلمين واحتياجاتهم.

7) إدارة شئون الطلاب والمدارس:

أ. رصد تحركات التلاميذ داخل الولاية ومن وإلى خارج الولاية.

ب. تحركات التلاميذ إلى خارج السودان والعكس.

ج. تحركات التلاميذ من حكومي إلى خاص والعكس.

د. القيام بجولات للمحليات بغرض التأكد من طريقة رصد البيانات والإحصاءات المختلفة.

هـ. جمع التقارير الشهرية من المحليات والتي تشمل:-

1. إعداد من : المدارس الحكومية - المدارس الخاصة - التعليم الموازي.
2. المباني وتشمل : الفصول - المكاتب الأسوار - المخازن - المقاصف - البرندات - دورات المياه - المكتبات.. الخ.
3. الإجلاس بالنسبة للتلميذ والمعلم (الموجود والعجز).

(8) إدارة التربية الخاصة:

أ. وضع الخطط لدمج الأطفال والتلاميذ من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم الأساسي.

ب. العمل على تدريب الموجهين والمعلمين في مجال التربية الخاصة.

ج. تنسيق ورش العمل للمقررات والمناهج للفئات المختلفة بالتعاون مع المكتب الفني بالوزارة.

د. إدخال المستجدات في تعليم ذوي الإعاقة بما يناسب هذه الفئة.

(9) إدارة التدريب:

أ. التنسيق الفني مع الإدارة العامة للتطوير الإداري والجودة الشاملة وتنفيذ الخطط التي تخص التعليم الأساسي.

ب. وضع الخطط التدريبية بالتنسيق مع الإدارة المعنية أو تحديد نوعية الدورات (قصيرة - تخصصية - إدارية - قيادية).

ج. التنسيق مع الإدارة المعنية لقيام ورش العمل الخاصة بالتدريب في مجالاته المختلفة.

د. التنسيق مع إدارات تعليم الكبار والتعليم قبل المدرسة والتربية الخاصة لعمل الورش والدورات التدريبية في مجالاتهم.

هـ. التنسيق مع إدارة التعليم الأساسي لمتابعة المنح والبعثات مع المحليات لترشيح الكوادر المطلوبة.

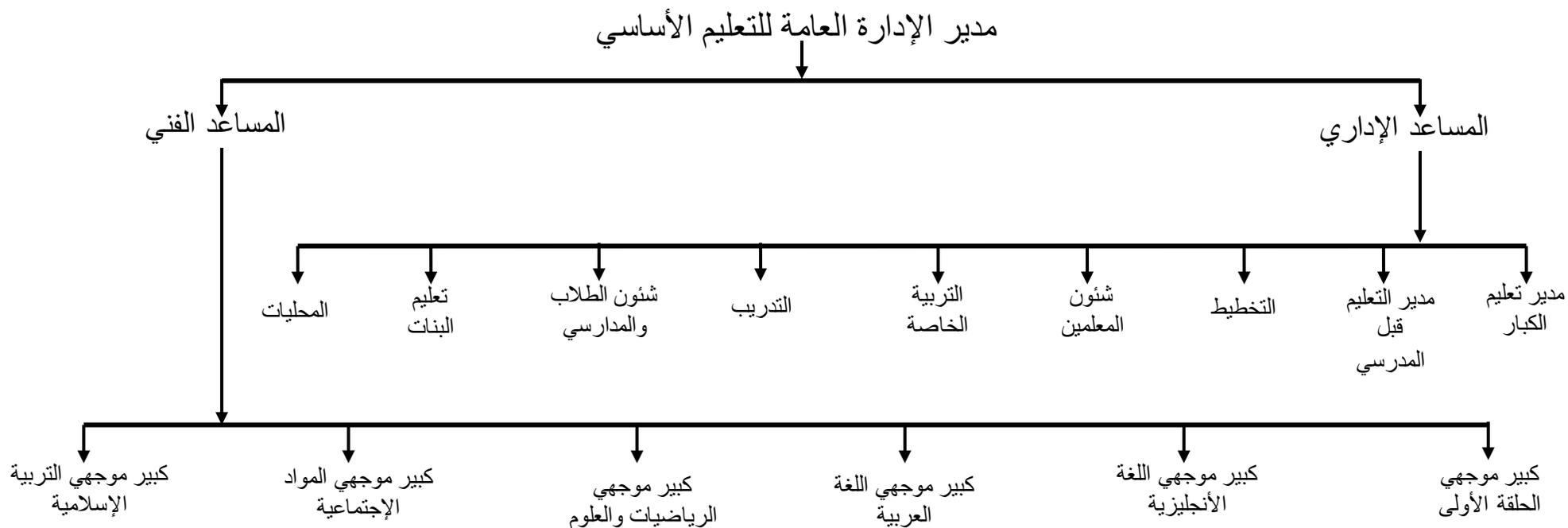
10) إدارة تعليم البنات:

- أ. العمل على تقليص عدد البنات خارج النظام التعليمي وإلحاق الفاقدين التربويين بمقاعد الدراسة.
- ب. العمل على إيجاد فرص لتمكين البنات من سن (15-25) بفتح فرص التعليم غير النظامي أو إيجاد فرص التمكين الاقتصادي.
- ج. التنسيق مع المحليات بغرض خلق بيئة مدرسية جادة وجاذبة تراعي قضايا التنوع الاجتماعي.
- د. تعميق مفهوم التعايش السلمي في المجتمع.
- هـ. تنوير المجتمع بأهمية التعليم خاصة تعليم البنات.
- و. إشراك متحدي القرار من التنفيذيين والسياسيين والمنظمات التنويرية والدولية والوطنية في كل مشروعات تعليم البنات.
- ز. تمكين الفتيات في المحليات بإقامة منشآت مستديمة للبنات.
- ح. للتعبير والنقاش بإنشاء اندية الفتيات.

11) إدارة شؤون المعلمين:

- أ. القيام بالأعمال اليومية التي تتعلق بالإجازات (أمومة - مرافقة - بدون مرتب) واعتماد عمل اللجنة في أورنيك القرار (66) وإصدار التصديقات للمحليات بعد اعتماد المدير العام أو الوزير.
- ب. استلام شكاوى المعلمين ودراستها في الترقى والتدرج والرد المناسب عليها.
- ج. متابعة التنقلات الداخلية وإصدار خطاب النقل بالمبادلة بعد الموافقة من إدارة التعليم الأساسي.
- د. متابعة لجان المعاينات بالنسبة للمعلمين الجدد.
- هـ. إعداد شهادات التدرج للترقيات شهرياً وإعداد كشوفات الترقيات ويمكن توضيح الإدارات السابقة الذكر من خلال الشكل التالي:

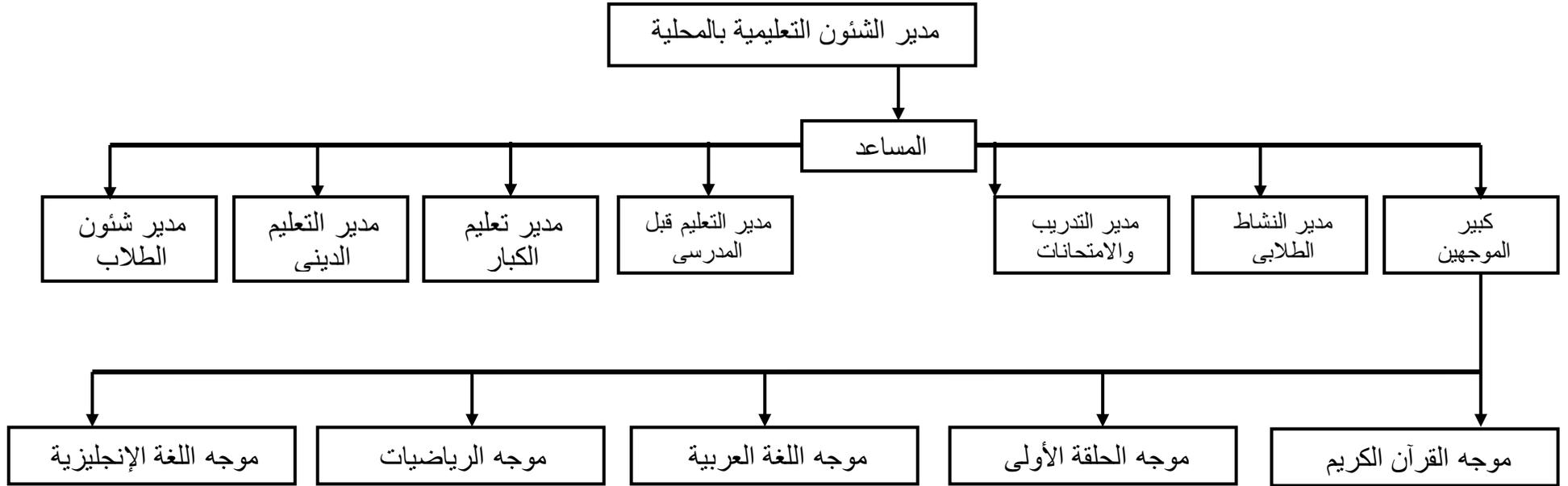
ولاية الخرطوم – وزارة التربية والتعليم – الإدارة العامة للتعليم الأساسي



شكل رقم (10) يوضح الهيكل الإداري لإدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

المصدر: (وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم، 2014، ص79)

الهيكل الإداري للشئون التعليمية بالمحلية



شكل رقم (11) يوضح الهيكل الإداري للشئون التعليمية بالمحلية.

المصدر: (وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم_إدارة مرحلة الأساس،2014)

الوحدات الإدارية لإدارات تعليم مرحلة الأساس بمحليات ولاية الخرطوم:-

تتكون ولاية الخرطوم من سبع محليات بكل محلية عدد من الوحدات ويمكن

للباحث توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح الوحدات الإدارية لولاية الخرطوم

محلية الخرطوم	محلية أمدرمان	محلية بحري	محلية جبل أولياء	محلية كرري
وحدة وسط	وحدة أمدرمان شمال.	وحدة الجيلي	وحدة الأزهري	وحدة الثورة
وحدة غرب	وحدة أمدرمان جنوب.	وحدة السليت	وحدة النصر	وحدة كرري
وحدة الشجرة	وحدة الريف الشمالي	وحدة الدروشاب والكنرو	وحدة الكلاكلات	وحدة الريف الشمالي
وحدة الشهداء وسوبا	وحدة أبو سعد	وحدة الحلفايا	وحدة الجبل	وحدة الفتح
محلية أمبدة	محلية شرق النيل			
البقة شرق	وحدة ام ضواً بان			
البقة غرب	وحدة الحاج يوسف			
الأمير شرق	وحدة العيلفون			
الأمير غرب	وحدة الجريفات وحلة كوكو			
السلام شمال	وحدة العسيلات			
السلام جنوب				

المصدر : الباحث من منشورات إدارات التعليم بمحليات ولاية الخرطوم

اختصاصات الهيكل الإداري لإدارة مرحلة الأساس:-

تقع على عاتق الإدارة العامة للتعليم الأساسي عدد من المهام والاختصاصات والتي

نستعرضها من خلال (منشورات وزارة التربية، 2014، ص17) في الآتي:

1. الإشراف على وضع الخطط والبرامج السنوية وميزانية الإدارة.
2. التنسيق مع الإدارات التعليمية المختلفة.
3. اعداد التقارير المختلفة - الإدارية والفنية.
4. توزيع وتنظيم المهام والاختصاصات للاقسام والوحدات.
5. التأكد من تحقيق أهداف التعليم العام والتعليم الأساسي بالولاية.

ح-سلسلة إتخاذ القرار الإداري:

بذكر (الأمين بابكر، 20، ص30) أن القرار في هيكل الوزارة ينقسم إلى قسمين هما:

1. قرار طبقاً للخطة العامة للوزارة.

2. قرار طارئ لعلاج مشكلات فنية.

فإذا كان القرار طبقاً للخطة العامة فإن مصدره مجلس الوزير الذي يتكون من الوزير والمدير العام ومديرو الإدارات بالإضافة إلى المستشار التربوي والقانوني وممثل لإتحاد المعلمين والنقابة. ففي هذه الحالة يتم تناول فكرة القرار ويتم اتخاذ القرار والذي يكون ملزماً لكل الإدارات أو الإدارة المعنية. او يتم تكوين لجنة من ذوي الاختصاص لتكوين مسودة القرار. ويتم مناقشتها ثم يتم اتخاذ القرار ووضع البدائل اللازمة.

أما إذا كانت المشكلة تخص الإدارات التعليمية فإنها ترفع لمجلس الوزير عبر الإدارة الرئيسية لتتم دراسته بنفس الطريقة واتخاذ القرار المناسب للحالة. ويتم بعد ذلك توجيه الإدارة المعنية لمتابعة تنفيذ القرار. بالإضافة لهذه السلسلة من القرارات تكون هناك تكاليف أخرى وهذه التكاليف إما لتجهيز المعلومات و مسودات عمل، أو عمل دراسات فنية أو عمل زيارات ميدانية لتقصي الحقائق أو متابعة تنفيذ القرارات. وطبقاً لهذا النظام تتكون مجالس لبعض الإدارات مثل: المجلس الأعلى للتعليم غير الحكومي، ومجلس تعليم الكبار. وهذه المجالس تساعد في اتخاذ القرار لأن تكوينها يكون من الناحية الفنية ومن الكوادر المتميزة ذات الصفة الفنية والإدارية وتنزل هذه القرارات إلى مستوى الإدارات الفرعية.

ثانياً: الدراسات السابقة:

مقدمة:

يحاول الباحث في هذا الفصل استعراض الدراسات والبحوث التي تناولت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يرتبط بها من خدمة إلكترونية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية.

وقد بذل الباحث كثيراً من الجهد في البحث عن المصادر والمراجع ذات العلاقة نظراً لندرة الدراسات التي تناولت تطبيقها في التعليم بصفة خاصة وأن معظم الدراسات المختلفة، تحدثت عن الإدارة الإلكترونية باعتبارها مصطلح إداري بشكل عام.

وفيما يلي عرض لأهم الدراسات وثيقة الصلة بموضوع الدراسة.

أ- الدراسات السودانية:

1- دراسة: محمد حامد عبده (2014م) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المدنية) دراسة حالة على مصرف السلام بالسودان. بحث تكميلي، لنيل درجة الماجستير، جامعة إفريقيا العالمية، كلية العلوم الإدارية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام الإدارة الإلكترونية وإسهامها في تحسين الخدمة المدنية بالتطبيق على مصرف السلام بالسودان. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة والمقابلة والملاحظة لجمع البيانات وتحليلها. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أ. لنجاح الإدارة الإلكترونية لا بد من توفير الدعم المالي اللازم والتكنولوجيا المناسبة.

ب. أظهرت الدراسة أن فشل الإدارة التقليدية كان سبباً في التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

هناك معوقات تواجه الإدارة الإلكترونية تتمثل في ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

2-دراسة:العالم بانقا مختار بخيت (2011م) بعنوان : " السياسات والموجهات الإدارية التعليمية ودورها في التطوير التكنولوجي في العملية التعليمية بالسودان " لنيل درجة الدكتوراه،جامعة الزعيم الأزهرى،كلية التربية.دراسة تقييمية لحالة ولاية الخرطوم.

هدفت الدراسة إلى تقييم السياسات والموجهات الإدارية التعليمية ودورها في التطور التكنولوجي في العملية التعليمية في السودان.

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة لجمع المعلومات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- أ. عدم وجود إلتزام واضح من الجهاز التنفيذي يدعم المشروعات التي تقود إلى استخدام التكنولوجيا في التعليم.
- ب. لا توجد موجهات إدارية محددة مرتبطة بتطوير التكنولوجيا في التعليم، وما يوجد منها يتم وضعه من خلال المعطيات التي تفرضها واقع تطور التقنيات والمعلومات.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في مجال الدراسة، فالدراسة السابقة تناولت أثر التكنولوجيا في تطوير العملية التعليمية وهذا ما تناولته الدراسة الحالية من خلال تناولها نظام الإدارة الإلكترونية والتي تعتمد على التكنولوجيا في عملها. تختلف الدراسات في الموضوع والهدف والعينة.

استفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بعض مقترحاتها الخاصة بعملية التطوير.

3- دراسة: الطيب آدم حسن سليمان (2008م) بعنوان : " نظام السجل الإلكتروني التراكمي ودوره في قياس ونواتج التعليم " برنامج مقترح لتصميم السجل الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية" لنيل درجة الدكتوراه،جامعة الزعيم الأزهرى،كلية التربية.

هدفت الدراسة للإجابة عن مجموعة من الأسئلة منها:

1. هل يمكن اقتراح سجل تربوي إلكتروني تراكمي قادر على توفير خصائص تشغيل برمجية يعتمد عليها؟
 2. هل يمكن اقتراح سجل تربوي تراكمي قادر على بناء قاعدة بيانات إلكترونية شاملة؟
 3. ما هي المقترحات التي يمكن أن تزيد من فاعلية السجل التربوي التراكمي مقارنة بالسجل التقليدي المعمول به في المدارس.
من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
 - أ. أثبتت الدراسة فاعلية السجل التراكمي الإلكتروني في الإدارة التعليمية، كما أنه له دور إيجابي في قياس وتقويم نواتج التعليم للطلاب.
 - ب. أثبتت الدراسة قدرة السجل المقترح في بناء قاعدة بيانات واسعة تمكن كافة المهتمين بالقضايا الطلابية.تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها التكنولوجيا الإدارية الحديثة وتختلف معها في الهدف والمجتمع وتمثلت أوجه الاستفادة في معرفة أثر التكنولوجيا على الأداء الإداري.
- 4- دراسة: الأمين بابكر محمد (2005م) بعنوان "توظيف تقنية المعلومات في الإدارة التعليمية ودعم القرار التربوي بولاية الخرطوم" بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير، جامعة الزعيم الأزهرى، كلية التربية.
- هدفت هذه الدراسة إلى أهمية توظيف تقنية المعلومات في الإدارة التعليمية ودعم القرار التربوي.
- اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة لجمع المعلومات.
- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
- أ. أن هنالك عدد كبير من الإدارات التعليمية لا تمتلك أجهزة الحاسوب بصورة تمكن من توظيفها في توفير المعلومات وتحليل البيانات.
 - ب. توصلت الدراسة إلى أن استخدام أجهزة الحاسوب في تحليل المعلومات والبيانات يتم بنسب متوسطة.

ج. أثبتت النتائج أن عدد كبير من الإدارات التعليمية ليست بها وحدة معلومات. تتفق الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول كل منها أهمية التكنولوجيا في العمل الإداري، وتختلف عنها في الموضوع والهدف والعينة. أفادت الدراسة الحالية فيما توصلت اليه من نتائج ومقترحات ساعدت في تفسير بعضها.

5- دراسة : رحاب محمد الطيب (2002م) بعنوان: " تقويم واقع الإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم السودانية في ضوء معايير التقويم التطويري المستمر " لنيل درجة الماجستير ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية التربية.

هدفت الدراسة الى تقويم الإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم وذلك من خلال أهدافها وخططها وعملياتها ومخرجاتها في ضوء مقارنتهم بمعايير التقويم التطويري المستمر وذلك للوقوف على كل الجوانب والعمل على ترقيتها وتطويرها.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من خلال المقابلات التي أجراها الباحث بالإضافة إلى البيانات التي توفرت له والتي من أهمها:
أن الإدارة التعليمية بوزارة التربية والتعليم:

أ. لم تستطيع مواكبة التطورات العالمية في التقنيات الإدارية والتعليمية.
ب. لم تقوم بمتابعة وتنفيذ خطط التعليم لمواكبة جهاز التخطيط التربوي على الوجه الأكمل.

ج. لم تتمكن من تحسين البيئة الداخلية للمدارس.
تتفق الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث مجال الدراسة، فالدراسة السابقة تناولت تقويم الإدارة التعليمية في ضوء معايير التطوير المستمر يشابهة الى حد كبير الهدف من الدراسة الحالية، فكلاهما يدعو إلى عملية التطوير. وقد أفادت الدراسة الحالية في بعض نتائجها التي تؤكد وتعضد مشكلة الدراسة الحالية.

ب- الدراسات السابقة العربية:

1- دراسة: هشام عبد الشافي عبد الرحمن إبراهيم (2008م) بعنوان: " تصور مقترح لتطوير الإدارة الإلكترونية بالجامعات المصرية في ضوء معايير الجودة الشاملة"، لنيل درجة الماجستير، جامعة الزعيم الأزهرى، كلية التربية.

هدفت لوضع تصور لكيفية تطوير الإدارة الإلكترونية داخل الجامعات المصرية بعد التعرف على معوقات استخدامها. إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأستخدم الاستبانة والمقابلة أداة لجمع البيانات وتحليلها. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

أ. ضعف استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة في متابعة الأهداف المنشودة وتحقيقها مع وجود معوقات في التخطيط للإدارة الإلكترونية وتنظيمها.
ب. الرقابة في الجامعات المصرية بصفة عامة تتم بصورة شكلية اعتماداً على المجالات دون الخبرة الإلكترونية.

بالنظر الى الدراسة السابقة نجد أنها تتفق مع الدراسة الحالية في مجال الدراسة والمنهج والأداة ، على حين انهما تختلفان في كل من العينة والمجتمع، فالدراسة السابقة أجريت على إدارات بالجامعات المصرية والدراسة الحالية تتناول إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم. وتمثلت أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة من حيث انها عبارة عن مقترح للإدارات بالجامعات المصرية.

2- دراسة: محمد أحمد الجيزاوي (2007م) بعنوان: " الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة" سوق الأوراق المالية المصري نموذج تطبيقي" لنيل درجة الدكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر التحول الإلكتروني- من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الداخلية التشغيلية - لأسواق الأوراق المالية الناشئة، وقد ركزت الدراسة على الكفاءة الداخلية لهذه الأسواق وما يمكن أن يحدثه التحول الإلكتروني على بنودها التي تشترك فيها مع الأسواق المتقدمة. أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأستخدم الاستبانة أداة لجمع المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أ. أن التحول الإلكتروني يساعد على التخلص من العديد من المشكلات

والعوائق الإدارية بالبورصة ويحل مشكلات التسوية والتقليص والحفظ.

ب. ان التقدم في التحول الإلكتروني في البورصة جعل منها أكثر مواكبة

لسمات العصر.

تنفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث إشارتهما إلى أهمية واهداف

ودواعي الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى المميزات المرتبة على تطبيقها.

وتختلف معها في مجتمع الدراسة والتخصص، فالدراسة السابقة تناولت الإدارة

الإلكترونية في سوق الأوراق المالية في حين تتفرد الدراسة الحالية بتناول تطبيقها

في التعليم وفي إدارة تعليم مرحلة الأساس بالتحديد.

استفاد الباحث من الدراسة السابقة في هيكله بعض أطرافها النظري.

3- دراسة أبوبكر شيخ علي بن الشيخ أبوبكر (2006م) بعنوان: (نموذج مقترح

لتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطبيق ناتج للحكومة الإلكترونية في

الجمهورية اليمنية) لنيل درجة الدكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية

الدراسات التجارية. هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التوصل إلى نموذج لتفعيل

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع قطاعات المعلومات والاتصالات

وتبني الأساليب الإلكترونية في الحصول على الخدمات.

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة، والمقابلة أداة لجمع

البيانات وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في القطاع الحكومي والخاص

وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات والطلاب والمدرسين وزعماء القبائل والعشائر.

توصل الباحث إلى عدة نتائج منها:

أ. أن معظم المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات يفتقرون إلى المعرفة

والمهارات الكافية التي تجعلهم يستخدمون التقنية بمهارة.

ب. هناك تقصير في الاهتمام بهذه التقنية وعدم استغلال إمكاناتها كما يجب.

بالنظر إلى الدراسة السابقة نجد انها تتفق مع الدراسة الحالية في مجال الدراسة

والمنهج وأداة الدراسة على حين أنهما تختلفان في كل من العينة والمجتمع فالدراسة

السابقة أجريت على المجتمع اليمني بكل فئاته في حين الدراسة الحالية تناولت إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم، وتمثلت أوجه الاستفادة من حيث أنها نموذج مقترح نحو تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية في اليمن.

4-دراسة : سالم زايد خليفة الطنجي (2003م) بعنوان : " توظيف تقنيات الحاسوب في الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية بمنطقة الشارقة التعليمية " " دراسة تحليلية لنيل درجة الماجستير،جامعة إفريقيا العالمية،كلية التربية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الإفادة من الحاسوب وتقنياته في جانب العمل الإداري المدرسي بمنطقة الشارقة التعليمية والمعوقات التي تحول دون استخدامه.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :

أ. ضرورة تحرير القيادة التعليمية المدرسية من أطرها الإدارية التقليدية وتشجيعها على استخدام الأفكار المبدعة الخلاقة نتيجة تعامل كل مدير مدرسة باعتباره قائد تربوي مع المواقف.

ب. هناك تحديات على مستويات مختلفة تواجه التطوير، ولا بد من المواجهة والجدية المستمرة نحو التغيير التحديث.

ت. ضرورة دراسة الأفكار الجديدة المتصلة بالقيادات التعليمية والاستعداد للتعامل مع القرن الواحد والعشرين.

تتفق مع الدراسة الحالية في تناول كل منها أهمية التقنيات الحديثة في تطوير العمل الإداري، وإن كانت تختلف معها في الهدف والموضوع والمجتمع وعينة الدراسة. وتمثلت الاستفادة فيما توصلت إليه من توصيات وتحليلات لأهمية استخدام التقنيات في المجال الإداري التربوي ومعرفة بناء الاستبانة. كما انها تدعم مشكلة الدراسة الحالية وتؤكد اهميتها.

5- دراسة:عويبة طالب أبو سنية (2002م)بعنوان " الإدارة الإلكترونية لمدارس التعليم قبل الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر مديري المدارس " (دراسة ميدانية).نيل درجة الدكتوراه،جامعة القاهرة،كلية التربية.

هدفت الدراسة إلى عرض وجهة نظر مديري ومديرات مدارس التعليم قبل الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وواقع استخدامهم

للحاسب الآلي، وكذلك معرفة وجهة نظرهم في ايجابيات وسلبيات وضرورات الإدارة الإلكترونية في المدارس وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج بعد ان استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة ومن اهم هذه النتائج ما يلي:

أ. ان درجة استفادة المديرين والمديرات من الدورات التدريبية كانت عالية، ولكن درجة اتقانهم لمهارات الحاسوب كانت متوسطة.

ب. تقديرات مديري ومديرات المدارس لإيجابيات الإدارة الإلكترونية كانت عالية.ولكن درجة استخدامهم لمهارات الحاسوب كانت متوسطة.

وبالنظر إلى الدراسة السابقة نجد أنها تتفق مع الدراسة الحالية في مجال الدراسة والمنهج وأداة الدراسة على حين أنهما تختلفان في مجتمع الدراسة فالدراسة السابقة أجريت على مدارس التعليم قبل الجامعي في الأردن والدراسة الحالية أجريت على إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم. وتمثلت أوجه الاستفادة منها من حيث إلقاء الضوء على إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية.

ج- الدراسات الأجنبية:- دراسة Dorothy Williams and Kay Wilson and Others(2005). بعنوان: "المهارات والمعارف التي يحتاجها المعلمون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" جامعة اسكتلندا،كلية التربية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى حاجة المعلمين في المدارس الاسكتلندية للمعرفة والمهارات اللازمة للاستخدام الفعّال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. تكون مجتمع الدراسة من المعلمين بالمرحلتين الأساسية والثانوية بالمدارس الاسكتلندية.اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات وتوصل عبرها إلى عدة نتائج منها:

أ. استخدام تكنولوجيا المعلومات منخفض وعلى مدى ضعيف جداً.

ب. ما زالت تكنولوجيا المعلومات ترى مصدر إضافي وليس مصدر متكامل ضمن التعليم.

وبالنظر إلى الدراسة السابقة نجد أنها تتفق مع الدراسة الحالية في المنهج وأداة الدراسة على حين أنهما تختلفان في مجتمع الدراسة فالدراسة السابقة

أجريت على مدارس التعليم الثانوي والأساس في اسكتلندا والدراسة الحالية
أجريت على إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.
وتمثلت أوجه الاستفادة في شكل وتصميم أداة الدراسة الحالية.

تعليق عام عن الدراسات السابقة

في ضوء العرض السابق وما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة يمكن للباحث أن
يستخلص بعض الدلالات المهمة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهي:

1- أن الدراسات السابقة التي تحصل عليها الباحث وخاصة السودانية منها تمت
خلال (العشر سنوات الأخيرة) وهذا يدل على أن هذا الموضوع من الموضوعات
التي طرقت حديثاً في السودان .

2- إن الدراسات السابقة تمت في مجتمعات مختلفة مثل دراسة محمد حامد عبده
التي أجريت على مصرف السلام بالسودان عام 2014م ودراسة هشام عبد
الشافى التي أجريت بالجامعات المصرية عام 2008م ودراسة Williams و
Wilson التي أجريت بالمدارس الاسكتلندية عام 2005م .

3- استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبانة أداة كما في الدراسة الحالية وقد
يرجع ذلك إلى دورها الفعال في جمع المعلومات والحقائق من الواقع العملي.

4- تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية استخدامات
التكنولوجيا المعاصرة في العمل الإداري وما توصلت إليه من صعوبات تعوق
تطبيق هذه التكنولوجيا في تطوير العمل .

5- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات سابقة الذكر في الموضوع والهدف ومجتمع
الدراسة والعينة.

6- استفاد الباحث من الدراسات السابقة فيما توصلت إليه من نتائج وتوصيات
ذات صلة وارتباط ساعدت الباحث في بناء الإطار النظري ووضع الأهداف
والأسئلة وصياغة أدواتها وتفسير بعض النتائج التي توصل إليها .

7- تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تناولت الإدارة الإلكترونية
بمتطلباتها لتطوير العمل الإداري مباشرة بينما الدراسات السابقة تحدثت عن
الحاسوب أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية سواءً في العمل الإداري أو العملية
التعليمية نفسها .

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة:

لما كان لكل دراسة أهداف لابد من الوصول إليها كان لابد من إجراء دراسة ميدانية للوصول إلى تلك الأهداف، وفي ضوء ما تقدم من الآراء النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وللإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها يتناول هذا الفصل وصفاً مجملًا للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة وفقاً للآتي:

1- منهج الدراسة :

أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي " لأنه يسعى لجمع البيانات إما لاختبار صحة البيانات التي تصف الوضع الحالي للفرد أو للإجابة عن الأسئلة المتصلة بذلك " كما أنه يحظى بمكانة خاصة في مجال البحوث والتعليمية حيث نسبة كبيرة من الدراسات التعليمية المنشورة هي وصفية في طبيعتها، وأن المنهج الوصفي يلائم العديد من المشكلات التعليمية أكثر من غيرها.(عبد الرحمن عدس، 1999، ص 111).

2- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة هو: "المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة"(عبد الرحمن عدس، 1999، ص 111). ويتكون المجتمع الأصلي الكلي من مديري إدارات التعليم الأساسي بولاية الخرطوم ومحلياتها ووحداتها الإدارية ورؤساء الأقسام للعام 2013-2014م والبالغ عددهم مائة وثمانية عشر إدارياً(118).

جدول رقم (12) يوضح مجتمع الدراسة بولاية الخرطوم

رقم	المستوى الإداري	عدد الإدارات
1.	الإدارة العامة للتعليم الأساسي بالولاية	18
2.	إدارة تعليم محلية الخرطوم	11
3.	إدارة تعليم محلية ام درمان	14
4.	إدارة تعليم محلية بحري	15
5.	إدارة تعليم محلية جبل أولياء	13
6.	إدارة تعليم محلية كرري	17
7.	إدارة تعليم محلية أم بده	16
8.	إدارة تعليم محلية شرق النيل	14
	المجموع	118

المصدر : (وزارة التربية ، ولاية الخرطوم ، 2014م ، ص 117)

3- مجال الدراسة :

يعتبر مجال الدراسة هو " المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة " (عبد الرحمن عدس، 1999، ص 111). ويتكون المجال الأصلي الكلي لهذه لدراسة من مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم ومحلياتها ووحداتها الإدارية ورؤساء مكاتب ومساعدتهم.

4- عينة الدراسة:

هي عبارة عن " مجموعة جزئية تمثل عناصر المجتمع افضل تمثيل بحيث يكون الباحث قادراً على تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة" (أحمد سليمان ، فتحي حسن ملكاوي، 1987).

ومن ثم فقد إختار الباحث عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من مجموع إدارات التعليم بولاية الخرطوم على المستوى الولائي ومستوى المحليات التابعة لها

وحداتها الإدارية وتكونت عينة الدراسة من مديري إدارات التعليم ورؤساء الأقسام المختلة وتمّ عرض المكاتب الإدارية وعدد العينة المسحوبة منها ونسبة تمثيل العينة بالنسبة للمجتمع الأصلي لكل إدارة تعليمية على حدة وبالنسبة الكلية وذلك ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح عينة الدراسة بولاية الخرطوم

م	المستوى الإداري	عدد المكاتب الإدارية	العينة المسحوبة	النسبة
1	الإدارة العامة للتعليم الأساسي بالولاية	18	12	67%
2	إدارة تعليم محلية الخرطوم	11	7	63.6%
3	إدارة تعليم محلية أمدردمان	14	11	78.5%
4	إدارة تعليم محلية بحري	15	13	86.7%
5	إدارة تعليم محلية جبل أولياء	13	10	76.9%
6	إدارة تعليم محلية كبرى	17	10	58.8%
7	إدارة تعليم محلية أم بدة	16	9	56.2%
8	إدارة تعليم محلية شرق النيل	14	10	71.4%
	المجموع	118	82	69%

يلاحظ من الجدول رقم (3-1) أعلاه أن العينة تمثل 69% من المجتمع الأصلي وهي نسبة كبيرة مما يوفر الثقة في العينة المسحوبة والإعتماد على النتائج المستخرجة من الإستجابات والقابلة للتعميم على مستوى ولاية الخرطوم.

وصف عينة الدراسة:

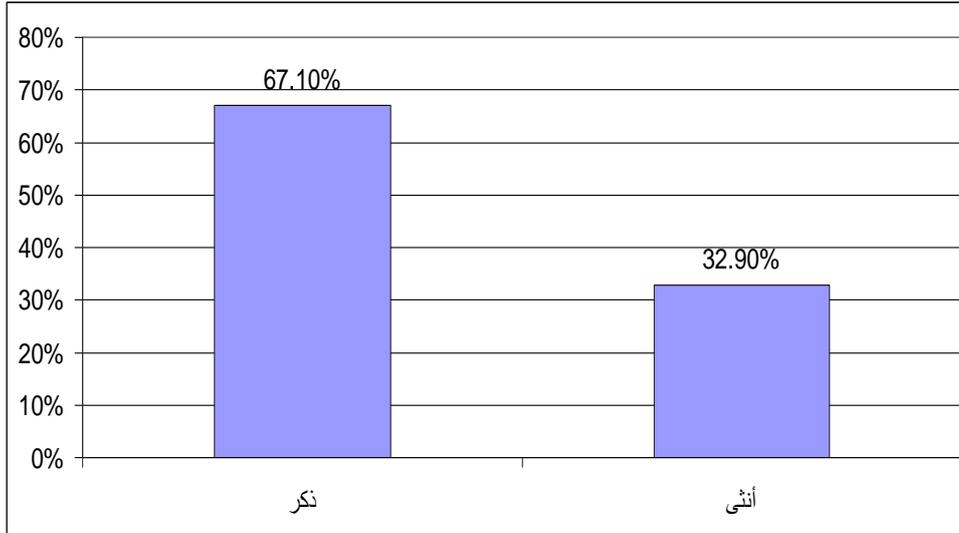
جاء وصف عينة الدراسة من خلال إجابات العينة على البيانات الأساسية للاستبانة والتي اشتملت على: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، التدريب في مجال الحاسوب، درجة الاستفادة).

1- النوع:

جدول رقم (14)

يوضح وصف عينة الدراسة من حيث النوع

النسبة المئوية	التكرار	النوع
67.1%	55	ذكر
32.9%	27	أنثى
100%	82	المجموع



المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة، 2014م)

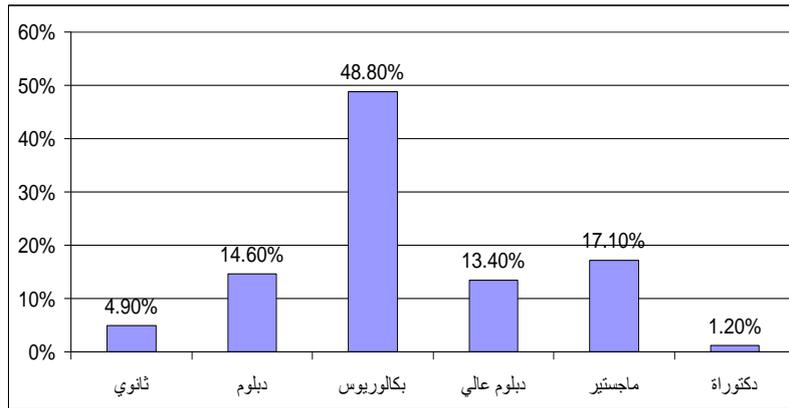
شكل رقم (12) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث النوع

من خلال الجدول السابق يتضح أن أغلبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم 55 فرداً بنسبة 67.1% من أفراد العينة وعدد 27 فرداً بنسبة 32.9% من الإناث.

2- المؤهل العلمي:

جدول رقم (15) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	4	4.9%
دبلوم	12	14.6%
بكالوريوس	40	48.8%
دبلوم عالي	11	13.4%
ماجستير	14	17.1%
دكتوراه	1	1.2%
المجموع	82	100%



المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة، 2014م)

الشكل رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

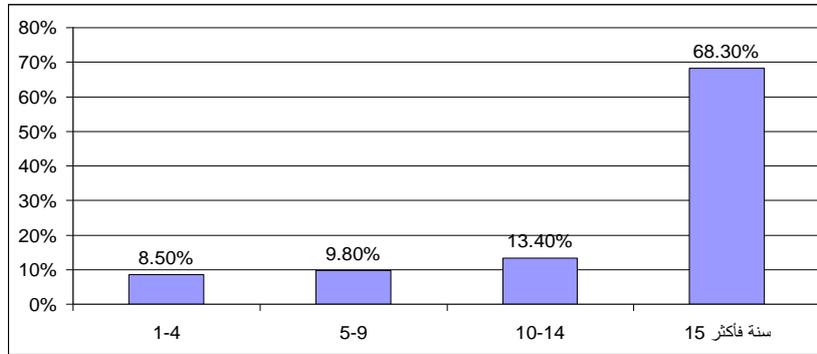
من الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد العينة من حملة البكالوريوس فقد بلغ عددهم 40 فرداً بنسبة 48.8% ويليهم حملة الماجستير ويبلغ عددهم 14 فرداً بنسبة 17.1%، وحملة الدبلوم بعدد 12 فرداً بنسبة 14.6% ثم الدبلوم العالي والبالغ عددهم 11 فرداً بنسبة 13.4% فيما بلغ عدد الثانويين 4 فرداً بنسبة 4.9% ويوجد فرد واحد من حملة الدكتوراه بنسبة 1.2%.

ولعل ذلك يدل على التأهيل العالي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم موضوع الدراسة وتقديم إجابات تفيد البحث.

3- الخبرة:

جدول رقم (16) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
سنة 1-4	7	8.5%
سنة 5-9	8	9.8%
سنة 10-14	11	13.4%
15 سنة فأكثر	56	68.3%
المجموع	82	100%



المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة، 2014م)

الشكل رقم (14) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية مديري إدارات التعليم تجاوزت سنوات خبراتهم 15 عاماً إذ بلغ عددهم 56 فرداً بنسبة 68.3%، فيما بلغ عدد الذين تجاوزت خبراتهم 10-14 سنة 11 فرداً بنسبة 13.4% ويليهم 5-9 سنوات وعددهم 8 أفراد بنسبة 9.8% فيما كان عدد 7 أفرادهم الأقل خبرة من خمسة سنوات بنسبة 8.5%. وهذا يدل على أن القائمين على أمر التعليم يضعون في المستويات الإدارية المختلفة الأكبر سناً في مكانة لا تسمح له بالتعلم من الأصغر. مما يجعله يتمسك بقيم وأفكار وهياكل تتسم بالجمود والبعد عن مواكبة التطورات والتقنيات المعاصرة والعجز عن ملاحقة التطور العالمي، في حين نجد ان فئة الشباب ذات دراية كبيرة عن غيرها.

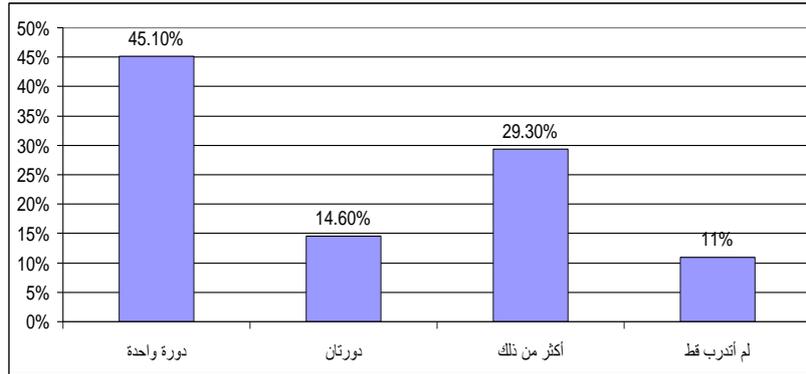
4- دورات الحاسوب:

جدول رقم (17) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التي تلقاها أفراد العينة في مجال الحاسوب

عدد الدورات	التكرار	النسبة المئوية
دورة واحدة	37	45.1%
دورتان	12	14.6%
أكثر من ذلك	24	29.3%
لم أتدرب قط	9	11%
المجموع	82	100%

شكل رقم (15)

يوضح وصف عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التي تلقاها أفراد العينة في مجال الحاسوب



المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة، 2014م)

شكل رقم (15) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التي تلقاها أفراد العينة في مجال الحاسوب .

يتضح من الجدول أعلاه أن مديري إدارات التعليم الذين تلقوا دورة تدريبية واحدة في مجال الحاسوب بلغ عددهم 37 بنسبة 45.1% كأعلى نسبة والذين تلقوا دورتين 12 فرداً من أفراد العينة بنسبة 14.6%، وكما نلاحظ أن 24 فرداً من أفراد العينة تلقوا أكثر من دورتين بنسبة 29.3%، في حين أن 9 أفراد من العينة المبحوثة لم يتلقوا تدريباً قط في مجال الحاسوب بنسبة 11%.

5- مستوى الفائدة من دورات الحاسوب:

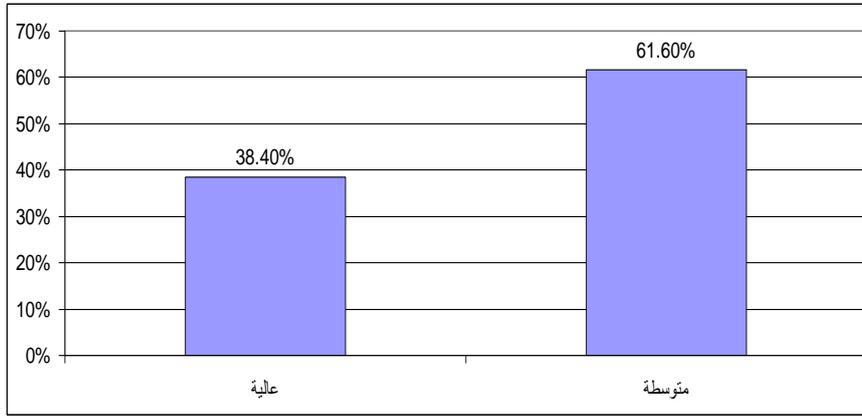
جدول رقم (18) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث مستوى الفائدة من الدورات

في مجال الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الفائدة
38.4%	28	عالية
61.6%	45	متوسطة
100%	73	المجموع

شكل بياني رقم (16)

يوضح مستوى الفائدة من الدورات التدريبية لدى أفراد العينة المبحوثين



المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة، 2014م)

شكل بياني رقم (16) يوضح مستوى الفائدة من الدورات التدريبية لدى أفراد العينة المبحوثين

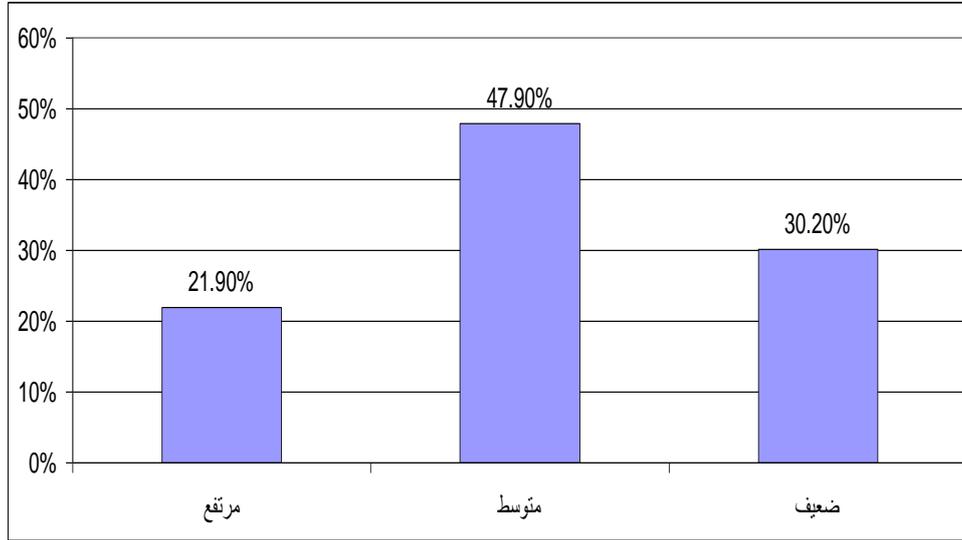
يتضح من الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة من مديري إدارات التعليم قد استفادوا من الدورات التدريبية في مجال الحاسوب حيث نلاحظ أن 28 فرداً من أفراد العينة وبنسبة 38.4% كانت درجة الاستفادة لديهم عالية بينما 45 فرداً بنسبة 61.6% كانت درجة استفادتهم من الدورات التدريبية متوسطة.

6- مستوى الإتقان لمهارات الحاسوب

جدول رقم (19) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث مستوى إتقان أفراد العينة

لمهارات الحاسوب في أعمال الإدارة

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الإتقان
21.9%	16	مرتفع
47.9%	35	متوسط
30.2%	22	ضعيف
99.9%	73	المجموع



شكل رقم (17) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث مستوى إتقان أفراد العينة

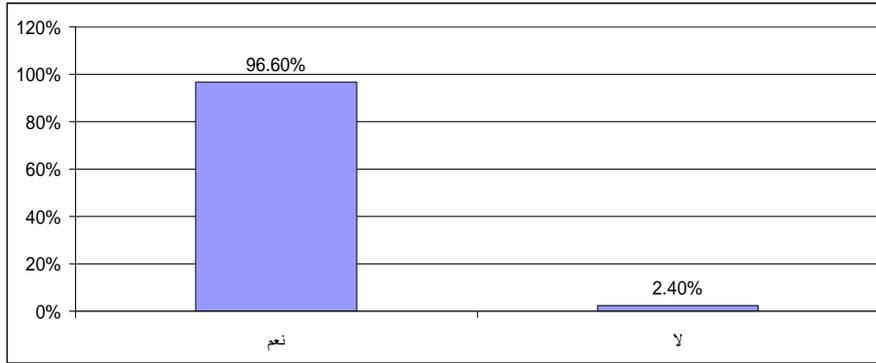
لمهارات الحاسوب في أعمال الإدارة

يتضح من الجدول أعلاه أن 16 فرداً من أفراد العينة المبحوثين بنسبة 21.9% كان مستوى إتقانهم لمهارات الحاسوب في العمل الإداري بدرجة عالية وأن 35 من المبحوثين بنسبة 47.9% كان مستوى إتقانهم للحاسوب في مجال العمل الإداري متوسطة بينما 22 منهم بنسبة 30.2% كانت درجة إتقانهم ضعيفة.

7- الحاجة إلى دورات إضافية:

جدول رقم (20) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث مدى حاجة أفراد العينة إلى دورات إضافية

نعم	80	96.6%
لا	2	2.4%
المجموع	82	100%



شكل رقم (18) يوضح وصف عينة الدراسة من حيث مدى حاجة أفراد العينة إلى دورات إضافية

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 96.6% أبدوا حاجتهم للتدريب وهذا يتطلب إعداد برامج تدريبية تلبي الاحتياجات الحقيقية لدى مديري إدارات التعليم يكتسبون من خلالها المهارات والمعارف المطلوبة بالقدر الكافي، بحيث تتصف هذه البرامج بالاستمرارية لمواكبة كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا والاتصالات.

4-أداة الدراسة : تتمثل أداة الدراسة في:

الاستبانة : تمثل أداة الدراسة الرئيسية في الاستبانة Questionnaire التي تعد أداة يستخدمها المشتغلون بالبحوث التعليمية على نطاق واسع للحصول على حقائق عن الظروف والأساليب القائمة على الفعل، وإجراء البحوث التي تتعلق بالاتجاهات والآراء (ديوبو لدب، فان داليت، 1977). والاستبانة وسيلة للحصول على إجابات على عدد من الأسئلة أو العبارات المكتوبة في نموذج يعد لذلك ويقوم المجيب بمثله بنفسه(جابر عبد الحميد جابر، أحمد خيرى كاظم، 2002).

5- بناء أداة الدراسة:

نظراً إلى أن الاستبانة أداة ووسيلة الدراسة الرئيسة لجمع الآراء والمقترحات حول نظام الإدارة الإلكترونية في التعليم والمتمثل تطبيقه في إدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم فقد تم اعدادها من خلال:

1. الإطلاع على البحوث والدراسات النظرية والميدانية في هذا المجال.

2. الإطار النظري للدراسة.

وقد تم إعدادها في صورتها الأولية مكونة من أربعة محاور تحتوى على (39) عبارة لعينة الدراسة والتي اختارها الباحث بالطريقة العشوائية.

وأثناء فترة اعدادها تم عرضها على السادة المختصين أكثر من مرة لأخذ آرائهم فيها، ثم تم تعديلها بناءً على مقترحاتهم حتى وصلت إلى صورتها الأولية تمهيداً لعرضها على السادة المختصين.

ملحق رقم (1) يوضح الاستبانة بصورتها الأولية وبالفعل تم عرضها على مجموعة من المختصين وهم أساتذة من تخصصات (الإدارة التعليمية، وأصول التربية، والمناهج التعليمية وتكنولوجيا التعليم) من الجامعات السودانية.

ملحق رقم (2) يوضح قائمة المحكمين الذين قاموا بتحكيمها وذلك لإبداء الرأي فيما يلي:

1. مدى كفاية محاور الاستبانة.

2. مدى انتماء العبارات للمحاور.

3. إضافة أو حذف العبارات غير المناسبة.

4. الصياغة اللغوية للعبارات.

5. إبداء أي مقترحات إضافية على الاستبانة.

كما وضع الباحث معياراً يتلخص في اذا وافقت نسبة 75% من المختصين على حذف أو إضافة شيء بالأداة، يقوم الباحث بالتغيير.

وبالفعل وجد الباحث شبه إجماعاً من السادة المختصين على تعديل المحور

الثاني (التقنيات والمقومات المتوافرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس) لجعله

(متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية المتوافرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية

الخرطوم). وكذلك المحور الثالث (أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري) لجعله (مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس في ولاية الخرطوم بأهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري).

هذا وقد جاءت باقي التعديلات بالاستبانة سواءً أكانت استبدال عبارة أم إضافة أخرى آراء فردية لبعض المختصين عرضها الباحث على السادة المختصين وفي ضوء آرائهم تم إجراء التعديلات المقترحة.

وصف الأداء في شكلها النهائي:

بعد إجراء التعديلات السابقة التي أشار إليها المختصين تم إعادة ترتيب العبارات والمحاور كما وردت في الصورة النهائية للاستبانة وأصبحت مكونة من أربعة محاور تحتوى على (45) عبارة.

جدول رقم (21)

يوضح محاور الاستبانة وعدد عباراتها في صورتها الأولية والنهائية

م	المحاور	عدد عبارات الاستبانة في صورتها الأولية	عدد عبارات الاستبانة في صورتها النهائية
1	الأساليب الإدارية الحديثة المتبعة حالياً لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.	8	10
2	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية المتوافرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.	5	7
3	مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس في ولاية الخرطوم بأهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.	11	14
4	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.	15	14
	المجموع	39	45

الجدير بالذكر هنا أن الاستبانة قد تضمنت مقدمة بها تعريف بطبيعة الدراسة والتعليمات التي يرجى إتباعها من المستجيبين في الإجابة عن عباراتها بوضع علامة (✓) أمام الخانة المناسبة وفقاً للتدرج المعدل من ثلاثة مستويات إلى خمسة

بإجماع السادة المختصين لتصبح : " أوافق بشدة، أوافق، أوافق لحد ما، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً " .

كما تضمنت الاستبانة بيانات أساسية يقوم المستجيب بملئها قبل البدء في الإجابة عن أسئلة المحاور.

ملحق رقم (3) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

6- ثبات الإستبانة:

هو أن تعطي الإستبانة نفس النتائج إذا أعيدت على نفس الأشخاص وفي نفس الظروف.

وهي أيضاً مدى استقرار الدرجات التي يحصل عليها الأفراد وفي مدة الإجراء سواءً أعيد الإجراء بنفس الصورة او بصورة مكافئة في نفس الاختبار(رمزية الغريب،1977).

ولاختبار ثبات الاستبانة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (15) فرداً بكل من إدارتي تعليم مرحلة الأساس بمحيطتي الخرطوم وجبل أولياء وذلك لقرب المسافة من مكان اقامة الباحث، وتم اختيارهم عشوائياً.

كما استخدم الباحث معادلة التجزئة النصفية لبيرسون التي تقسم الاختيار لنصفيين بعد إجرائه، والطريقة الشائعة تقسيم الاختبار لقسمين متعادلين هما : القسم الفردي والزوجي وذلك بأن تجمع درجات الأسئلة الفردية وحدها وكذلك تجمع درجات الأسئلة الزوجية وحدها هكذا يكون لكل فرد درجتان، درجة تعبر عن مستواه في الأسئلة الفردية ودرجة تعبر عن مستواه في الاسئلة الزوجية في نفس الاختبار.

ثم استخدم الباحث معادلة بيرسون كما وردت عند(جابر عبد الحميد، أحمد

خيرى كاظم، 2002) والمتمثلة في الآتي:

$$r = \frac{n \text{ مـ ج س ص} - \text{ مـ ج س} \times \text{ مـ ج ص}}{n}$$

$$\sqrt{\frac{[(n \text{ مـ ج س} - \text{ مـ ج س})^2 - (n \text{ مـ ج ص} - \text{ مـ ج ص})^2]}{n}}$$

حيث أن : $r =$ معامل الارتباط بين نصفي الاستبانة

$n =$ عدد افراد العينة

$s =$ درجات العبارات الفردية

$v =$ درجات العبارات الزوجية

$مج =$ مجموع درجات العبارات الفردية والزوجية

وبعد تطبيق القانون وجد الباحث أن قيمة $r = 0.822$,

وبعد ذلك استخدم الباحث معادلة سييرمان بروان لإيجاد معامل ثبات الأستبانة
والمعادلة هي :

$$r.أ.أ = \frac{r^2}{r+1}$$

حيث أن $r.أ.أ =$ معامل ثبات الاستبانة ككل.

$r =$ معامل الارتباط بين نصفي الاستبانة.

وبعد تطبيق القانون تبين أن الثبات هو $= 0.88$, وهذه نسبة مقبولة إحصائياً حسب آراء
التربويين مثل دراسة (العربي بلقاسم فرحاتي، 2012).

7- صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الأداة : " مقدرتها على قياس ما وضعت من أجله" (جابر عبد الحميد،
أحمد خيرى كاظم، 2002).

ويستخدم الباحثون عادة أسلوبين للتحقق من صدق أدواتهم: أولها هو التحليل
المنطقي لمكونات الموضوع الذي يستهدف قياسه، ثم يقابل بين هذه المكونات
وعناصر الأداة، فإذا تطابقت كانت الأداة صادقة (محمد صبحي أبوصالح، 2001 ،
ص104).

وللتحقق من صدق الاستبانة الحالية، تمّ عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس بكلّيات التربية بالجامعات السودانية.
ثانياً: صدق المحتوى:

جدول رقم (22)

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العناصر
0.94	0.884	45

يتبين من الجدول أعلاه أن ثبات الاستبانة 0.884 وأن معامل الصدق 0.94 وهي قيمة عالية تشير إلى صلاحية الاستبانة للقياس.

جدول رقم (23)

معامل الصدق	معامل ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.95	0.898	10	الأول
0.94	0.889	7	الثاني
0.87	0.749	14	الثالث
0.94	0.893	14	الرابع

من الجدول أعلاه يتضح ان معاملات الصدق لكل المحاور عالية وكلها تتعدى الـ80%. مما يشير إلى أن جميع المحاور تتمتع بصدق عالٍ وصالحة للقياس.
الاتساق الداخلي للمحور الأول:

جدول رقم (24)

رقم العبرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.666	0.000	6	0.713	0.000
2	0.750	0.000	7	0.657	0.000
3	0.669	0.000	8	0.671	0.000
4	0.744	0.000	9	0.709	0.000
5	0.790	0.000	10	0.774	0.000

الجدول السابق يبين ان معامل الارتباط لجميع العبارات مع مجموع عبارات المحور قوية حيث تتعدى الـ0.6. وكذلك تؤكد القيم الاحتمالية إلى وجود دلالة احصائية لهذا الارتباط عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

جدول رقم (25)

الاتساق الداخلي للمحور الثاني:

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.772	0.000
2	0.827	0.000
3	0.788	0.000
4	0.757	0.000
5	0.810	0.000
6	0.698	0.000
7	0.771	0.000

الجدول السابق يبين ان معامل الارتباط لجميع العبارات مع مجموع عبارات المحور قوية حيث تتعدى الـ0.6 وكذلك تؤكد القيم الاحتمالية الى وجود دلالة احصائية لهذا الارتباط عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الاتساق الداخلي للمحور الثالث:

جدول رقم (26)

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.693	0.000	8	0.712	0.000
2	0.697	0.000	9	0.618	0.000
3	0.685	0.000	10	0.685	0.000
4	0.584	0.000	11	0.625	0.000
5	0.731	0.000	12	0.679	0.000
6	0.637	0.000	13	0.360	0.000
7	0.773	0.000	14	0.563	0.000

الجدول أعلاه يبين ان معامل الارتباط لجميع العبارات مع مجموع عبارات المحور قوية حيث تتعدى الـ0.6، ما عدا العبارتين الرابعة والثالثة عشرة. وكذلك تؤكد القيم

الاحتمالية الى وجود دلالة احصائية لهذا الارتباط عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الاتساق الداخلي للمحور الرابع:

جدول رقم (27)

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.600	0.000	8	0.621	0.000
2	0.433	0.000	9	0.598	0.000
3	0.543	0.000	10	0.646	0.000
4	0.583	0.000	11	0.771	0.000
5	0.767	0.000	12	0.707	0.000
6	0.799	0.000	13	0.743	0.000
7	0.771	0.000	14	0.530	0.000

الجدول أعلاه يبين ان معامل الارتباط لجميع العبارات مع مجموع عبارات المحور قوية حيث تتعدى الـ0.4. وكذلك تؤكد القيم الاحتمالية الى وجود دلالة احصائية لهذا الارتباط عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

8- المعالجة الإحصائية:

قام الباحث بإجراء العمليات الحسابية التالية:

1. عدد الاستجابات لكل خيار مع النسبة المئوية.
2. الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
3. اختبار (ت) T test للمقارنة بين الوسط المحسوب مع الوسط الموضح في الجدول التالي:

مقياس ليكرت (Likart Scale)

من أكثر التقديرات استخداماً في حالة الإجابة المتضمنة لخمس اختيارات و على المجيب أن يختار احداها، و تقسم على النحو التالي (أوافق بشدة - أوافق - أوافق لحد ما - لا أوافق - لا أوافق مطلقاً) حيث تعطى العلامة الأدنى الرقم (1) للاختيار الأشد رفضاً و العلامة الأعلى الرقم (5) للاختيار الأكثر موافقة (و ذلك مع مراعاة ايجابية وسلبية السؤال في حال السؤال السلبي تعكس قيم الإجابات لتصبح الرقم (1) للأكثر موافقة و الرقم (5) للأشد رفضاً.

• توضيح مقياس ليكرت الخماسي

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق، أوافق إلى حد ما، دون إبداء رأي، لا أوافق إلى حد، لا أوافق) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج وهي كالتالي:

جدول رقم (28)

5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	أوافق لحد ما
2	لا أوافق
1	لا أوافق مطلقاً

الأرقام في الجدول اعلاه تعبر عن الأوزان ، ثم تم حساب مدى الوسط الحسابي وفقاً للمعادلة التالية:

$$\frac{1 - م}{م}$$

حيث تمثل م : عدد الخيارات
ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول رقم (29)

المستوى	المتوسط المرجح
لا أوافق مطلقاً	1.80-1
لا أوافق	2.59-1.81
أوافق لحد ما	3.39-2.60
أوافق	4.19-3.40
أوافق بشدة	5-4.20

المصدر: (وليد عبد الرحمن الفراء، 2010) تحليل بيانات الاستبيان باستخدام SPSS، 1430هـ.

الفصل الرابع

عرض وتحليل ومناقشة النتائج وتفسيرها

مقدمة:

يستعرض هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها والتي تم الحصول عليها من خلال استطلاع آراء العينة المكونة من مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم ومحلياتها ورؤساء الأقسام الإدارية المختلفة. ولتسهيل ذلك تمّ تقديمها وفقاً لأسئلة الدراسة وذلك كما يلي:

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الأول:

ما الوسائل الإدارية المتبعة حالياً لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

جدول رقم (30)

يوضح آراء أفراد العينة حول الوسائل الإدارية المتبعة حالياً لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس

رقم العبرة	الوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
1	3.80	4	أوافق
2	4.06	3	أوافق
3	4.16	1	أوافق
4	4.09	2	أوافق
5	3.41	8	أوافق
6	3.67	7	أوافق
7	3.68	5	أوافق
8	3.68	6	أوافق
9	3.12	9	أوافق
10	3.12	10	أوافق
	3.65		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (30) أن جميع عباراته تتحدث عن استخدامات الحاسوب في العمل الإداري، باعتباره أحد أهم الوسائل الإدارية التي يقوم عليها تطبيق الإدارة الإلكترونية كما أشارت الدراسة النظرية الى ذلك . وفي هذا السؤال تم ذكر بعض استخداماته وذلك بهدف معرفة درجة استخدامه في الواقع الفعلي للإدارات التعليمية، ومحاولة ربطه بتطبيق الإدارة الإلكترونية على اعتبار أنه احد اهم متطلباتها فإذا لم يكن هنالك وجود فعلي له فكيف يقوم عليه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وبنظرة عامة الى نتائج عبارات السؤال الأول من خلال الجدول رقم (30) يتضح ان متوسط استجابة أفراد العينة تتراوح ما بين (4.16 - 3.12) بمتوسط حسابي عام مقداره (3.65). ولتفسير هذه النتائج قام الباحث بتقسيم عباراته الى ثلاث مجموعات وفقاً للمتوسط الحسابي العام ودرجة أهمية كل عبارة على النحو التالي:

المجموعة الأولى:

تشمل العبارات (1، 2، 3) والتي تمثل أعلى نسبة استجابة بين عبارات هذا السؤال من وجهة نظر عينة الدراسة. فنلاحظ أنها تحظى بمتوسطات حسابية أعلى من الوسط الحسابي العام وهذا يعني ان افراد العينة يرون ان هذه الأعمال هي الأكثر استخداماً للحاسوب. وهذا مؤشر إيجابي يدل على وجود الحاسوب في الواقع الفعلي والذي هو أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية. وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (الأمين بابكر، 2005) والتي ذكرت أن هناك عدد كبير من الإدارات التعليمية لا تمتلك أجهزة الحاسوب بصورة تمكن من توظيفها في توفير المعلومات وتحليل البيانات.

المجموعة الثانية:

تتمثل في العبارات (4، 5، 6) والتي حصلت على متوسطات حسابية أعلى من الوسط الحسابي العام ولكنها أقل من العبارات السابقة. فبالنظر الى هذه الاستخدامات يتضح لنا وجودها في الواقع الفعلي ولكنها بدرجة اقل من الاستخدامات السابقة.

فلاحظ من خلال العبارة الأولى " تعد خطط إدارتكم بناء على البيانات والمعلومات المتاحة من الحاسوب وشبكاته". أنها حصلت على نسبة استجابة متوسطة وبدل ذلك على أن هذه الإدارات لا تستفيد بالقدر الكافي من بيانات الحاسوب وشبكاته في التخطيط للعملية التعليمية. وهذا يتفق مع ما أشار إليه (الأمين بابكر، 2005) إن استخدام أجهزة الحاسوب في تحليل المعلومات والبيانات يتم بنسب متوسطة . كما يلاحظ من خلال القراءة المتأنية للعبارة الثانية في هذه المجموعة وهي "تجهز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها في إدارتكم التعليمية بواسطة مختصين" أنها جاءت بنسبة استخدام متوسطة كذلك. وهذا يدل على أن من يقوم بإدخالها قد لا تتوفر لديه البرامج المناسبة فيقوم بإعدادها يدوياً أو من يقوم بإعدادها لا يمتلك مهارة التعامل مع الحاسوب. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أبو بكر شيخ علي، 2007) أن معظم المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات يفتقرون إلى المهارات والمعرفة الكافية. وهذا يستدعي ضرورة التدريب من خلال إقامة الدورات التدريبية وورش العمل مما يساعد على رفع مهاراتهم على استخدام الحاسوب.

كما جاءت العبارة الثالثة "تستخدم إدارتكم الوسائل الإلكترونية الحديثة في إعداد الموازنة السنوية". بنسبة استخدام متوسطة أيضاً وقد يرجع السبب في ذلك إلى احتمال قيام المسئول الأول في كل وحدة إدارية أو قسم بإعداد الميزانية بنفسه يدوياً كما تعود وعدم إشراك الآخرين معه باعتباره ذا خبرة أو حرصاً منه بعدم إشراكهم.

المجموعة الثالثة:

وتشمل العبارات: (8،7،10،9) ولتفسير عبارات هذه المجموعة نجد العبارة الأولى: "تستخدم إدارتكم حالياً الوسائل الإدارية الحديثة في المتابعة" أنها جاءت بوسط حسابي أقل من الوسط الحسابي العام. وقد يرجع السبب إلى عدم امتلاك الإداريين لمهارات التعامل مع هذه الأجهزة أو إلى عدم كفايتها حتى تغطي جميع الإدارات. كما جاءت العبارة "تستخدم إدارتكم حالياً الوسائل الإلكترونية الحديثة في تنظيم المراسلات الصادرة والواردة" بوسط حسابي (3.41) أقل من الوسط الحسابي العام وأقل من الاستخدامات السابقة كذلك. مما يدل على أن هذه الإدارات ما زالت تعتمد

على الوسائل اليدوية في إرسال واستقبال ما يخصها من رسائل أو نشرات أو قرارات، وهذا ما لاحظته الباحث من خلال الزيارات الميدانية التي كان يقوم بها من حينٍ لآخر. وهذه النتائج تتفق مع ماتوصلت إليه دراسة (هشام عبد الشافي، 2008) والتي أشارت إلى ضعف استخدام الوسائل الإلكترونية في متابعة الأهداف المنشودة. كما نلاحظ من الجدول (30) أن العبارتين (9، 10) "تستخدم إدارتكم التعليمية حالياً شبكة الإنترنت في الإطلاع على القرارات من الإدارة العليا" وعبارة: "يتم التخطيط في ضوء المعلومات المستقاة من شبكة الإنترنت" أنها جاءت بوسط حسابي (3.12) وأقل من الوسط الحسابي العام (3.65) وهذا يشير الى وجود هذه الاستخدامات في الواقع الفعلي بنسب مختلفة وقد تنعدم في بعض الإدارات، ويمكن للباحث أن يعزى ذلك لقلة الموارد المالية الكافية وقلة الكوادر البشرية المؤهلة. وكذلك الاهتمام بالقوانين واللوائح أكثر من الإنجاز والتجويد. وبتفق ذلك مع نتائج دراسة (العالم بانقا مختار، 2011) والتي توصلت إلى عدم وجود إلتزام واضح من الجهاز التنفيذي يدعم المشاريع التي تقود إلى استخدام التكنولوجيا في التعليم.

بعد تحليل وتفسير نتائج هذا السؤال تتضح مجموعة من النقاط يمكن عرضها فيما يلي:

- 1- أن العبارات (2،3،4) حصلت على أعلى درجة استجابة من وجهة نظر العينة مما يدل على أنها أكثر استخدامات الحاسوب في العمل الإداري دون سواه.
- 2- حصلت العبارات (1،7،8) على درجة استجابة متوسطة وهذا يدل على وجودها بنسب مختلفة وقد تنعدم في بعض الإدارات.
- 3- حصلت العبارات (5،6،9،10) على أدنى درجة استجابة من وجهة نظر العينة ، وهذا يدل على عدم تحققها في الواقع الفعلي. مما يؤكد أن هذه الإدارات مازالت تعتمد على الوسائل التقليدية في عملها الإداري.
- 4- بعض الدراسات السابقة اتفقت مع ماتوصلت إليه نتائج هذا السؤال كدراسة: أ-(العالم بانقا مختار، 2011) : "عدم وجود إلتزام واضح من الجهاز التنفيذي لدعم المشاريع التي تقود إلى استخدام تكنولوجيا التعليم" .

ب- (هشام عبد السافي، 2008) : "ضعف استخدام الوسائل الالكترونية في متابعة الأهداف المنشودة " .

ج- (أبو بكر شيخ علي، 2007) : " أن معظم المستخدمين للتكنولوجية المعلومات يفنقرون إلى المهارات والمعرفة الكافية للحاسوب وتطبيقاته.

5- بعض الدراسات السابقة اختلفت في بعض ما توصلت إليه نتائج هذا السؤال كدراسة (الأمين بابكر، 2005) ، التي أفادت أن هنالك عدد كبير من الإدارات التعليمية لا تمتلك أجهزة الحاسوب بصورة تمكنها من توفير المعلومات وتحليل البيانات .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما متطلبات الإدارة الالكترونية المتوفرة لدى ادارات مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

جدول رقم (31)

يوضح توزيع استجابة العينة حول متطلبات الادارة الالكترونية المتوفرة لدى

إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم

رقم العبارة	الوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
1	3.18	4	لحدٍ ما
2	3.30	2	لحدٍ ما
3	2.98	6	لحدٍ ما
4	2.99	5	لحدٍ ما
5	2.74	7	لحدٍ ما
6	3.73	1	أوافق
7	3.29	3	لحدٍ ما
	3.17		

أشارت الدراسة النظرية إلى المتطلبات اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتقدمها بالتأكيد الإرادة السياسية والوعي المناسب لدى المواطنين وكذلك النية الصادقة. فالإدارة الإلكترونية ليست وصفاً جاهزة الاستخدام وإنما تستلزم التهيئة المناسبة لمتطلباتها). وهذا ما نريد التحقق عنه عبر عبارات هذا السؤال.

يتضح من الجدول رقم (31) أن الأوساط الحاسوبية لاستجابة عينة الدراسة لنتائج هذا السؤال جاءت بأوساط حاسوبية تتراوح ما بين (3.73) كحد أعلى للاستجابة و(2.74) كحد أدنى وبوسط حساب عام قدره (3.17). ولتفسير نتائج هذا السؤال قام الباحث بتقسيمه إلى مجموعتين وترتيب عبارات كل مجموعة حسب أوساطها الحاسوبية ودرجة أهميتها من وجهة نظر العينة على النحو التالي:

المجموعة الأولى: وتشمل العبارات (1، 3، 2، 4)

يتضح من خلال عبارات هذه المجموعة إنها جاءت بوسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي العام. ولكن اتجاهات العينة أشارت إلى وجودها الفعلي لحد ما. ما عدا العبارة الأولى والتي حصلت على أعلى وسط حسابي وأشارت اتجاهات العينة إلى وجودها الفعلي بدرجة أوافق وهذا يدل على "أن المهارات البشرية المتاحة في الإدارات التعليمية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية". ولكنها تحتاج إلى مزيد من التدريب باعتبارها العنصر المحرك لعمل الإدارة الإلكترونية وبالتالي فإن تدريب وتطوير هذا العنصر يعد أمراً ملحاً لإطلاق طاقاته وقدراته الذهنية.

أما العبارة الثانية "تستخدم اداراتكم التعليمية الانترنت أحد مؤشرات التحول نحو عصر المعلومات " فقد جاءت بوسط حسابي اقل من العبارة الاولى ولكن اتجاهات العينة اشارت الى تحققها في الواقع العملي لحد ما. مما يدل على عدم اتاحة هذه الخدمة بالقدر المطلوب ويحصرها أفراد العينة من المديرين في مفهوم ضيق حيث يرونها مجرد أداة لحفظ البيانات. وهي بذلك ليست وسيلة لتبادل الخبرات المعلوماتية بين الإدارات المختلفة. وذلك ما أكدته نتائج دراسة (رحاب محمد الطيب، 2002)

أما الإدارات التعليمية بوزارة التربية لم تستطيع مواكبة التطورات العالمية في التقنيات الإدارية.

أما العبارة الثالثة " توجد تشريعات وقوانين ولوائح منظمة للعمل في الإدارات التعليمية المختلفة مواكبة للمتغيرات التكنولوجية المعاصرة".

فقد جاءت كذلك بوسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي العام غير أن درجة تحققها في الواقع الفعلي كانت لحدٍ ما مما يشير الى ان القوانين والتشريعات واللوائح الحالية تحتاج الى اعادة نظر حتى تكون مواكبة لتطبيق الادارة الالكترونية غير ان هذا يتطلب مجموعة من القضاة والمحامين المؤهلين للتعامل مع هذا القطاع وفهم آلية عمله لما ينطوى عليه التعامل الرقمي نتيجة التطورات والمتغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها المصاحبة للمعاملات والوثائق والمستندات. وهذا يتفق ودراسة (سالم زابد خليفة، 2003) والتي توصل فيها إلى ضرورة تحرير القيادات التعليمية من اللوائح الإدارية التقليدية و تشجيعها على استخدام الأفكار المبدعة الخلاقة.

أما العبارة الاخيرة في هذه المجموعة " تمتلك إدارتك التعليمية نظام معلومات يضمن تدفقها بين اقسامها بسهولة" فقد جاءت كذلك بوسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي العام ولكن اتجاهات العينة أشارت الى درجة تحققها في الواقع العملي لحد ما. فقد يرجع السبب في ذلك الى عدة اسباب منها:

1. عدم توافر الامكانيات المادية من أجهزة وبرامج.

2. عدم توافر خطوط (ISDN) خطوط الربط الشبكي⁽¹⁾.

المجموعة الثانية:تمثلت في العبارات(5،6،7) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب أوساطها الحسابية ودرجة أهميتها من خلال آراء العينة.

(1) خطوط (ISDN) " هي دور دوائر نقل المعلومات الرقمية لتكوين شبكة الإدارة الإلكترونية "

فلاحظ من خلال الاوساط الحسابية لعبارات هذه المجموعة انها جميعها اقل من الوسط الحساب العام والبالغ 3,17 و اشارت اتجاهات العينة الى درجة وجودها في الواقع العملي لحد ما وقد يرجع السبب في ذلك الى عدم توافر الامكانيات المادية اللازمة من توفير أجهزة حواسيب كافية وتوزعها على الإدارة التعليمية المختلفة وربطها من خلال الشبكات والأجهزة التكنولوجية المتطورة. ويتفق ذلك مع دراسة (عويبة طالب أبو سنية، 200) حيث أكدت أن نقص التمويل الازم لشراء برامج الحاسوب الحديثة وعدم وجود بنية تحتية مناسبة بالإضافة إلى الصعوبات الخاصة بالتدريب كل ذلك يقف في سبيل تطوير التعليم.

بعد تحليل وتفسير نتائج هذا السؤال تتضح مجموعة من النقاط يمكن عرضها في الآتي:

1- حصلت العبارات (1،2،6،7) على أعلى درجة استجابة من وجهة نظر العينة ولكن درجة تحققها في الواقع العملي يشير إلى حد ما عدا العبارة الأولى والتي أشارت عينة الدراسة إلى وجودها بدرجة أوافق. وهذا يعني أن:

أ- أن الإدارات التعليمية تفتقر إلى نظام معلومات تستخدم فيه الانترنت بين أقسامها المختلفة .

ب- لا توجد تشريعات وقوانين ولوائح مواكبة للتغيرات التكنولوجية .

ج- المهارات البشرية المتاحة قادرة علي تطبيق الإدارة الالكترونية.

2- حصلت العبارات (3،4،5) على أدنى وسط حسابي من وجهة نظر العينة وهذا يدل على عدم وجودها في الواقع العملي. ويعزى ذلك إلى قلة التمويل الازم لشراء برامج الحاسوب الحديثة مع عدم وجود بنية تحتية مناسبة.

3- تتفق نتائج هذا السؤال مع نتائج بعض الدراسات السابقة كدراسة (رحاب محمد الطيب، 2002) ودراسة (عويبة طالب أبو سنية، 2002).

4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الثالث:

ما مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس في ولاية الخرطوم بأهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري؟

جدول رقم (32) يوضح توزيع استجابات العينة حول إلمام مديري إدارات التعليم بأهمية للإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
1	تعمل على القضاء على الوساطة والمحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة بين المواطنين.	3.76	14	أوافق
2	تحقق الاتصال الفعّال والسريع بين الإدارات التعليمية على المستويات المختلفة.	4.11	10	أوافق
3	استفادة الإدارة التعليمية من البيانات المتاحة في التخطيط الجيد للعملية التعليمية.	4.17	8	أوافق
4	إتاحة فرص أفضل لمتابعة الأداء.	4.20	7	أوافق بشدة
5	التعرف على نقاط الضعف والقوة أولاً بأول.	4.14	9	أوافق
6	تيسير حصول المتعاملين مع الإدارات التعليمية المختلفة على الخدمات بسهولة ويسر.	4.11	11	أوافق
7	التعرف على المشكلات الفنية وسرعة حلها.	4.10	12	أوافق
8	التعرف على المشكلات الإدارية التي تحدث.	4.06	13	أوافق بشدة
9	تقليل معدلات الهدر في الوقت والجهد.	4.28	5	أوافق بشدة
10	القضاء على ظاهرة تكديس الأوراق بالمكاتب	4.37	3	أوافق بشدة
11	توفير البيانات اللازمة التي يستفاد منها في اتخاذ القرارات على المستويات التعليمية المختلفة.	4.40	2	أوافق بشدة
12	توفير كم أكبر من البيانات يستفاد منها في اتخاذ القرارات على المستويات التعليمية المختلفة.	4.32	4	أوافق بشدة
13	تقلل من الصراعات الإدارية بين العاملين في الإدارات التعليمية المختلفة.	4.82	1	أوافق بشدة
14	تساعد في تخفيض عدد العاملين.	4.22	6	أوافق بشدة
	الوسط الحسابي العام	4.22		

يشير الجدول رقم (32) الى اجابات عينة الدراسة للعبارات المتعلقة باهمية الادارة الالكترونية حيث تراوحت متوسطاته الحسابية بين (4.82 - 3.76) فقد جاءت العبارات (9 ، 10 ، 11 ، 12 ، 13) بمستوى متوسطات حسابية أعلى من المتوسط الحسابي العام والبالغ (4.22). فيما حصلت بقية عبارات السؤال على متوسطات حسابية أدنى من المتوسط الحسابي العام. عدا الفقرة (14) التي تساوى متوسطها الحسابي مع المتوسط الحسابي العام (4.22).

ولتفسير نتائج هذا السؤال قام الباحث بتقسيمه الى مجموعتين حسب متوسطاتها الحسابية وترتيب درجة أهميتها من خلال آراء العينة كآتي:
المجموعة الأولى: تمثلت في العبارات (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 6) والتي حصلت على أعلى متوسطات حسابية.

حيث أشارت إلى مدي فهم واستيعاب مديري ادارات التعليم لضرورة الادارة الالكترونية باعتبارها مدخلا معاصراً لتطوير وتحديث إداراتهم والقضاء على المشكلات الادارية التي تعاني منها باستخدام التقنيات الحديثة. ودورها في تقليل الصراعات الادارية التي تحدث بين العاملين في الادارات المختلفة. كما انها تسهم بفاعلية في عملية صنع واتخاذ القرارات على المستويات المختلفة من خلال توفيرها كم هائل من البيانات اللازمة. وهذا ما أشارت إليه دراسة (محمد أحمد الجيزاوي ، 2007) بأنّ التحول الإلكتروني يساعد على التخلص من العديد من المشكلات والعوائق الإدارية.

كما تشير النتائج الى مدى قناعتهم باهمية الادارة الالكترونية في القضاء على ظاهرة تكديس الاوراق بالمكاتب وتقليل معدلات الهدر في الوقت والجهد الناجم عن انشغال هذه الادارات. بحل المشكلات واعطاء البيانات والتي يمكن الحصول عليها إلكترونياً. مما يوفر الوقت والجهد للتخطيط والتطوير والمتابعة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. وهذا ما أشارت إليه دراسة (الطيب آدم حسن، 2008) على قدرة السجل الإلكتروني في بناء قاعدة بيانات واسعة تمكن المهتمين بالقضايا الطلابية مما يوفر الجهد والوقت للتخطيط السليم.

في حين جاءت العبارة رقم (6) " تساعد في تخفيض عدد العاملين" مساوية للوسط الحسابي العام (4.22) وقد يرجع السبب الى تخوف بعض العاملين بأن تطبيق الادارة الالكترونية يؤدي لتبسيط الهياكل التنظيمية واعادة النظر في شكل الجهاز الإداري الأمر الذي ينعكس سلباً على مستقبلهم الوظيفي. ولتفادي المشكلة يمكن استحداث المشروعات التي تستوعب العاملين. بينما يرى (محمد سمير أحمد، 2009،ص44) أن من أهداف الإدارة الإلكترونية حفظ حقوق الموظفين والعاملين من حيث الإبداع والإبتكار.

المجموعة الثانية: تتمثل في العبارات (7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14).

يتضح من خلال عبارات هذه المجموعة بانها جاءت بمتوسطات حسابية اقل من الوسط الحسابي العام (4.22) وهذا يعني ان هذه العبارات تمثل درجة اهمية اقل من العبارات السابقة حسب آراء العينة. ويعزى ذلك الى ضعف الوعي لدى بعض مديري الإدارات التعليمية بالقدر الكافي لأهداف الإدارة الالكترونية ومدى تطبيقها في التعليم. وهذا ما جاء متفقاً مع نتائج دراسة (محمد حامد عبدة، 2014) ضعف الوعي العام باهمية ومزايا تطبيقات الادارة الالكترونية في القطاعات الحكومية.ويمكن التغلب على ذلك بعمل برامج توعية وارشاد للموظفين لأهداف ومزايا الإدارة الالكترونية. وكذلك إزالة الشعور بالرهبة بسبب التغيير في منهجية العمل ومتطلباته من خلال التدريب المستمر.فبالنسبة للعبارات (7، 8، 9) وهي " اتاحة فرص أفضل لمتابعة الأداء" " واستفادة الإدارة التعليمية من البيانات المتاحة في التخطيط الجيد للعملية التعليمية" و " التعرف على نقاط الضعف والقوة أولاً بأول".فقد جاءت جميعها مخالفة لما تناولته (هبة تقي،2008) بأن الإدارة الالكترونية تتيح فرص أفضل لمتابعة ما يجري في كل جوانب العملية التعليمية من نشاطات، والتعرف أولاً بأول على نقاط القوة والضعف التي قد يتم بها تقييم الاداء اليومي للعمل التعليمي من كافة جوانبه مما يسر عمليات المراجعة والتقييم المستمر. أمّا بقية العبارات في المجموعة الثانية (10، 11، 12، 13) وهي تحقيق الاتصال الفعال والسريع بين الادارات التعليمية المختلفة من خلال المعاملة المتكافئة، وتيسير حصول المتعاملين معها على الخدمات بسهولة ويسر، والتعرف

على المشكلات الفنية والإدارية وكيفية حلها. فقد جاءت جميعها مؤكدة لما ذكره الباحث من خلال تناوله لمشكلة الدراسة بأن البعض يرى ان الحديث عن التطبيقات التكنولوجية في حقل التعليم يعد ضرباً من الخيال، وانه من الاجدى الحديث عن المشكلات التقليدية التي تواجه التعليم. أما العبارة الأخيرة رقم (14) من عبارات هذه المجموعة وهي "تعمل على القضاء على الوساطة والمحسوبة من خلال المعاملة المتكافئة بين المواطنين" فقد جاءت بادني متوسط حسابي قدره (3.76). وقد يرجع السبب الى عدم قناعة بعض مديري إدارات التعليم بأنه ليس بإمكان الإدارة الالكترونية ان تقضى على الوساطة والمحسوبة. وهذا ما لمسه الباحث من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها وحديثه مع بعض افراد العينة. بعد تحليل وتفسير نتائج هذا السؤال تتضح مجموعة من النقاط يمكن عرضها فيما يلي:

1- حصلت العبارات (9،10،11،12،13،14) على أعلى درجة استجابة حسب آراء العينة والتي أشارت جميعها إلى مدى فهم واستيعاب مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

2- حصلت العبارات (1،2،3،4،5،6،7،8) على وسط حسابي أقل من الوسط الحسابي العام وقد يرجع السبب في ذلك الى ضعف الوعي العام لدى بعض مديري إدارات التعليم بالفقر الكافي لأهداف ومزايا الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

3- إتفقت بنتائج هذا السؤال مع نتائج بعض الدراسات السابقة كدراسة أ-(الطيب آدم حسن،2008) والتي أوضحت قدرة السجل الالكتروني في بناء قاعدة بيانات واسعة تمكن المهتمين بالقضايا الطلابية مما يوفر الجهد والوقت للتخطيطي السليم .

ب-(محمد أحمد الجيزاوي،2007) ، والتي أكدت أن التحول الالكتروني يساعد علي التخلص من العديد من المشكلات والعوائق الإدارية.

4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الرابع:

ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة تعلم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

الجدول رقم (33) يوضح توزيع آراء العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم.

رقم العبارة	العبارات	الوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
1	ضعف القناعة بجدوى وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.27	13	أوافق لحدٍ ما
2	يفضل الأسلوب التقليدي لإدارة التعليم.	2.33	14	لا أوافق
3	قلة التوعية المناسبة للعاملين بأهمية وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.66	9	أوافق
4	عدم تخصيص غرفة بالإحصاء على مستوى الإدارات التعليمية المختلفة.	3.41	11	أوافق
5	ضعف القوانين والتشريعات التي تحمي بيانات الإدارة الإلكترونية.	3.54	10	أوافق
6	لا يتم استثمار الإمكانيات المتاحة جيداً لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.	3.74	6	أوافق
7	الافتقار إلى التخطيط الاستراتيجي للتحوّل نحو الإدارة الإلكترونية.	3.76	5	أوافق
8	مقاومة بعض الإدارات في وزارة التربية والتعليم للتغيير.	3.32	12	أوافق لحدٍ ما
9	تشكل المركزية في اتخاذ القرار مشكلة في إدخال التقنيات الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.71	8	أوافق
10	قلة البرامج التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين والإدارات التعليمية.	4.22	1	أوافق بشدة
11	عدم وجود هيكل إداري واضح لتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن الرجوع إليه.	3.73	7	أوافق
12	ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.04	3	أوافق
13	قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسوب.	3.88	4	أوافق
14	قلة الموارد المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.17	2	أوافق
	الوسط الحسابي العام	3.63		

يتضح من الجدول رقم (33) أن الأوساط الحسابية لآراء العينة حول عبارات هذا السؤال تتراوح ما بين (4.22) حد أعلى للاستجابة و (3.27) حد أدنى وبوسط حسابي عام قدره (3.63). ولتفسير نتائج هذا السؤال فقد قام الباحث بتقسيم عباراته إلى ثلاث مجموعات وفقاً لمتوسطاتها الحسابية وترتيبها حسب درجة أهميتها من وجهة نظر العينة كما يلي:

المجموعة الأولى:

تمثل في العبارات (1، 2، 3) والتي جاءت متوسطاتها الحسابية أعلى من العبارات الأخرى.

ويعني ذلك أن العبارات اعلاه تمثل اكثر المعوقات التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب آراء عينة الدراسة. فقد جاءت العبارة (1) في المرتبة الأولى بوسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي العام والبالغ 3.63 وهذا يدل على أن مديري ادارات التعليم في الوقت الحالي لم يتلقوا التدريب الكافي الذي يمكنهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية وطريقة ادخال البيانات ومعالجتها. و يتفق ذلك مع دراسة (أبو بكر شيخ علي، 2006) والتي توصل فيها إلى أن درجة استفادة المديرين والمديرات من الدورات التدريبية كانت عالية ولكن درجة إتقانهم لمهارات الحاسوب كانت متوسطة. وقد يرجع السبب في ذلك الى عدم وجود الموارد المالية اللازمة حسب آراء العينة مما ادى الى ضعف البنية التحتية اللازمة كما أشارت العبارة(3).

المجموعة الثانية:

تتمثل في العبارات (4، 5، 6، 7، 8، 9) حيث جاءت أوساطها الحسابية أعلى من الوسط الحسابي العام ولكنها أقل من العبارات السابقة.

نلاحظ من خلال عبارات هذه المجموعة أن مديري التعليم يرون ان قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسوب تشكل عقبة نحو تطبيق مشروع الادارة الالكترونية وان المشكلات التقليدية التي تواجه التعليم قد تجعل من التخطيط الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الالكترونية امانى وأحلام وفرقات إعلامية أكثر من واقعاً ملموساً مع عدم استثمار الإمكانيات المتاحة جيداً. وهذا ما أكدته دراسة (محمد حامد عبده، 2014) مشكلات الإدارة التقليدية كان سببا في التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

كما يرى أفراد العينة أن من معوقات تطبيق الادارة الالكترونية عدم وجود هيكل إداري واضح لتقسيمات إدارية واضحة تحدد مهام واختصاصات الأقسام والوحدات المختلفة وعلاقتها الرأسية والافقية. كذلك يرون ان المركزية في اتخاذ القرار لا تشكل

عقبة في ادخال التقنيات الحديثة. فيما أشار معظم مديري ادارات التعليم الى قلة التوعية المناسبة للعاملين باهمية وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية والتمهيد لها وشرح أهدافها وفوائدها للنظام التعليمي للعاملين وأولياء الأمور باعتبارهم أحد المستفيدين من تطبيق الإدارة الإلكترونية.و هذا ماتوصلت إليه دراسة(العالم بانقا مختار،2011) إلى عدم وجود موجهاًت إدارية مرتبطة بتطوير التكنولوجيا في التعليم بولاية الخرطوم.

المجموعة الثالثة:

تتمثل في العبارات (10، 11، 12، 13، 14) وقد جاءت باوساط حسابية تتراوح بين (3.27 - 3.54) بوسط حسابي أقل من الوسط الحسابي العام (3.63). فنلاحظ أن عبارات هذه المجموعة تشكل معوقات وتحديات نحو التحول لبرنامج الإدارة الإلكترونية ولكن بدرجة اقل من العبارات السابقة في المجموعتين الاولى والثانية.

فالعبارة رقم (4) من عبارات هذه المجموعة أشارت إلى إن بعض مديري إدارات التعليم يرون أن هنالك ضعف للتشريعات والقوانين التي تحمي بيانات الإدارة الإلكترونية، والتي تعد من العوامل الجوهرية لإكمال وتقييم الإدارة الإلكترونية. وهذا ما جاء متفقاً مع آراء العينة من خلال اجابتهم للعبارة رقم (3) في السؤال الثاني. كما يرى بعض مديري التعليم الى عدم وجود غرفة بالاحصاء على مستوى الإدارات التعليمية المختلفة. ولكن بعد تطبيق اداة هذه الدراسة (الاستبانة) نما الى علم الباحث انه تم تخصيص وحدة متكاملة لعمل الاحصاء بمختلف الإدارات التعليمية.

أما العبارتين (12، 13) " يفضل الاسلوب التقليدي لإدارة التعليم " " وضعف القناعة بجدوى واهمية تطبيق الادارة الالكترونية). فالغالبية من مديري ادارات التعليم يرون جدوى واهمية الادارة الالكترونية. وهذا ما جاء متفقاً مع نتائج السؤال الثالث " مدى إلمام مديري ادارات تعليم الاساس باهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري".ومع ماتوصلت إليه دراسة (عويبة طالب أبو سنينة،2002) والتي أكدت مدى فهم مديري إدارات المدارس لإيجابيات الإدارة الإلكترونية في التعليم.

غير أن بعضهم يعمل على مقاومة التغيير وقد يرجع السبب في ذلك الى خوفهم على وظائفهم ومصالحهم باعتبار ان الإدارة الإلكترونية قد تؤدي الى تقليص الهياكل وتخفيض عدد العاملين. غير أن الإدارة الإلكترونية تعمل على خلق فرص عمل ومجالات جديدة، وأن الموظف الذي لديه الاستعداد لتطوير نفسه باستمرار لن يترك عمله خوفاً من هذا التحول الإلكتروني. ويمكن معالجة ذلك من خلال تقديم الحوافز المادية المشجعة على العمل والتي تشعرهم بأهمية هذا النظام وتجعلهم أكثر تحمسا له.

وفيما سبق يمكن القول أن عبارات هذا المحور إن كانت تشكل معوقات وعقبات نحو التحول الى الادارة الالكترونية في الوقت الحالي فإن مواجهتها ليست بالأمر الصعب إذا ما اتبعت سياسات علمية للتحول التدريجي. وأن نجاح أي مشروع يرتبط بما يقدم له من دعم حكومي وما يتوافر له من تدريب للكوادر الإدارية على المهارات المطلوبة لهذه النوعية من الإدارة.

بعد تحليل وتفسير نتائج هذا السؤال تتضح مجموعة من النقاط يمكن تناولها في الآتي:

1- حصلت العبارات (10،12،14) على أعلى درجة استجابة حسب آراء إتجاهات العينة وهذا يدل على أن أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية يكمن في قلة الموارد المالية وضعف البنية التحتية اللازمة مع قلة الكوادر البشرية المؤهلة لإستخدام التكنولوجيا الإدارية الجديدة.

2- حصلت العبارات (3،6،7،9،11،13) على درجة استجابة متوسطة مما يؤكد أن هذه العبارات تمثل صعوبات في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى نقص الإمكانيات المادية والكوادر البشرية المؤهلة كما ذكر سابقا مع عدم التوعية الكافية لمشروع الإدارة الإلكترونية في التعليم.

3-حصلت العبارات (1،2،4،5،8) على أدنى درجة استجابة حسب آراء عينة الدراسة مما يدل على أنّ هذه العبارات تشكل معوقات وتحديات ليست بدرجة الصعوبات السابقة الذكر.

4-بعض نتائج الدراسات السابقة تتفق مع ما توصلت إليه نتائج هذا السؤال كدراسة:

أ-(محمد حامد عبده،2014) ، والتي أوضحت أن مشكلات الإدارة التقليدية كانت سببا في التحول نحو الإدارة الالكترونية .

ب- (العالم بانقا مختار،2011) ، عدم وجود موجهات إدارية مرتبطة بتطوير التكنولوجيا في التعليم بولاية الخرطوم .

ج- (عوبنة طالب أبو سنينة،2002) : أكدت مدى فهم مديري إدرات المدارس لايجابيات الإدارة الالكترونية في التعليم مع قلة مهاراتهم في استخدام الحاسوب.

تصور مقترح لتطوير الإدارة التعليمية بنظام الإدارة الإلكترونية

مقدمة :

أشارت النتائج إلى وجود بعض المؤشرات التي يمكن ترجمتها إلى أهداف بتحدد الآليات والإجراءات التي يجب القيام بها عند توافر الضمانات الكفيلة بنجاح ما تقترحه هذه الدراسة من تصور لتطوير الإدارات التعليمية بنظام الإدارة الإلكترونية:

ولقد تم وضع هذا التصور بناءً على الإطار النظري ونتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بإدارة الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الإدارات التعليمية في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة.

ويتكون هذا المقترح من مفهوم وفلسفة وأهداف ووسائل للتطبيق بالإضافة إلى بعض الضمانات الواجب توافرها لنجاح تطبيقه.

مفهوم التصور المقترح:

لقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء وتحقيق أفضل النتائج.

ويقصد بالتصور المقترح في هذه الدراسة إطار عام ومستقبلي يوضح كيفية الاستعداد لتطوير الإدارات التعليمية بنظم الإدارة الإلكترونية في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة.

فلسفة التصور المقترح:

تقوم فلسفة المقترح في شكله النهائي على ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال العمل الإداري وذلك من خلال الآتي:

1- طبيعة العصر الحالي من انفجار معرفي وزيادة الطموح والآمال بالإضافة إلى سمات العصر من العولمة والشراكة والتنافسية والتحديات التكنولوجية التي تفرض على القائمين على أمر التعليم تغيير إدارته وتجديدها بحيث تتناسب وسمات هذا العصر وتحدياته.

2- إن المستجدات والتحديات التي تواجه الإدارة التعليمية تتطلب تطوير إدارتها لكي تكون قادرة على فهم واستيعاب آثار وانعكاسات هذه التحديات على الإدارة التعليمية وتكوين إطار فكري جديد للتعامل بكفاءة مع الواقع المتغير وتهيئته للتعامل، مع كل تطور مستقبلي.

3- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس هدفاً في حد ذاته، وإنما هو أداة ووسيلة لسرعة الوصول للهدف الحقيقي في إدارة التعليم؛ لأن قوة التكنولوجيا في إدارتها وتوظيفها وليس في امتلاكها.

4- التصور المقترح يسعى إلى تقديم مجموعة من الإجراءات المتكاملة التي تساعد على تطوير العمل الإداري بنظام الإدارة الإلكترونية لتكون مرجعاً لمتخذي القرار، وضماناً للتناسق والارتباط بأهداف التعليم واستراتيجياته وتجنباً للقرارات المتضاربة أو المتناقضة.

محاور التصور المقترح:

بناءً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يقدم الباحث المحاور التالية للتصور المقترح عند التطبيق والمتمثلة في الآتي:

1-الأهداف.

2-الهيكل التنظيمي.

3-القوانين والتشريعات واللوائح.

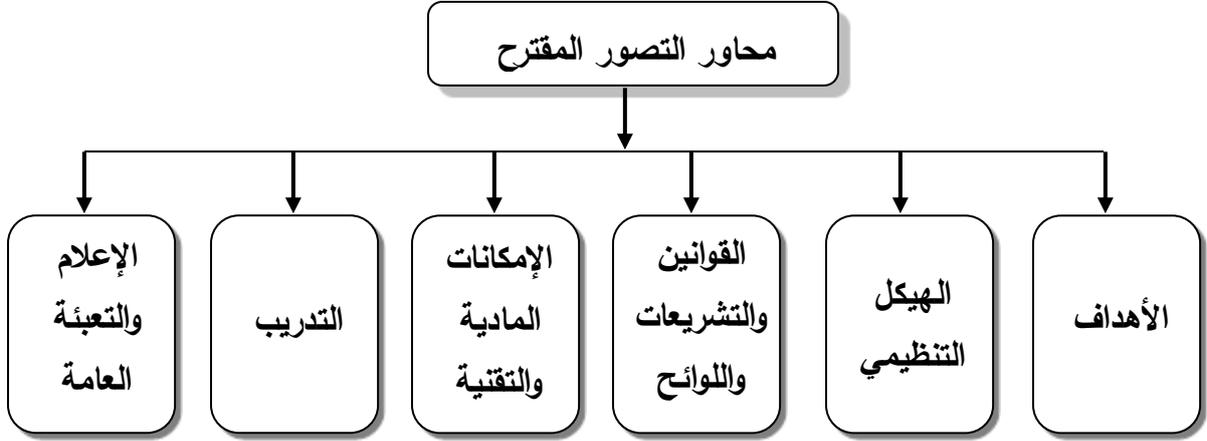
4-الإمكانات المادية والتقنية.

5-التدريب.

6-الإعلام والتعبئة العامة.

شكل رقم (19)

يوضح محاور التصور المقترح



بتصرف عن (هبة تقي، 2008م، ص 279).

شكل رقم (19) يوضح محاور التصور المقترح

أهداف التصور المقترح:

من خلال العرض السابق لفلسفة التصور المقترح يمكن تحديد أهداف التصور على النحو التالي:

- 1- التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها لدى القائمين على العمل الإداري في تسهيل العمليات الإدارية وانعكاسها على العملية التعليمية.
- 2- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات التعليمية والعمل على تذليلها.

- 3- وضع خطة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة.
- 4- التقويم والتحسين المستمر لخطة الإدارات التعليمية الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة.

الوسائل المستخدمة في تحقيق التصور المقترح:

أولاً: بناءً على ما كشفته الدراسة الميدانية من عدم توافر التوعية المناسبة للعاملين داخل الإدارات التعليمية يقدم التصور الحالي مجموعة من المقترحات لتنمية الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية وهي:

1-رفع كفاءة القيادات وتوعية الأفراد بالثقافات الجديدة في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات وتقديم أفضل الخدمات وذلك للتغلب على الأنظمة التقليدية.

2-وضع أسس للتعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة.

3-التوعية الشاملة بتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

4-إقامة الندوات والمؤتمرات التعليمية التي تتناول الإدارة الإلكترونية وأهمية تطبيقها.

5-تشجيع المواطنين على ضرورة التفاعل مع عالم المعلوماتية.

6-إلزام التلاميذ وأولياء أمورهم على معرفة ما يخص أبنائهم من خلال التعامل الإلكتروني.

ثانياً: بناءً على ما كشفته الدراسة الميدانية من معوقات يقدم التصور المقترح مجموعة من المقترحات والمتمثلة في الآتي:

1-إعادة النظر في التشريعات والقوانين واللوائح التنظيمية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات التعليمية المختلفة وفي ضوء ذلك يقترح التصور الآتي:

أ. إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية واعتمادها في المحاكم بدلاً عن الوثائق.

ب. إلزام الإدارات التعليمية بوضع معلوماتها على الإنترنت أولاً بأول وباستمرار.

ج. تحديد شروط الوصول إلى السجلات وطريقة استعمالها وضمان حمايتها وسريتها.

د. وضع السياسات والأطر التنظيمية والقانونية لمواجهة مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني.

2-في مجال البنية التحتية يقترح التصور الآتي:

أ. استخدام أحدث الأجهزة والمعدات التكنولوجية.

ب. توفير خطوط ISDN خطوط الربط الشبكي بين لإدارات التعليمية المختلفة.

ج. توفير الحواسيب الخاصة ببيانات الإدارة الإلكترونية.

د. توفير فني لصيانة أجهزة الإدارة الإلكترونية.

3- في مجال التدريب يقترح التصور الآتي:

أ. تدريب كافة الإداريين على طرق استعمال أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.

ب. نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للعاملين في حقل التعليم عامةً.

ثالثاً: بناءً على ما كشفته الدراسة من عدم وجود هيكل تنظيمي واضح يقدم المقترح مجموعة من المقترحات لتطوير الهيكل الإداري والتي تتمثل في الآتي:

إن التحول إلى مشروع الإدارة الإلكترونية يحمل مجموعة من التحديات التي يجب التنبه لها والتعامل معها منذ البدايات حتى يتم التحول بنجاح وفي أقصر مدى زمني وبأقل التكاليف والتي منها:

1- إعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية. ولهذا ستكون هناك مقاومة تغيير وهذا التغيير سيغال جميع الإدارات التعليمية وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها من خلال التطبيق التدريجي دون أن يؤدي إلى الإضرار في مصالح العاملين.

2- توصيف الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً.

3- تحديد العلاقة بين الإدارات التعليمية المختلفة وإزالة التداخل فيها.

4- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية.

- 5- تحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها الإدارة وإلغاء الوظائف التي لا تتسجم معها.
- 6- تدريب الموظفين على الوظائف الجديدة وتغيير شروط التوظيف ومعايير التعيين.
- 7- إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها.
- 8- تحديد الأمن الوثائقي ومتطلباته بما يحفظ سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته.
- 9- الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية.
- 10- الاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات.
- 11- مواكبة التطورات التقنية العالمية.
- 12- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها.
- 13- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه.
- 14- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني.
- 15- التعاون الإيجابي بين الأفراد وإدارات وترك الاعتبار الشخصية.

رابعاً: التقويم والتحسين المستمر:

إن التصور المستقبلي لتطوير الإدارات التعليمية بنظام الإدارات الإلكترونية يحاول تلافي الصعوبات الحالية التي تواجهها الإدارات التعليمية والمتمثلة في الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة وأن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل للحاق بها صعباً، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد وهذا يتطلب:

- 1- تقديم الدعم المادي للمشروع من قبل الجهات العليا القائمة على أمر التعليم.

2- تحديد معايير للإشراف على التطبيق ومتابعة المشروع بكل المستويات الإدارية للتعليم.

3- تناسب أعداد مختصي إدخال بيانات الإدارة الإلكترونية وكمية البيانات المطلوب إدخالها.

4- إعداد كوادر إدارية جديدة قادرة على استخدام التكنولوجيا في جميع العمليات الإدارية وتحقيق التواصل والمحافظة على معدلات عالية من الجودة.

5- إعادة النظر في الإجراءات الإدارية المتبعة حالياً خاصة وأن التحديات العالمية المتلاحقة تفرض ضرورة تكوين إطار فكري جديد للتعامل بكفاءة مع الواقع المتغير وحسن استثماره مع التطورات المستقبلية.

الضمانات الواجب توافرها لنجاح التصور المقترح:

- 1- تواصل الدعم من قبل القائمين على أمر التعليم.
- 2- توفير البنية التحتية للحصول على أداء فعال للإدارة الإلكترونية.
- 3- وجود إدارة فاعلة للمشروع.
- 4- تأهيل وتدريب الكوادر المتخصصة.
- 5- توفير شبكات الربط بين الإدارات التعليمية المختلفة.
- 6- إصدار القوانين والتشريعات واللوائح اللازمة.
- 7- توفير التمويل اللازم للتدريب وإدخال التقنيات الحديثة.
- 8- إعداد البيانات وإدخالها وتفعيل الموجود منها حالياً.
- 9- وجود نظام تأمين وحماية للبيانات والمعلومات.
- 10- توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.

- 11- المتابعة والتقويم باستمرار.
- 12- وضع دليل المواصفات والمقاييس.
- 13- وضع الخطط البديلة في حال تعثر الإدارة الإلكترونية.
- 14- التدرج في الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية.
- 15- وضع معايير علمية للتقني في الإدارات التعليمية ومنها إجابة استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة في الإدارة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

أولاً: النتائج :

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- أن التخطيط للعملية التعليمية وإعداد الموازنة السنوية والإطلاع علي القرارات ومتابعتها وتنظيم المراسلات مازال يعتمد علي الوسائل التقليدية.
- 2- وجود الحاسوب الذي هو أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية في الأعمال الكتابية والإدارية وحفظ البيانات والسجلات مع عدم توافر شبكات الربط بين الإدارات المختلفة
- 3- هناك إلمام لدى مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.
- 4- أن المهارات البشرية المتاحة في الإدارات التعليمية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 5- وجود معوقات تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم والتي منها ضعف القوانين والتشريعات التي تحمي بيانات الإدارة الإلكترونية.

ثانياً : التوصيات :

- 1- توفير البنية التحتية اللازمة من خلال تحديث الإدارات التعليمية ودعمها بأحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات والاتصالات للمساعدة في تقديم الخدمات التعليمية إلكترونياً.
- 2- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها والفوائد التي يمكن أن تحققها للمواطنين والإدارات التعليمية المختلفة.
- 3- إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بنظم أرشيف إلكتروني.
- 4- تدريب كافة الموظفين على طرق استخدام أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد البيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.

- 5- إصدار التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- 6- ضرورة إعادة النظر في الإجراءات الإدارية المتبعة حالياً وتضافر الجهود لتطويرها إلكترونياً بعد التعرف على المعوقات وتذليلها.

ثالثاً: مقترحات لدراسات مستقبلية:

- 1- إجراء دراسة ميدانية مشابهة للدراسة الحالية للمرحلة الثانوية.
- 2- إجراء دراسة مقارنة لنظم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات التعليمية في بعض الدول الأخرى ومقارنتها بتجربة ولاية الخرطوم.
- 3- إجراء دراسة حول اتجاهات المجتمع المحلي وأولياء الأمور حول الإدارة الإلكترونية بصفته شريك قوي في رسم الأهداف وتحقيقها.
- 4- إجراء دراسة حول الاحتياجات التدريبية للإداريين والعاملين لنظام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

- (1) القرآن الكريم.
- (2) إبراهيم أنيس وآخرون (1972م) " المعجم الوسيط " المجلد الأول والثاني، القاهرة، الطبعة الأولى.
- (3) أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، ابن منظور (1993م) " لسان العرب، تهذيب لسان العرب " بيروت - لبنان، مكتبة دار الكتب العلمية، الجزء الأول، الطبعة الأولى.
- (4) أحمد حسين اللقاني، علي أحمد الجمل، (1999م) " معجم المصطلحات التعليمية المعرفة في المناهج وطرق التدريس " القاهرة، عالم الكتب، الطبعة الثانية.
- (5) أحمد نكي بدوي (1998م) " معجم مصطلحات التربية والتعليم "، القاهرة، دار الفكر العربي.
- (6) ماهر إسماعيل صبري (2002م) " الموسوعة العربية لمصطلحات التربية وتكنولوجيا التعليم " الرياض، الطبعة الأولى، مكتبة الرشيد.

ثانياً: المراجع العربية:

- (7) إبراهيم درويش (1998) " دراسة للإدارة العامة "، القاهرة، دار النهضة المصرية.
- (8) إبراهيم عصمت مطاوع، أمينة أحمد (1980م) " الأصول الإدارية للتربية " القاهرة، دار المعارف، الطبعة الأولى.
- (9) أحمد إبراهيم أحمد (2002م) " الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق " الإسكندرية، مكتبة المعارف الحديث.
- (10) أحمد إبراهيم أحمد (2003م) " الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين " القاهرة، دار الفكر العربي.
- (11) أحمد إبراهيم أحمد، (2007م)، " تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس "، القاهرة، دار الفكر العربي.

- (12) احمد الخطيب، رداح الخطيب، (2006م)، " إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات تربوية "، عمان، الأردن، مكتبة عالم الكتب الحديثة، الطبعة الثانية.
- (13) أحمد محمد صمادي وآخرون، (2008م)، " مهارات الحاسوب "، عمان، الأردن، مكتبة المجتمع العربي.
- (14) أحمد محمد غنيم، (2004م)، " الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل "، المنصورة، المكتبة العصرية للتوزيع والنشر.
- (15) أشرف أحمد حامد، (2008م)، " دليلك إلى عالم الكمبيوتر والإنترنت "، المنصورة، مكتبة جزيرة الورد.
- (16) العربي بلقاسم فرحائي، " البحث العلمي بين التحرير والتصميم والتقنيات " الأردن، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (17) بريان هويكتر، جيمس ماركهام، (2008م)، " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية "، القاهرة، دار الفاروق، ترجمة خالد العامري.
- (18) بشير عباس العلق، (2005م)، " الإدارة الرقمية : المجالات والتطبيقات "، أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى.
- (19) تيسير الرويل، وآخرون (1998م) " أسس الإدارة التعليمية والمدرسية والإشراف التربوي " عمان، الأردن دار الفكر للطباعة والنشر.
- (20) جابر عبد الحميد، أحمد خير كاظم (2002م) " مناهج البحث في التربية وعلم النفس " القاهرة، دار النهضة العربية.
- (21) جاوي شنايدر Garyps Chneider (2008) التجارة الالكترونية تعريب سرور على ابراهيم واخرون، الرياض، دار المريخ للنشر.
- (22) جودت عزت عطوي (2008م) " الإدارة التعليمية والإشراف التربوي، أصولها وتطبيقاتها " عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (23) حافظ فرج أحمد، (2007م)، " الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية "، القاهرة، مكتبة عالم الكتب.

- (24) حسن أحمد الشافعي، (2006) " معايير تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي " الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى.
- (25) محمد جمال أحمد قبيعة (1998) " ادارة الانترنت باستخدام ويندوز 98 بيروت دار الراتب الجامعية.
- (26) محمد عبد الفتاح (2008م) " ادارة الجودة الشاملة لمنظمات الرعاية الإجتماعية" الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى.
- (27) محمد صبحي أبو صالح (2001م) "البحث التربوي " عدن ، مطبعة وزارة التربية والتعليم .
- (28) بدون (1994) " اساليب دعم قدرات اجهزة التطور الإداري في الدول النامية" ترجمة احمد علي عبد الهادي مسلم، المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان - الاردن المكتبة الوطنية.
- (29) عبد الفتاح بيومي حجاز (2007) " النظام القانوني للتوقيع الالكتروني دراسة تاصيلية " القاهرة، دار الكتب المصرية.
- (30) خالد ممدوح ابراهيم (2006م) "برام العقد الإلكتروني " الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى.
- (31) حسين اللقاني، علي أحمد الجمل (1999م) " معجم المصطلحات التعليمية المعرفة في المناهج وطرق التدريس " القاهرة، مكتبة عالم الكتب، الطبعة الثانية.
- (32) خليف، زهير ناجي (2001م) " استخدام الحاسوب وملحقاته في الحكومة الإلكترونية " فلسطين، جامعة النجاح الوطنية.
- (33) رياض رشاد البناء، (2007م)، " إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأسلوب إرسائها "، الرياض، المؤتمر السنوي الواحد والعشرين للفترة من 24-25 يناير.
- (34) رمزية الغريب (1977م) " التقويم والقياس النفسي التربوي" القاهرة مكتبة الانجلو المصرية.

- (35) زينب علي الجبر (2002م) " الإدارة المدرسية الحديثة من منظور علم النظم " الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (36) سعد غالب يسن، (2005م)، " الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية " الرياض، معهد الإدارة العامة.
- (37) سعد غالب يسن، (2010م)، "الإدارة الإلكترونية"، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية.
- (38) سعد غالب يسن، بشير عباس العلق، (2006م)، " الإدارة الإلكترونية "، عمان، الأردن، مكتبة دار المناهج.
- (39) سليمان حامد (2008م) " الإدارة التعليمية المعاصرة، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع.
- (40) سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، (2007م)، " الجودة في التعليم دراسات تطبيقية"، عمان، الأردن، دار الصفاء، الطبعة الأولى.
- (41) السيد محمد السيد، (1994م)، " المبادئ الأساسية في الحاسبات الإلكترونية "، القاهرة، مكتبة دار المعارف.
- (42) سيف الإسلام سعد عمر (2005م) " الإدارة التعليمية والتخطيط التربوي " الخرطوم، منشورات جامعة السودان المفتوحة، الطبعة الأولى.
- (43) صلاح الدين ابراهيم معوض، حنان عبد الحليم رزق (2003م) " الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق " القاهرة، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (44) صلاح الدين عبد المنعم مبارك وآخرون، (2008م)، " المحاسبة والحاسبات الآلية - مدخل للحاسبات ونظام Win Fows Xp وبرنامج إكسل وتطبيقاته الحاسبية"، الإسكندرية.
- (45) ضياء الدين زاهر، (2005م)، " إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة "، القاهرة، دار السحاب للنشر، الطبعة الأولى.
- (46) طارق عبد الرؤوف عامر (2007م) " التعليم والمدرسة الإلكترونية " القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.

- (47) طارق عبد الرؤوف عامر، (2007م)، "الإدارة الإلكترونية - نماذج معاصرة"، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (48) طه محمد عثمان الزبير، (2007م)، "الإنترنت وفيروسات الحاسب الآلي"، الخرطوم، المكتبة الوطنية.
- (49) عادل حرجوش الفرجي وآخرون، (2010)، "الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تأسيس عملية"، بحوص ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثانية.
- (50) عبد الحافظ محمد سلامة وآخرون، (2002م)، "تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات"، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (51) عبد الراضي حسن المراغي، (2008م)، "تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية لتطوير التعليم الجامعي وقبل الجامعي"، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى.
- (52) عبد الرحمن عدس (1999م) "أساليب البحث التربوي" عمان دار الفرقان.
- (53) عبد الفتاح مراد (2010) "ألف سؤال وجواب عن الكمبيوتر والانترنت"، الإسكندرية، دار الكتب والوثائق المصرية.
- (54) عبد الله بن عبد العزيز الموسى، (2006م)، "مقدمة في الحاسوب والانترنت"، الرياض، الطبعة الرابعة.
- (55) عبد الفتاح العيسوي، عبد الرحمن محمد العيسوي (1997م) "مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث" الإسكندرية، دار الراتب الجامعي.
- (56) العطيّات محمد النمر، (2006م)، "إدارة التغيير والتحديات المعاصرة للمدير، رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين"، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (57) علاء عبد الرازق، رياض حامد الدباغ، (2001م)، "تقنيات المعلومات الإدارية"، عمان، الأردن، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى.
- (58) علاء عبد الرازق السالمي، (2007م)، "الإدارة الإلكترونية"، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

- (59) علاء عبد الرازق السالمي تقديم خالد ابراهيم السليطي، (2008م)، " الإدارة الإلكترونية " عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
- (60) علاء عبد الرازق السالمي وآخرون، (2005م)، " شبكات الإدارة الإلكترونية "، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
- (61) علاء فرج طاهر، (2010م)، " الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "، عمان ، الأردن، دار الرياء للنشر والتوزيع.
- (62) علي السلمي، (1995م)، " إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية "، القاهرة ، مكتبة نمرين.
- (63) عمر بن يونس (2003م) " المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية، مقدمة إلى العالم الافتراضي " موسوعة التشريعات العربية.
- (64) فاتن أحمد أبو بكر، موسى بنت أحمد الزمان، (2007م) " مواقع ومقومات تطبيق إدارة الجودة الكلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية " الرياض، معهد الإدارة العامة.
- (65) فاروق سيد حسين، (1997م)، " الإنترنت الشبكة الدولية للمعلومات "، بيروت، دار الراتب الجامعي.
- (66) فتحي عبد الرسول، (2001م)، " الاتجاهات الحديثة في الإدارة المدرسية " الجيزة، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- (67) فراس محمد العزة، وآخرون، (2004م)، " مهارات الحاسوب - المبادئ والتطبيقات المبرمجة والاستخدامات العلمية "، عمان ، الأردن، مكتبة الازوري للنشر والتوزيع.
- (68) فهيم مصطفى، (2005م)، " مدرسة المستقبل ومجالات التعليم عن عبد - استخدام الانترنت في المدارس والجامعات وتعليم الكبار "، القاهرة، دار الفكر العربي.
- (69) فياض حمزة رملي، (2011م)، " نظم المعلومات الحاسوبية المحوسبة - مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية "، الخرطوم، مكتبة الأيادي للنشر والتوزيع.

- (70) فيصل الراوي رفاعي وآخرون (2000م) " الإدارة التعليمية نظرياتها وتطبيقاتها في التعليم ورياض الأطفال " الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- (71) قاسم بن عائل الحري (2008م) " الإدارة المدرسية الفاعلة لمدرسة المستقبل " عمان، الأردن، مكتبة الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (72) ماهر إسماعيل صبري (2002م) " الموسوعة العربية لمصطلحات التربية وتكنولوجيا التعليم "، الرياض، مكتبة الرشد، الطبعة الأولى.
- (73) محمد جمال أحمد قبيعة (1998)، " إدارة الإنترنت بإستخدام وندوز 98 " بيروت، دار الراتب الجامعي.
- (74) محمد حامد عبده، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المدنية " رسالة بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير غير منشورة، جامعة أفريقيا العالمية 2014م.
- (75) محمد الحسن أبو شنب (1993م) " أضواء على الاستراتيجية القومية الشاملة للتعليم العام في السودان " الخرطوم.
- (76) محمد الصيرفي، (2007م)، " الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية "، الإسكندرية، دار الكتاب القانوني.
- (77) محمد العيرفي (2008م) " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية " الإسكندرية، دار الكتب.
- (78) محمد بلال الزعبي، (2005م)، " مهارات الحاسوب والبرمجيات الجاهزة"، عمان ، الأردن، دار وائل للنشر.
- (79) محمد حسن محمد حمادات (2007م) " الوظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التعليمية " عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع الطبعة الثانية.
- (80) محمد حسنين العجمي، (2003م)، " الإدارة المدرسية ومتطلبات العصر"، القاهرة، مكتبة العالمية للنشر والتوزيع.
- (81) محمد سمير أحمد، (2010م)، "الإدارة الإلكترونية"، عمان ، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

- (82) محمد صبيح الرشايدة، (2007م)، " الإدارة المدرسية بين الواقع والطموح " الأردن، عمان، دار رياقا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (83) محمد عبد القادر عابدين (2001م) " الإدارة المدرسية الحديثة " عمان، الأردن جامعة القدس.
- (84) محمد عبد حسين الطائي، (2010م)، " التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة "، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (85) محمد فهمي طلبة وآخرون، (1994م)، " الحاسبات الإلكترونية حاضرها ومستقبلها "، القاهرة، موسوعة دلتا كمبيوتر.
- (86) محمد محمود الطعمنة، سهر محمد عبد الوهاب، (2005م) " بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية " القاهرة، جامعة للدول العربية.
- (87) محمد منير مرسى (1996م) " الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها " القاهرة، مكتبة دار الكتب الطبعة الأولى.
- (88) محمد منير مرسى (1998م) " الإدارة التعليمية، أصولها وتطبيقاتها " القاهرة مكتبة عالم الكتب، الطبعة الثانية
- (89) محمد منير مرسى (2001م) " الإدارة المدرسية الحديثة، القاهرة، مكتبة عالم الكتب.
- (90) محمد يسرى، أحمد رشيد، (1984م)، " التنظيم الإداري وتحليل النظام "، القاهرة، دار النهضة العربية.
- (91) مكداش مدبك، (1985م)، " استخدام الكمبيوتر في الإشراف "، لبنان، بيروت، دار الراتب الجامعية.
- (92) ميساء محروس أحمد مهران، (2007م)، " مقدمة في الحاسب الآلي "، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب.
- (93) نجم عبود نجم، (2004م)، " الإدارة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات " الرياض، دار المريخ للنشر والتوزيع.
- (94) نضال البزم، مروان عبد الواحد، (2005م)، " احتراف قيادة الحاسوب "، عمان، الأردن، دار الجنان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

- (95) هالة محمد لبيب، (2009م)، " دليل تطبيقات الحاسوب والانترنت والهاتف الجوال في الإدارة والتسويق"، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (96) هاني محمود البطش، (2009م)، " الحاسوب ومهارات الطباعة"، عمان، الأردن، مكتبة زمزم للنشر، الطبعة الأولى.
- (97) هبة تقي محمد، تقديم مصطفى رجب (2008م) " تطوير الإدارة المدرسية بنظام الإدارة الإلكترونية " الإسكندرية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- (98) هدى عبد العال، (2006م)، " التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية " القاهرة، دار الكتب المصرية.
- (99) وصفى عبد الكريم الكساسة، (2011م)، " تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، عمان، الأردن، مكتبة اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (100) وليد هوانة، على تقي (2001م) " الإدارة التعليمية المعاصرة"، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع.
- (101) تاج السر وآخرون (2004م) " القياس التربوي " الرياض، مكتبة ابن رشد.
- (102) يحيى محمد نبهان، (2006م)، " الإدارة التعليمية بين الواقع والنظرية " عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع الطبعة الأولى.
- (103) يوسف أحمد عيادات، (2004م)، " الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التعليمية"، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- (104) يوسف أوراها وآخرون، (1989م)، " المقدمة الفنية في الحاسبات الإلكترونية"، الكاظمية، مركز الفارابي.
- (105) يوسف جحيم الطائي وآخرون، (2009م)، " نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، عمان، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

Xprkpress(106)، (2004م)، "أساسيات الكمبيوتر"، بيروت، لبنان، الطبعة

الأولى.

(107) ديوبولدب ، فان دالين (1977م) " مناهج البحث في التربية وعلم النفس ترجمة محمد نبيل نوفل ، مراجعة سيد أحمد عثمان ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .

رابعاً: الرسائل العلمية

- (1) محمد الطعمنة، طارق العلوشي، (2004م)، " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي "، القاهرة، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (2) بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الخامس بعنوان " الإدارة والبلديات في الوطن العربي " المنعقد في الشارقة دولة الإمارات المتحدة 2007م
- (3) عادل حرحوش وآخرون (2010م) الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تاسيس عملية، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة الطبعة الثانية.

(4) الأمين بابكر، " توظيف تقنية المعلومات في الإدارة التعليمية ودعم القرار التربوي بولاية الخرطوم " رسالة بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهرى 2005

(5) محمد مكايي محمد صالح (2003م) " مدى إلمام مديري المدارس الثانوية ومسؤولي التعليم بمعايير الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا . كلية التربية.

(6) نفيسة عمر الطيب، " التطوير الإداري وعلاقته بالكفاءة الإدارية في إدارة التعليم بالنيل الأبيض " رسالة دكتوراة في الإدارة والتخطيط التربوي، غير منشورة، جامعة النيلين 2007

خامساً: الدوريات

(7) فوزي حبش، " التنظيم الإداري – ماهيته وركائزه " مجلة الإداري بيروت، المجلد 21 العدد 4 أبريل 1995م

(8) سعد حسن أحمد، "الأولوية البحثية في كيفية تحقيق الجودة الشاملة في التعليم" مجلة معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي جامعة أمدرمان الإسلامية - العدد الأول يناير 2006م

(9) رجاء كامل، "جريدة الصحافة الخرطوم" العدد (6737) 30 أبريل 2012م

(10) وزارة الاتصالات والمعلومات السودانية - المشروع القومي لتشغيل شباب الخريجين "مقدمة في الحاسب الآلي الخرطوم 2002م

سادساً: القرارات والتقارير والنشرات الوزارية

(11) منشورات وزارة التربية والتعليم بولاية الخرطوم للعام 2012م

(12) جمهورية السودان المرسوم الدستوري الحادي عشر، تنظيم انظمة الحكم الاتحادي بالولايات 1994م.

(13) وزارة العدل السودانية 2007م قانون السودان الخرطوم المجلد العاشر

سابعاً: المواقع الإلكترونية

(14) أحمد المجذوب، صحيفة الوطن الليبية، السبت 30 يونيو 2012

www.alwatan.libya.com/more.2008-24

(15) عبد الله بن عبد الرحمن آل عبد الجبار، 2012م "الانترنت، التطور والتطبيقات" منتدى الالوكة الثقافي <http://www.alukah.-net./28516/> joxzz 19 am 6

(16) حمزة محمد ناجي خالد 25 ديسمبر (2012) "الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير منتدى ويكلي للكت" <http://arwikibooks.org/wiki>

(17) إبراهيم الغنام، 2007م ص ص 4 - 5 منتدى المركز <http://www.almirkaz-com/index-php>.

(18) مسعد محمد زياد، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية التعليمية" منتديات الحصن ديسمبر 2012م

(19) علي حسين باكير، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية" الإمارات. مركز الخليج للأبحاث مجلة آراء الخليج العدد 23 2006

(20) الهيئة القومية للاتصالات السودانية 2012م www.ntc-GOV-SD

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور

الأستاذ

/.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

وبعد

الموضوع : تحكيم استبانة

بالإشارة للموضوع المذكور أعلاه نفيديكم بأن الباحث المذكور أدناه بصدد إعداد دراسة ميدانية مقترحة بولاية الخرطوم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التعليمية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة".

عليه أمل كريم تعاونكم بإبداء الرأي فيما يلي:

1. مدى كفاية محاور الاستبانة.
2. مدى إنتماء العبارات للمحاور.
3. إضافة أو حذف العبارات غير المناسبة.
4. الصياغة اللغوية للعبارات.
5. أي مقترحات إضافية.

وجزاكم الله خيراً،،،

الباحث

مصطفى عطية رحمة الله

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق رقم (3) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

السيد/.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

وبعد

الموضوع : استبانة

بالإشارة للموضوع أعلاه، يقوم الباحث المذكور أدناه بإجراء دراسة ميدانية
مقترحة بولاية الخرطوم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التعليمية بعنوان: " الإدارة
الإلكترونية ودورها في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة
الشاملة " .

والباحث يشكر سيادتكم على تعاونكم الصادق في الإجابة عن عباراتها.

علماً بأن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وجزاكم الله خيراً،،،

الباحث

مصطفى عطية رحمة الله

القسم الأول: البيانات الأساسية:
أرجو التكرم بوضع علامة (√) أمام الخيار المناسب:

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-المؤهل التعليمي:

ثانوي دبلوم بكالوريوس

دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

غير ذلك فضلاً تذكر:.....

3-عددسنوات الخبرة في العمل الإداري:

سنة وأقل من - 5 سنوات 5 وأقل من - 10 سنوات 10 وأقل من - 15 سنة

أكثر من 15 سنة

4-التدريب في مجال استخدام الحاسوب والانترنت:

دورة واحدة دورتان اكثر من ذلك لم أتدرب قط

5-إذا كانت إجابتك موجبة ما درجة الاستفادة:

عالية متوسطة ضعيفة

6-مستوى إتقانك لمهارات الحاسوب في أعمال الإدارة:

مرتفع متوسط ضعيف

7-هل تشعر بالحاجة إلى دورات أخرى في مجال الحاسوب والانترنت؟

نعم لا

القسم الثاني: المحاور:

أرجو وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب من خلال وجهة نظرك:
المحور الأول:

ما الوسائل الإدارية المتبعة حالياً لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم؟

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1-	تعد خطط إدارتكم التعليمية بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة من الحاسوب وشبكاته.					
2-	تنظيم الأعمال الإدارية في إدارتكم باستخدام الحاسوب.					
3-	تنظيم الأعمال الكتابية في إدارتكم باستخدام الحاسوب.					
4-	تحفظ السجلات والبيانات في إدارتكم بذاكرة الحاسوب.					
5-	تستخدم إدارتكم حالياً الوسائل الإلكترونية الحديثة في تنظيم المراسلات الصادرة والواردة.					
6-	تستخدم إدارتكم التعليمية حالياً الوسائل الإدارية الحديثة في المتابعة.					
7-	تجهز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها في إدارتكم التعليمية بواسطة مختصين.					
8-	تستخدم إدارتكم الوسائل الإلكترونية الحديثة في إعداد الموازنة السنوية.					
9-	تستخدم إدارتكم التعليمية حالياً شبكة الانترنت وسيلة في الإطلاع على القرارات من الإدارة العليا.					
10-	يتم التخطيط في ضوء المعلومات المستقاة من شبكة الأنترنت.					
	المتوسط الحسابي العام					

المحور الثاني:

متطلبات الإدارة الإلكترونية المتوفرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

الرقم	الخيــــــــــــــــار	درجة الخيــــــــــــــــار			
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحدٍ ما	لا أوافق مطلقاً
1-	تمتلك إدارتكم التعليمية نظام معلومات يضمن تدفقها بين أقسامها بسهولة.				
2-	تستخدم إدارتكم التعليمية الأنترنت كأحد مؤشرات التحول نحو عصر المعلومات.				
3-	يوجد ربط بين إدارتكم التعليمية المختلفة من خلال شبكات الحاسوب.				
4-	تتوافر في إدارتكم التعليمية المختلفة أجهزة حواسيب متطورة ملائمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.				
5-	تتوافر في إدارتكم التعليمية المختلفة معدات تكنولوجية متطورة ملائمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.				
6-	المهارات البشرية المتاحة في إدارتكم التعليمية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.				
7-	توجد تشريعات وقوانين ولوائح منظمة للعمل في الإدارات المختلفة مواكبة للمتغيرات التكنولوجية المعاصرة.				
	الوسط الحسابي العام				

المحور الثالث:

مدى إلمام مديري إدارات تعليم مرحلة الأساس في ولاية الخرطوم بدور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
1-	تعمل على القضاء على الوساطة والمحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة بين المواطنين.					
2-	تحقق الاتصال الفعال والسريع بين الإدارات التعليمية على المستويات المختلفة.					
3-	استفادة الإدارة التعليمية من البيانات المتاحة في التخطيط الجيد للعملية التعليمية.					
4-	إتاحة فرص أفضل لمتابعة الأداء.					
5-	التعرف على نقاط الضعف والقوة أولاً بأول.					
6-	تيسير حصول المتعاملين مع الإدارات التعليمية المختلفة على الخدمات بسهولة ويسر.					
7-	التعرف على المشكلات الفنية وسرعة حلها.					
8-	التعرف على المشكلات الإدارية التي تحدث.					
9-	تقليل معدلات الهدر في الوقت والجهد.					
10-	القضاء على ظاهرة تكديس الأوراق بالمكاتب.					
11-	توفير البيانات اللازمة التي يستفاد منها في اتخاذ القرارات على المستويات التعليمية المختلفة.					
12-	توفير كم أكبر من البيانات يستفاد منها في اتخاذ القرارات على المستويات التعليمية المختلفة.					
13-	تقلل من الصراعات الإدارية بين العاملين في الإدارات التعليمية المختلفة.					
14-	تساعد في تخفيض عدد العاملين.					
	الوسط الحسابي العام					

المحور الرابع:

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق لحد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقاً
-1	ضعف القناعة بجدوى وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-2	يفضل الأسلوب التقليدي لإدارة التعليم.					
-3	قلة التوعية المناسبة للعاملين بأهمية وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-4	عدم تخصيص غرفة بالإحصاء على مستوى الإدارات التعليمية المختلفة.					
-5	ضعف القوانين والتشريعات التي تحمي بيانات الإدارة الإلكترونية.					
-6	لا يتم استثمار الإمكانيات المتاحة جيداً لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.					
-7	الافتقار إلى التخطيط الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية.					
-8	مقاومة بعض الإدارات في وزارة التربية والتعليم للتغيير.					
-9	تشكل المركزية في إتخاذ القرار مشكلة في إدخال التقنيات الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-10	قلة البرامج التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين والإدارات التعليمية.					
-11	عدم وجود هيكل إداري واضح لتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن الرجوع إليه.					
-12	ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-13	قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسوب.					
-14	قلة الموارد المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
	الوسط الحسابي العام					

بسم الله الرحمن الرحيم

التاريخ: / / 2014م

السيد/ المدير العام لإدارة تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم
المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،
وبعد

الموضوع : توزيع استبانة

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه أفيدكم بأن الباحث المذكور أدناه يقوم بإجراء
دراسة ميدانية لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التعليمية في جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا بعنوان:

" الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في
ضوء مفاهيم الجودة الشاملة " .

عليه أرجو شاكراً التكرم بالسماح بتوزيع أداء الدراسة " الاستبانة " على
مستوى إدارتكم المختلفة بالولاية والمحليات والوحدات الإدارية.
مرفق لسيادتكم صورة من خطاب الجامعة.
وجزاكم الله خيراً،،،

مقدمه : الباحث
مصطفى عطية رحمة الله

ملحق رقم (2)

يوضح أسماء لجنة تحكيم الاستبانة

م	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
-1	محمد البشير محمد عبد الهادي	بروفيسور أستاذ	إدارة تربية	جامعة القرآن الكريم
-2	عبد الرحمن محمد أحمد كدوك	بروفيسور أستاذ	إدارة تربية	جامعة افريقيا العالمية
-3	عمر علي عرييب	دكتور أ.مشارك	مناهج وطرق تدريس	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
-4	احمد سعد عمر	دكتور أ. مشارك	أصول تربية	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
-5	محمود محمد كيلاني	دكتور أ. مشارك	إدارة تربية	جامعة امدرمان الاسلامية
-6	أحمد الريح يوسف أحمد	دكتور أ.مساعد		جامعة افريقيا العالمية
-7	أزهري عبد الرحيم احمد	دكتور أ. مساعد	مناهج وطرق تدريس	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
-8	آدم اسحق حامد آدم	دكتور أ. مساعد	إدارة تربية	جامعة امدرمان الاسلامية
9	أميرة محمد علي	دكتور أ.مشارك	إدارة تربية	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

الله الرحمن الرحيم

ملحق رقم (1)

يوضح الاستبانة في صورتها الأولية

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
كلية التربية

السيد/.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

وبعد

الموضوع : استبانة

بالإشارة للموضوع أعلاه، يقوم الباحث المذكور أدناه بإجراء دراسة ميدانية
مقترحة بولاية الخرطوم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التعليمية بعنوان: " الإدارة
الإلكترونية ودورها في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة".

والباحث يشكر سيادتكم على تعاونكم الصادق في الإجابة عن عباراتها.
علماً بأن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وجزاكم الله خيراً،،،

الباحث

مصطفى عطية رحمة الله

بسم الله الرحمن الرحيم

الأستاذ الدكتور
المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

و
عد

الموضوع : تحكيم استبانة

بالإشارة للموضوع المذكور أعلاه نفيديكم بأن الباحث المذكور أدناه بصدد إعداد دراسة ميدانية مقترحة بولاية الخرطوم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بعنوان: " أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة " .

عليه أمل كريم تعاونكم بإبداء الرأي فيما يلي:

1. مدى كفاية محاور الاستبانة.
2. مدى إنتماء العبارات للمحاور.
3. إضافة أو حذف العبارات غير المناسبة.
4. الصياغة اللغوية للعبارات.
5. أي مقترحات إضافية.

وجزاكم الله خيراً ،،،

الباحث
مصطفى عطية رحمة الله
ت:

0121455359

ibnatiameustafa@yahoo.com

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية

السيد/
المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

وبعد

الموضوع : استبانة

بالإشارة للموضوع أعلاه ، يقوم الباحث المذكور أدناه بإجراء دراسة ميدانية مقترحة بولاية الخرطوم لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية بعنوان: " أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير إدارة تعليم مرحلة الأساس في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة ".
والباحث يشكر سيادتكم على تعاونكم الصادق في الإجابة عن عبارات الاستبانة.
علماً بأن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.
وجزاكم الله خيراً ،،

الباحث
مصطفى عطية رحمة الله

القسم الأول (أ) : البيانات الأساسية:

أرجو التكرم بوضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

(1) الجنس:-

ذكر أنثى

(2) المؤهل التعليمي:

ثانوي دبلوم بكالوريوس

دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

غير ذلك فضلاً تذكر:

(3) سنوات الخبرة في العمل الإداري:

1 - 5 سنوات 6 - 10 سنوات 11 - 15 سنة

أكثر من 15 سنة

(4) التدريب في مجال استخدام الحاسوب والانترنت:-

دورة واحدة اثنان اثنان من ذلك لم اتدرب قط

(5) إذا كانت إجابتك نعم ، ما درجة الاستفادة:-

عالية متوسطة ضعيفة

(6) مستوى إتقانك لمهارات الحاسوب في أعمال الإدارة:-

مرتفع متوسط ضعيف

(7) هل تشعر بالحاجة إلى دورات أخرى في مجال الحاسوب والانترنت؟

نعم لا

القسم الثاني(ب): المحاور:

ارجو وضع علامة () أمام الخيار المناسب من خلال وجهة نظرك:

المحور الأول:

الأساليب الإدارية الحديثة المتبعة حالياً لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم:

الرقم	الخيار	درجة الخيار		
		أوافق	لحدي ما	لا أوافق
-1	تعد خطط الإدارات التعليمية بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة من الحاسوب وشبكاته.			
-2	تنظم الأعمال الإدارية والكتابية باستخدام الحاسوب			
-3	تحفظ السجلات والبيانات بذاكرة الحاسوب.			
-4	تستخدم حالياً الأساليب الإلكترونية الحديثة في تنظيم المراسلات الصادرة والواردة.			
-5	تستخدم الإدارات التعليمية حالياً الأساليب الإلكترونية الحديثة في متابعة تحقيق الأهداف.			
-6	يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات.			
-7	تستخدم حالياً الأساليب الإلكترونية الحديثة في إعداد الميزانية السنوية.			
-8	تستخدم الإدارات التعليمية حالياً شبكة الإنترنت في الإطلاع على القرارات وفي ضوءها يتم التخطيط.			

المحور الثاني:

التقنيات والمقومات المتوافرة لدى إدارات تعليم مرحلة الأساس بولاية الخرطوم:

الرقم	الخيار	درجة الخيار		
		أوافق	لحدٍ ما	لا أوافق
1-	تمتلك الإدارات التعليمية نظام معلومات يضمن تدفق المعلومات بين أقسامها بسهولة.			
2-	تستخدم الإدارات التعليمية الإنترنت كأحد مؤشرات التحول نحو عصر المعلومات.			
3-	يوجد ربط بين الإدارات التعليمية المختلفة من خلال شبكات الحاسوب.			
4-	تتوافر في الإدارات التعليمية المختلفة أجهزة حواسيب ومعدات تكنولوجية متطورة ملائمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.			
5-	المهارات البشرية المتاحة في الإدارات التعليمية قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.			

المحور الثالث :

أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري:

الرقم	الخيار	درجة الخيار		
		أوافق	لحدٍ ما	لا أوافق
1-	القضاء على الوساطة والمحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة للمواطنين والمهتمين بالتعليم.			
2-	تحقق الاتصال الفعال والسريع بين الإدارات التعليمية على المستويات المختلفة.			
3-	استفادة الإدارة التعليمية من البيانات المتاحة في التخطيط الجيد للعملية التعليمية.			
4-	إتاحة فرص أفضل لمتابعة الأداء اليومي والتعرف على نقاط الضعف والقوة أولاً بأول.			
5-	تيسير حصول المتعاملين مع الإدارات التعليمية المختلفة على الخدمات بسهولة ويسر.			
6	التعرف على المشكلات الفنية والإدارية والعقبات التي تحدث وسرعة حلها.			
7	تقليل معدلات الهدر في الوقت والجهد			
8	القضاء على ظاهرة تكديس الأوراق بالمكاتب			
9	توفير كم أكبر من البيانات يستفاد منها في التعامل مع المشكلات الإدارية المختلفة.			
10	توفير كم أكبر من البيانات يستفاد منها في اتخاذ القرارات على المستويات التعليمية المختلفة.			
11	تساعد في تخفيض عدد العاملين.			

المحور الرابع:

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة تعليم مرحلة الأساس

الرقم	الخيار	درجة الخيار		
		لا وافق	لحدا ما وافق	وافق
1-	عدم توفر القناعة بجدوى واهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم ويفضل الاسلوب التقليدي .			
2-	عدم توفر التوعية المناسبة للعاملين وأولياء الأمور والمجتمع المحيط بأهمية وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية.			
3-	عدم توافر خطوط ISDN خطوط الربط الشبكي بالإدارات التعليمية على المستويات المختلفة.			
4-	عدم تخصيص غرفة خاصة بالمعلومات والإحصاء على مستوى الإدارات التعليمية المختلفة.			
5-	عدم توافر القوانين والتشريعات المناسبة التي تحمي بيانات الإدارة الإلكترونية			
6	لا يتم استثمار الإمكانيات المتاحة جيداً لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.			
7-	عدم توافر البرامج التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين والإدارات التعليمية.			
8-	عدم وجود اهتمام من قبل وزارة التربية والتعليم بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية			
9-	تشكل المركزية في اتخاذ القرار مشكلة في ادخال التقنيات الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية			
10-	لا يوجد هيكل إداري واضح لتطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن الرجوع اليه			
11-	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية			
12-	الافتقار الى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة			
13-	قلة كفاية اجهزة الحاسوب المتوافرة			
14-	قلة المعرفة الكافية بتتقيات الحاسوب			
15-	قلة الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية			

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

ثانياً : الإطار النظري

الفصل الثاني

الإطار النظري

والدراسات السابقة

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

مفردى ومناقشة وتحليل النتائج

وتفسيرها

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

الغائبة