الحوكمة الالكترونية ودورها في مكافحة الممارسات البيروقراطية بالادارات التعليمية في مصر

إعداد :

أحمد ربيع أمين سليمان

أ.د / مراد صالح مراد
أستاذ أصول التربية المتفرغ – ووكيل
الكلية لشئون التعليم والطلاب سابقاً
كلية التربية – جامعة الفيوم

أ.د / احمد على إبراهيم خطاب
أستاذ المناهج وطرق تدريس الرياضيات
وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث
كلية التربية – جامعة الفيوم

د/ عبد الستار محروس عبد الستار
مدرس الإدارة التربوية وسياسات التعليم
كلية التربية – جامعة الفيوم

المقدمة :

أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية ، وصار تبادل المعلومات من الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات، وأصبح من الضروري على المؤسسات التعليمية أن تعيد النظر في أدواتها وتقنياتها، وأن تسعى الى الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد أن باتت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلاً على المؤسسات التعليمية في تقديم خدماتها .

فالتطور التكنولوجي وثورة المعلومات ارست ثقافة الكترونية واصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه بل أن هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بانه عصر المعلومات والتطور التكنولوجي ومن ثم الانتقال الى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلوماتية وتمكينها من التغلغل اجتماعيا وعالميا. (بطوش، ٢٠٠٤،ص١١٠)

هناك العديد من الممارسات البيروقراطية التى تقوم بها الإدارات التعليمية في مصر منها على سبيق المثال كتابة التقارير ما زال ورقى ويتم تسليمة بواسطة البريد ويحتاج الى المرور بالعديد من المسئولين في الاقسام وبعد ذلك يتم عمل رد على هذه التقارير بعد اكثر من شهر وهناك تضارب في الردود والاختصاصات ببعض الاقسام .(حجازي، وتوفيق ٢٠٠٨، ص٩٠)

يمكن تفادى ذلك كلة من خلال السعي لتحقيق الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات في انشاء نظام معلومات متكامل يتولى تجميع البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة للاستفادة منها خاصة مع تزايد احتياجات العملاء وتعدد المشكلات وتنوعها . (عبود، ٢٠١٩ ،ص 4).

وفي ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسعي الحكومات والمنظمات كافة لاستخدامها في تسيير أعمالها وذلك لتقديم خدمات ذات جودة افضل والاستحابة بأسرع وقت وتحقيق الاندماج ما بين المصلحة (مواطنين – عاملين – منظمات) من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم وكل ذلك

يتحقق من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتعد الحكومة الالكترونية واحدة من أهم المبادرات على مستوى العالم لتقديم الخدمات غير الحكومية عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين جانب ودعم وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي بالمؤسسات والمنظمات الى محتوى رقمي ودعم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات. اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وتهدف الى اشراك الجمهور أو المواطن في سياسات التنمية وعمليات اتخاذ القرار.

فنجد الكثير من البلدان العربية أظهرت دلائل ايجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية على الرغم من استمرار الحاجة الى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحوكمة الالكترونية كعملية وكإطار متواصل للخدمات بدلا من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة، وشهدت بلدان عربية أخرى تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الالكترونية وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة الى حد كبير فمؤشر تطوير الحكومة الالكترونية مثل مصر (المركز ١٠٨)، ليبيا (١١٨)، سوريا(١٣٧)، العراق(141)، الجزائر (150) ، السودان(١٦١)، موريتانيا(١٤)،اليمن (١٧٤). (سوهام، و خديجة٢٠١٧ ، ص ٨).

وفي ضوء ذلك تتحدد أهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية في التالي:

- وجود الحوكمة الالكترونية يعتبر أطار قانوني يحكم الخدمات الالكترونية.
- تساعد الحوكمة الالكترونية على تقييم أداء الادارة العليا والتنفيذية بالمنظمة وتعزز من المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.
- تساعد الحوكمة الالكترونية على تكامل واتساق استراتيجية المنظمة مما يؤدى إلى اضافة قيمة حقيقية لها.

ومن هنا يحتاج تفعيل الحوكمه وضمان حسن تطبيقها الى متطلبات معلوماتية من خلال توفير معلومات وإحصائيات شاملة وجيدة يسهل الوصول اليها من قبل جميع افراد المجتمع وكذلك استخدام فعلا لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في نشر

الخدمات والمعلومات لجبهة عريضة من المستفيدين ويساهم في نفس الوقت في تفعيل ما يسني بالحوكمة الالكترونية "E-Govrnance" (نوير ،٢٠٠٦، ص.4).

و تعد الحوكمة الالكترونية في اطاريها النظري والتطبيقي ترجمة فعلية على ارض الواقع فاذا كانت الحوكمة الالكترونية محكمة في اطارها النظري فان واقع الممارسة الصحيحة في التطبيق الذي يحكم على أن هذه الحوكمه رشيدة أو انها بحاجة الى احكام ورقابة أكثر ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية بالإدارات التعليمية لتقديم خدمات افضل لعملائها المستفيدين.

مشكلة الدراسة

اتجهت العديد من المهن في ممارستها إلى استخدام تلك الأساليب الحديثة التي أصبحت تسهم بشكل قوى في زيادة فعالية وكفاءة الممارسة المهنية، وكان للادارة نصيب من الانتفاع بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مختلف الوحدات التي تتعامل معها سواء صغيرة أو كبيرة لتحقيق أهدافها بشكل أفضل، فتجدها تستخدم تلك التكنولوجيا في الاستشارات المهنية، والعلاج النفسي والأسرى، لذلك فإن اتجاه الوزارة نحو الاهتمام بالمتغيرات التنظيمية لا ينبغي أن يقتصر على إدخال الأدوات والتقنيات المتطورة للإدارات فحسب ولكن يجب تفعيلها والمحافظة عليها والعمل على صيانتها .

فمن خلال عمل الباحث وجد العديد من المشكلات التى تواجه إدارة التخطيط والمتابعة منها على سبيل المثال:

- طول فترة النظر في التقارير التى يقوم بكتابتها متابع الإدارة التعليمية والتي غالباً ما تكون شهرياً.
- تضارب التقارير التى يكتبها متابع الإدارة التعليمية مع التقارير التى يقوم بكتابتها ورصدها متابع المديرية التعليمية وكتابة التقارير إلى الآن تتم بطريقة يدوية وليست اليكترونية.
- ضعف المصداقية لدى مديرين الإدارات ورؤساء الأقسام في التقارير التى يكتبها المتابع والتي تجسد الواقع مع التقارير الفنية للموجهين .

كما اكدت دراسة (غادة زكريا 2023) ، دراسة (لطيفة شعبان 2019)على وجود العديد من المشكلات في الإدارات التعليمية ونتيجة لبعد الإدارات التعليمية عن تطورالتكنولوجيا الإدارية تعاني الإدارات التعليمية من الكثير من المشكلات الإدارية التي تتمثل في التراجع في الأداء والروتينية وتباطئ مستوى تقديم الخدمة حيث وانعزال الأقسام الإدارية وزيادة وقت تنفيذ المعاملات الإدارية وصعوبة الاتصال الإداري والافتقار لتوحيد البيانات على مستوى الإدارة التعلمية وضعف إتاحة البيانات لكافة العاملين لمشاركة كافة الأطراف لاتخاذ القرار أشد الحاجة للإستفادة من التكنولوجيا الرقمية وحتمية التحول للإدارة الإلكترونية لدعم دور الإدارات التعليمية ومساندتها في تحقيق أهدافها وبالرغم من أهمية الحكومة الإلكترونية الإ أنه لم يتم استخدامها لتحسين جودة العمليات الإدارية ودعم اتخاذ القرار فمن خلال العرض السابق يمكن أن تتلخص مشكلة البحث في المحاور الآتية: –

يتحدد التساؤل الرئيس للبحث في: " ما دور الحوكمة الالكترونية في مكافحة الممارسات البيروقراطية بالإدارات التعليمية فى مصر ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما الأطار المفاهيمى للحوكمة الأليكترونية ؟

٢. ما الممارسات البيرقراطية فى الإدارات التعليمية ؟

3. ما الواقع الحالى(الميدانى) لاستخدام الحوكمة الالكترونية فى مكافحة البيروقراطية بالإدارات التعليمية فى مصر؟

4. ما المقترحات الخاصة باستخدام الحوكمة الالكترونية ودورها فى مكافحة البيروقراطية بالإدارات التعليمية فى مصر ؟

أهمية البحث : يستمد البحث اهميته من كونه :

1. يؤدي تطبيق الحوكمة الالكترونية الى ظهور العديد من التشريعات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والاعتماد بشكل أساسي عليها كشرط تفرضه الجهات الرقابية والاشرافية.
2. الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا من الأمور الهامة التي تساعد الإدارات على اختلاف إحجامها وأنواعها في التقدم والرقي نحو المستقبل.

3. يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في تحسين مهارات العاملين بالإدارات التعليمية في تحسين وتطوير الخدمات المقدمه و مكافحة الفساد .

4 – تمكين المؤسسات التعليمية من تقديم خدماتها الورقيه وتحويلها الى اليكترونية بما يتماشى مع متطلبات ومتغيرات العصر الحديث

5 – ضرورة الاقبال على الخدمات الالكترونية لما لها من اثر جيد ومثمر في توفير وقت وجهد المنظمة مما ينعكس بالضرورة على تحقيق عملية التنمية.

6– ندرة الدراسات حول موضوع الحوكمة الالكترونية نظراً لحداثة الموضوع مما يتطلب اثراء الموضوع بالأبحاث والدراسات العلمية المثمرة.

أهداف البحث:

١. التعرف على الأطار المفاهيمى للحوكمة الأليكترونية .

٢. تحديد الممارسات البيرقراطية فى الإدارات التعليمية .

4. التعرف على الواقع الحالى لاستخدام الحوكمة الالكترونية فى مكافحة البيروقراطية الإدارات التعليمية بمصر من وجهة نظر عينة الدراسة ؟

4. التوصل إلي رؤية مقترحة باستخدام الحوكمة الالكترونية ودورها فى مكافحة البيروقراطية بالإدارات التعليمية فى مصر ؟

منهج البحث وأدواته :

استخدم البحث الحالى المنهج الوصفي الأكثر ملاءمة لهذا البحث وهو عبارة عن مجموعه من الإجراءات التى تتكامل معاً لرصد الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول الى النتائج أ والتوصيات أو تعميمات عن الظاهرة محل الدراسة ويعتمد البحث الحالى على المنهج الوصفى الذى لا يتوقف عند وصف الحالة الراهنة للظاهرة بل يتعدى الى وصف النشاطات والعمليات وتحديد ملامح المشكلات ومحاولة التنبؤ بواقع المستقبل

حدود البحث

١- الحد المكاني: تم تطبيق الدراسة على عدد من المؤسسات التعليمية بمحافظات (الفيوم ممثله للصعيد / القاهرة تمثل العاصمة / الاسكندرية ممثله للوجه البحرى) جميع الإدارت تعليمية وقد وقع اختيار الباحث على تلك الادارات للأسباب الآتية:

- هذه الادارات معتمدة في عملها وفي تقديم الخدمات إلى العملاء على الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- تتنوع هذه الإدارت بين المستوى الإدارى الاول والثانى فى كل محافظة بحيث تدل على تنوع أسلوب العمل من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، بعد التغيرات والتطورات التي حدثت في المجتمع، وحتى يدرك أعضاء الإدارات التعليمية الفرق بين تقديم الخدمات قبل وبعد استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- مقر هذه الإدارات مختلف وتخدم مناطق جغرافية متباينة.
- ترحيب المسئولين بهذه الإدارت بالتطبيق الميداني للدراسة وتسهيل إجراءات الباحث في كافة المعلومات والبيانات التي تم الاستفادة والرجوع إليها.

٢ - الحد البشري:

تم التطبيق على عينة من المسئولين بالمديريات التعليمة وكذلك من الادارات التعليمية المحتلفة فى المحافظات ومنهم (وكيل مديرية / مدير إدارة / عاملين فى شئون الطلبة / مركز المعلومات)

3- الحد الزمني:تم التطبيق في الفترة من (3/17/ 2022 حتى 7/19 / 2022)

مصطلحات البحث

- (١) مفهوم الحوكمة الالكترونية (**Electronic governance**) يعد مصطلح الحوكمة الالكترونية أحد أكثر المصطلحات انتشارا في السنوات الاخيرة حيث تعتبر نتاج التطور التكنولوجي الذي واكبه العديد من السلوكيات المختلفة من خلال استعمال واستخدام التقنيات الحديثة في احداث الضرر والمساس المؤسسات والدول سواء في ما هو مادي أو معنوي. (أحمد، ٢٠١١،ص٣٠)

عرفت منظمة اليونسكو الحوكمة الالكترونية هي استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين وتقديم الخدمات وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرات وجعل الحكومة أكثر خضوعا للمساءلة والشفافية والفعالية. (الرافعي، ٢٠١٩، ص٨٠)

تعتبر الحوكمة الإلكترونية نمطا حديثا للتسيير، أساسه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم وسلوكيات الأفراد. وتهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وإعادة النظر في دور الحكومة ووظائفها بهدف تحقيق الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات العمومية وتجسيد مبدأ الديمقراطية الالكترونية. (عدمان، ٢٠١٤،ص٣٦٠)

2- البيروقراطية (Bureaucracy):

- عرفت فى المعاجم بـ تركيز السلطة الإدارية فى المكاتب والإدارات
- مجموع المؤسسات الإدارية العمومية التى يتولى فيها تطبيق سلطة القانون حسب السلم الوظيفى والتى تتسم بالبطء فى التنفيذ .(معجم المعانى)

-مصطلح يشير الى تطبيق القانون بالقوه وتوزيع المسؤليات بطريقة هرمية اى الحكم بواسطة فئه معينه من العاملين بالادارة دون غيرهم (الادارة العليا)

ويمكن وضع تعريفاً اجرائياً نمط ادارى يتمسك بالشكل دون المضمون وكثرة التعقيدات والاهمال و يتم استخدامه من جانب العاملين بالادارات لزيادة اثار الروتين السلبية التى تعرق سير العمل فى الادارات

الدراسات السابقة :

دراسة عبود (٢٠١٩) التي أشارت إلى مدى جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية وأهم المؤشرات المطلوبة وتحليلها كمؤشر القدرة والموارد البشرية ومؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم توفير خطة موثقة لتطبيق الحوكمة الالكترونية والحاجة الى مزيد من الدعم والتطوير للقيادات الادارية داخل المنظمة كذلك عدم توفير تخصيص مالي مناسب بغرض تطبيق الحوكمة الالكترونية،

كما أشارت الى ذلك دراسة محمد، حسان، علاء (٢٠١٨) بعنوان جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار كما خلصت الدراسة إلى وجود رغبة لدي الأفراد لتطبيقات الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالرغم من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها، وعدم انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة، إلى جانب الأمية الإلكترونية من قبل شريحة واسعة من المواطنين،

دراسة رتيبة محمد علي (٢٠١٨) هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات التعليمية بالشكل الذي يعظم المردود الاقتصادي من خلال التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ودواعي تطبيقها في الإدارات التعليمية ومجالاتها في ترشيد الإنفاق التعليمي واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي

توصلت الدراسة إلى وجود نظرة إيجابية من قبل أفراد القيادات حول جوانب ترشيد الإنفاق المتعددة كناتج الإستخدام الإدارة الإلكترونية وكذلك تحقيق الشفافية والقضاء على الفساد مع ضرورة إزالة العقبات التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل البدء في التطبيق.

دراسة مى عطية ابو العزم (2017) هدفت الدراسة إلى أن جودة التعليم ومنع الفساد قد تصل بمصر لمصاف الدول الكبرى حيث تشير كافة المؤشرات تهيؤ البيئة المصرية لذلك خصوصاً بعد ثبات واستقرار الأوضاع استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

تم تعديل مبادئ ومؤشرات الحوكمة لإضافة الاحترافية كأحد أهم المبادئ التى تسهم في زيادة الجودة وتحد من الفساد الإداري تطبيق مقياس الحوكمة على منظومة التعليم تصميم تصور مقترح وإطار عام لوثيقة الرؤية لمكافحة الفساد الإداري معرفة تقويم الأداء في المؤسسات التربوية

تستهدف دراسة بوخريص (٢٠١٧) التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي والتي توصلت الى أن هناك قصورا لدي مدراء الادارة العليا في ادراك مبادئ الحوكمه الالكترونية ، الى جانب عدم الالمام بالمبادئ الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع الكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة الشفافية والمساءلة الى جانب وجود أثر لأبعاد الحوكمة الالكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت أكثر وضوحاً في المساءلة والشفافية والافصاح الالكتروني.

واستهدفت دراسة السمان و الجبوري(٢٠١٦) التعرف على اثر حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات واشارت نتائجها الى وود علاقة ارتباطية بينهما وأوصت نتائجها الى ضرورة اعتماد المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجب للقوانين والتعليمات والمعايير الدولية.

أما دراسة) AlaaAldin٢٠١٥) فقد استهدفت قياس أثر العوامل الديمغرافية المتمثلة في(الجنس، العمر ، المستوى التعليمي، الجنسية، نوع العمل كمحددات لتصور أصحاب المصلحة نحو بعدين من أبعاد الحوكمة الإلكترونية ، وهما: الانفتاح الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية تشرح . – بشكل واضح – الفروقات بين المستقصي منهم بخصوص الحوكمه الإلكترونية باستثناء الجنسية والجنس، علاوة على ذلك تشير الدراسة إلى أن العيئة تشعر بالارتياح المعتدل مع بعد واحد وهو الشفافية الإلكترونية، ولكنها أقل رضا عن البعد الآخر وهو المشاركة الإلكترونية أيضاً تغير الحلول التكنولوجية والعلاقات مع أصحاب المصالح، ويجب خلق ثقافة نحو الحوكمه الإلكترونية.

وركرت دراسة سليمان (٢٠١٤): وصف واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لخدمات المؤسسات التعليمية تحديد مستوى جودة خدمات المؤسسات التعليمية بالجمعيات الأهلية زيادة أهمية ودور الجمعيات الاهلية كمنظمات مجتمع مدني في ظل التغيرات والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والسحاب الحكومات تدريجيا ،

واستهدفت دراسة أنيري ميهتا Aneri Mehta (٢٠١٤) والتي استهدفت قياس دور الحكومة الالكترونية في تحسن الخدمات المقدمة للعملاء ،واظهرت نتاجها أنه يمكن تحسين

الخدمات المقدمة التي تزيد من رضا العملاء وأن خبرات العملاء سلبية تجاه تقديم الخدمات الالكترونية كما أشارت إلى ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة الالكترونية للحصول على مزايا جديدة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة،

واستهدفت دراسة البكري (٢٠١٣) التعرف اثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الأداء التنظيمي والتي استهدفت التعرف على مدى توافر ابعاد حوكمة المعرفة والتي تشمل الشفافية. الثقافة التنظيمية، التفويض ومشاركة العاملون، نظم ادارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات في عينة الدراسة وتوصلت مجموعة من التوصيات التي تساعد المنظمات ومتخذي القرارات والمهتمين في مجال حوكمة المعرفة والأداء التنظيمي على زيادة فاعلية الاداء التنظيمي،

وركزت دراسة حجازي وتوفيق (٢٠١٢)على وصف قواعد البيانات بالإدارات التعليمية ، والصعوبات التي تواجه هذه المنظمات في بناء قواعد البيانات بما تمكنها من تصميم نظام متكامل للمعلومات بها،

تعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من العرض السابق أن جميع الدراسات ركزت على ضرورة قيام المؤسسات بالاعتماد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يعرف بالحوكمة الالكترونية وترجمتها إلى واقع فعلى ملموس.

- الحوكمة الالكترونية تعني الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وان ذلك سوف يساعد في تحسن ادارة موارد المنظمة وتقديم خدمات رعاية اجتماعية جيدة للعملاء المستفيدين من خلال توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الالكترونية للمنظمة.
- الخدمات الالكترونية التي تقدمها المنظمات الأهلية أصبحت أفضل بكثير من تقديم خدمات المؤسسات التعليمية بشكل تقليدي لما لها من قرة على توفير الوقت

والجهد وتحقيق مبادئ الحوكمة كالشفافية والمساءلة وغيرها وضمان وصول الخدمات الى مستحقيها.

- أوصت بعض الدراسات بضرورة استخدام الحاسب الالى في عمل ائي الاجتماعي وان ذلك سوف يساعد على تطوير الخدمات التي يقدمها لعملائه حيث مكنه الاستفادة من عمليات التخزين واسترجاع البيانات عند الحاجة اليها بالإضافة
- لم تتطرق الدراسات السابقة إلى المتطلبات التي تحتاجها المنظمات الأهلية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية التي تقدمها للعملاء بشكل أساسي
- عدم وجود دراسات سابقة مرتبطة بالحوكمة الالكترونية في الادارة التعليمية بصفة عامة باعتبارها أليه اساسية في تقديم خدمات المؤسسات التعليمية للمواطنين.

ويمكن الاستفادة من مكونات النظرية في ربط المنظمات غير الحكومية بعضها البعض واعادة بناء قدراتها من خلال تبني اساليب وتكنيكات حديثة في تقديم خدمات المؤسسات التعليمية والتعامل مع البيئة الخارجية من خلال تبني التحديات التكنولوجية المعاصرة بكافة اشكالها وصورها المختلفة وذلك من خلال: ١، وضع بعض المؤشرات الأساسية المرتبطة بفروض الدراسة ووصف هذه المتغيراتوقدرة المنظمات غير الحكومية في التعامل معها.

وصف المتطلبات وشكل العلاقة القوية بين المنظمات غير الحكومية بعضها البعض لتحقيق أهدافها وتقديم خدمات المؤسسات التعليمية من خلال الحوكمة الالكترونية.

- تحديد ابعاد ومتغيرات الحوكمة الالكترونية كاحد المتطلبات الهامة كأحد الاساسيات الالزمة لتطوير تنمية عمل تلك المنظمات في تقديمها الخدمات المؤسسات التعليمية .

خطوات السير فى البحث : يسير البحث وفق الخطوات التالية .

الخطوة الأولى : الإطار العام للدراسة ويتضمن (المقدمة – مشكلة البحث – أهمية البحث – أهداف البحث – حدود البحث – مصطلحات البحث – منهج البحث وأدواته – الدراسات السابقة – خطوات السير)

- الخطوة الثانية : الإطار المفاهيمي للحوكمة الاليكترونية .

- الخطوة الثالثة:عرض الواقع النظرى للممارسات البيروقراطية في الإدارات
- الخطوة الرابعة :(الواقع الميداني) واقع استخدام الإدارات للحوكمة الاليكترونية
- الخطوة الخامسة :مقترحات لتفعيل دور الحوكمة الإلكترونية لمواجهة البيروقراطية

الخطوة الثانية : الإطار ألمفاهيمي للحوكمة الاليكترونية .

تعريف الحوكمة :الحوكمة المعتمدة على التكنولوجيا و للحوكمة الإلكترونية العديد من التعريفات يمكن ايجازها فيما يلى:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT لتقديم الخدمات وتبادل المعلومات بطريقة مريحة وسليمة تتصف بالفاعلية وتتسم بالشفافية والمساءلة .
- يشار الي الحوكمة الإلكترونية بأنها تطبيق التقنيات على الانترنت فى القطاعات والانشطة الحكومية وغير الحكومية
- تعرف منظمة اليونسكو الحوكمة الإلكترونية على أنها استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسلم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركها فى عملية صنع القرارات .

ويمكن تعرف الحوكمة الإلكترونية اجرائياً على انها على أنها قدرة الإدارات التعليمية على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطبيق مبادئ الحوكمة فيها بما يمكن أن يسهم في توفير الثقة بين كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين داخل الإدارة ، وأداء الأعمال وفق التشريعات والقوانين ، مساءلة ومشاركة كافة الأطراف ذات الصلة في اتخاذ القرارات

أهمية الحوكمة الإلكترونية

- مساعدة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها بأفضل السبل الممكنة .
- ضمأن الالتزام بالقوانين والانظمة المتبعة في الدولة .
- تحقيق ضمان النزاهة والشفافية لكافة العاملين .
- تحديد مهام ومسؤوليات كل فرد في المؤسسة التعليمية بما يضمن تقليل الأخطاء إلى أدنى قدر.

- تدعيم الثقة والمصداقية لدى العاملين في الإدارة توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم القرار

أهداف الحوكمة : هناك العديد من أهداف الحوكمة يمكن تلخيصها فيما يلي

أ – تحقيق الشفافية المطلوبة فى المؤسسات التعليمية وتمكينها من القيام بأنشطتها في إطار من النزاهة والموضوعية والاحتراف، إذ تضفي الحوكمة نمطاً من ثقافة الشفافية والوضوح بحيث يصبح ذلك النمط مهيمناً على السلوك الإداري والوظيفي لمنسوبي تلك المؤسسات.

ب– زيادة الثقة في المؤسسات التي تطبق معايير الحوكمة وتحتكم إلى قواعدها ومبادئها وآلياتها، لأن الاحتكام إلى تلك القواعد والمبادئ والآليات يُشيع جواً من الثقة في المؤسسة ولوائحها وأنشطتها.

جـ – يضبط العلاقات الإدارية بين الأطراف في المؤسسات، والمتمثلة في مجالس إدارة المدارس والهياكل الإدارية و إحداث التوازن بينهم .

د – زيادة تنافسية الإدارة التي تطبق معايير الحوكمة وتمكينها من الاستحواذ على أكبر قدر ممكن من التميز في مجال أنشطتها ؛لأن الحوكمة تعمل على رفع سوية الإدارة وبالتالي زيادة قدرتها على المنافسة.

هـ – مكافحة الفساد المالي والإداري في تلك المؤسسات من خلال تطبيق مبادئ الإفصاح والشفافية وكذلك من خلال تطبيق وتفعيل نظم الرقابة المالية والإدارية، تلك القواعد وتلك النظم التي يؤدي

فوائد الحوكمة الإلكترونية:

هناك العديد من الفوائد للحوكمة الإلكترونية منها :

- سرعة أداء الخدمات
- تخفيض التكاليف
- اختصار الإجراءات الإدارية
- القضاء على البيروقراطية
- توحيد الجهود وعدم الازدواجية
- تحفيز العاملين
- تسهيل عملية الرقابة والإشراف

- تداعيات الحوكمة الإلكترونية ومبررات التطبيق :

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما في العقودالأخيرة على كل ميادين الحياة، ودفعت الإدارات التعليمية إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة نحو التحول إلى النمط الإلكتروني، ويمكن إيجاز تلك المسببات فيما يلي:

- أسباب سياسية تمثلت أساسا في ظهور العولمة، وتنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل، لاسيما في المجتمعات المتقدمة، ودعم البنك الدولي لمشاريع الحوكمة الإلكترونية في الدول النامية.
- أسباب تكنولوجية وأهمها: ظهور شبكة الانترنت، أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها ممكنا وابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني(البصمة).
- أسباب اقتصادية أهمها: ظهور التجارة الإلكترونية، واستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف، والتوجه نحو مشاريع الخصخصة، وما يتطلب من تواصل مع مختلف القطاعات.
- أسباب اجتماعية : قبول العديد من افراد المؤسسات التعليمية للرشاوى والإهمال الإدارى ويرجع ذلك نتيجة إلى غياب القيم والاخلاق لدى العديد من فئات المجتمع .

- المبررات التي تدعو إلى ضرورة تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالإدارات التعليمية : يقف وراء الدعوة إلى تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالإدارة مبررات وأسباب عديدة من بينها:

- وجود قصور واضح في استفادة الإدارات التعليمية من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ وإدارة نشاطها وعملياتها، وضعف وجود نظام إداري إلكتروني عصري بمعظم الإدارات التعليمية المصرية،
- الاعتماد على الأساليب التقليدية ، ونظم إدارية قديمة التي تعتمد على ذاكرة واجتهادات القائمين عليها ، بشكل أدى إلى التكدس في أعداد الإداريين ، وزيادة

أعباء البيروقراطية ويضعف القدرة على الإنجاز الكفء والسريع المجالس القومية المتخصصة .

- غياب المساءلة وتفشي بعض صور الفساد والقصور في التشريعات المنظمة للعمل في كثير من الإدارات التعليمية المصرية ، والقصور في التشريعات المنظمة لها، غياب الحرية ، والمركزية الشديدة في إتخاذ القرارات وغيرها من أوجه القصور ، مما ترتب عليه تدني مستوى أداء الإدارات التعليمية في مصر .
- الركود الاقتصادي والمشاكل المصاحبة لتوفير متطلبات النفقات العامة ، والتغيرات المحيطة، مثل العولمة وظهور جهات جديدة وقوية في الاقتصاد لدول الاتحاد الأوروبي، والبنك الدولي ، ورابطة التجارة العالمية ، أو منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، تدعو إلى ضرورة الاستفادة من التكنولوجيا والثورة الرقمية .
- اتساع الفجوة بين مخرجات التعليم العام واحتياجات سوق العمل ، وضعف المهارات المطلوبة لإعداد المهن ووظائف المستقبل ، خاصة وأن العالم يعيش ثورة صناعية رابعة تختلف عن سابقتها من ثورات ، ثورة تعتمد على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في مختلف المجالات لتحسين الكفاءة والتي أصبحت جزء لا يتجزأ من انشطة المجتمع وإدارة عملياته وأنشطته .
- تدني مستوى الوعي بمبادئ الحوكمة أو تطبيق مبدئيًا بشكل غير متكامل ، وكذلك غياب المبادئ الخاصة بالشفافية والمحاسبية والمشاركة ، ومحدودية الموارد المالية ، وضعف مشاركة أصحاب المصالح في صنع القرارات من خلال حوار مجتمعي .
- غياب الرؤية الاستراتيجية لدور الإدارات التعليمية كمخطط معرفي وعدم القيام بدورها في إنتاج العلم وخدمة المجتمع مما ينعكس على زيادة الفجوة بين الإدارات التعليمية المصرية والإدارات تفعيل مبادئ الحوكمة بالإدارات التعليمية المصرية لمواجهة تحديات الدول المتقدمة، بالإضافة إلى تحول الإدارات التعليمية إلى مؤسسات تضم أجهزة بيروقراطية

- كثرة القواعد والنظم واللوائح الإدارية والاجراءات البيروقراطية بالإدارات التعليمية ، بالإضافة إلى جمود الاجراءات الادارية وفشلها في احداث تغيرات في البناء الاكاديمي اوالبرامج .

فوائد تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارة :

يسهم تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارة بأنها توفر لها فوائد عديدة لكل اطراف العملية التعليمية بالإدارة (الطالب و الموجه والمدرسة والمجتمع ومنظومة التعليم بصفة عامة)

أ- من أبرز هذه الفوائد بالنسبة للإدارة الوصول إلى المعلومات المركزية من أي مكأن ، توفير خدمات إلكترونية عالية الجودة ، والمشاركة الإلكترونية ، زيادة الوضوح أدوات تعليمية مبتكرة، تحسين عملية صنع القرار الكشف عن الاشارات التحذيرية مبكرا. وتمكين الأقسام والطلاب وتشجيع مشاركتهم في ادارته وزيادة قدرتها على توفير مستوى عالي من الشفافية وتحد من ظاهرة الفساد الاداري بسبب (المجاملات).

أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالإدارة يمكن أن تساعد على ايجاد نماذج جديدة لحل المشاكل المتعلقة بالعملية التعليمية مثل إدارة اللقاءات من خلال شبكة الانترنت ، واستخدام البريد الالكتروني لإيجاد قنوات اتصال بين الإدارات التعليمية ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار، وتنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن باعتباره مشاركا في تقييم الأداء للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الانترنت ، والشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء العام على شبكة الانترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء الطالب الحق في المساءلة، وتوفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند على المشاركة

المهارات والقدرات الأساسية للقيادات في الإدارات لإنجاح الحوكمة الإلكترونية

- القدرة على التحليل : وتتعلق بالأساليب المتبعة في إجراءات العمل وطرق تحليلها وبيأن الوصول للمعلومات وتجميعها وبيأن نقاط القوه والضعف .

ب- القدرة على تنظيم البيانات وإدارتها : وهى وتمثيل البيانات ومعالجتها والعمل على تهيئتها للاستخدام ووضعها في أماكن تخزين ملائمة كونها تعد المصدر الأساسي للعمل .

جـ - القدرات الفنية : ويقصد بها التعامل مع كافة برامج قواعد البيانات وطرق إدارتها وفهم اليات عمل انظمة التوافق وربطها بالشبكات الداخلية وللإدارة والشبكات العامة المحلية وقدرة استخدام البيانات المختلفة و المتنوعة .

د - مهارات الاتصال والتواصل : : ضرورة بيأن اهداف وإجراءات العمل اثناء مراحل تطبيق الحوكمة الإلكترونية المختلفة إلى الجهات التي لها ارتباط بها وكذلك التواصل مع مختلف الإدارات بمستواها التنفيذي لكسب التأييد وضمأن الاستمرار والتطوير .

هـ - قدرات الإدارة الشاملة : هى إمكانية التعامل مع جميع وظائف الإدارة المتمثلة (بالتخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، المتابعة ، الرقابة) والتعامل مع مختلف المعطيات التي تتعلق بالأداء واستغلال الامثل للموارد والوقت .

و - القدرات المالية والخصوصية: تتطلب قوه الحوكمة الإلكترونية مدى توافر برامج حماية البيانات (أمن البيانات) لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة والعبث، المحافظة على سرية المعلومات .

الخطوة الثالثة :الممارسات البيروقراطية فى الإدارة:

تسهم أساليب تفعيل الحوكمة الالكترونية التي في تحسين بيئة التنظيم وتحقيق أهداف في الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية وأعدادها طبقا للمعايير المحاسبية المتعارف عليها والمقبولة عموما وإدارة ومراقبة المخاطر وتأكيد تطبيق ضوابط الرقابة الداخلية وتفعيل دور لجان المراجعة التي تهدف بصفة أساسية إلى تبني الميادي والسياسات المحاسبية و التحقق من تطبيقها في أعداد التقارير المالية ،وتفعيل المراجعة الداخلية واستقلالها وتحسينها في القيام بوظائفها الرئيسية ،وضمان التعاون الوثيق بين المراجعة الداخلية والخارجية

يعتبرالتقيد التام بتطبيق معايير الحوكمة يعتبر من المداخل المهمة والأساسية والضرورية في محاربة الفساد المالي والاداري أو تقليل أو الحد من هذه الظاهرة الى أقصى درجة ممكنة ،لان عند تطبيق هذه المعايير بشكلها الصحيح يؤثر على تعامل أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين والمستثمرين والأطراف الأخرى ذات العلاقة بالشركة بشفافية وموضوعية بعيدة عن جميع الشبهات والانحرافات وذلك تبعا وجود علاقة تأثير متبادلة بينهم ،لان الشفافية والموضوعية تعد من الأركان الرئيسية في مبادئ الحوكمة ،يساعد وجود نظام الحوكمة الفعال، مع وجود الافصاحات عن البيانات المالية للمؤسسات والمفصح عنها إفصاحا كاملا بدرجة عالية من الشفافية والموضوعية والحيادية ، على معرفة أن وجود هذه الإفصاحات المالية التي تتمتع بالنزاهة والموضوعية تساهم في عملية عدم التلاعب في حقوق والترامات الجهات المذكورة أنفا ، الأمر الذي يساعد على تحقيق عملية محاربة الفساد المالي والإداري بموجب لوائح وقوانين الحوكمة التي تنظم عمل الوحدات الاقتصادية فانه يحق للمساهمين المستثمرين وأصحاب المصالح والأطراف الأخرى ذات العلاقة في الوحدات مساءلة ومحاسبة أعضاء مجلس الإدارة والموظفين في حالة وجود تقصير في أداء عمل ، الأمر الذي ينعكس سلبا على مصالحهم ومن ثم فان دورهم في المساءلة و انتخاب و عزل مجلس الإدارة والموافقة على خطط استراتيجية جديدة سيساهم في الحد أو تقليل الفساد المالي والإداري (حسين، احمد،٢٠١٥،ص٥٠).

بالإضافة إلى ان الثقة المتبادلة بين أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين والمستثمرين وأصحاب المصالح والأطراف ذات العلاقة (الأطراف الخارجية تساهم بشكل كبير في محاربة الفساد المالي والإداري ، اذ ان هذه الثقة يتعين أن تقوم على أسس علمية رصينة في ضوء الإفصاحات المالية الصحيحة و التجارب السابقة

يحظى التصدى الى الفساد باهتمام عالمي كبير ، فقد انتشر في كل قطاعات المجتمع كما أن مشكلة الفساد لم تعد حالة محلية، ففي بيئة الأعمال الحالية تنشر عراف الفساد بعيدا عن الحدود القومية أن مهنة التدقيق يمكن أن تلعب دورا جوهريا للمساهمة في حل قضية الفساد ، بحيث توجد ضرورة للاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال

،وهناك عدة مداخل التطوير دور الوزارات والوحدات الحكومية وديوان الرقابة المالية لمحاربة الفساد وكما يلي :

- تطبيق هيكل التحكم المؤسسي كمدخل لتطوير الوزارات الحكومية
- تطبيق الاطارالمتكامل للرقابة الداخلية كمدخل التطوير دور الوحدات الحكومية
- تطبيق معايير التدقيق الدولية كمدخل لتطوير دور ديوان الرقابة المالية (جمعة، 2011).

تتمثل المواصفات والشروط التي يجب أن يتمتع بها المتابع الداخلي ، في أن يكون لديه الماما كاملا وواقيا عن طبيعة العمل التي تؤديه الأنظمة والتعليمات الخاصة بها التي تحكمها أضافة إلى ذلك يتعين أن يمتلك بعض التقارير المالية الصادرة من قبل اللجان المختلفة لسنوات سابقة والتي تساعده في أداء عمله وكتابة تقاريره بكل شفافية وموضوعية وحيادية بعيدة عن تأثره بالضغوطات الخارجية أو الداخلية مما يمكنه في محاربة الفساد المالي والإداري تتمثل جودة التدقيق في ممارسة المتابعين وكذلك المراجعين لإداء أعمالهم بكفاءة وفعالية عالية طبقا لمعايير الرقابة والتدقيق الدولية والمحلية بغية اكتشاف مواقع الخلل والضعف من خلال تدقيقها لبياناتها المالية وبيان موقفهم من هذه المخالفات ،، الأمر الذي يساهم في محاربة الفساد المالي او تقليله الى اقصى درجة ممكنة وتطلب معايير جودة التدقيق من المتابع الداخلي عند القيام بعملية التدقيق المهني للوحدات أن يراعي مخاطر التدقيق وان يحاول تحلها إلى أقصى درجة ممكلة او تقليلها إلى أدنى مستوى مقبول للوصول إلى سلامة الرأي عند أعداده الكتابة تقريره المالي يمكن اعتبار أساليب التدقيق أو المراجعة سواء كانت داخلية أو خارجية من خلال تفعليها بشكل كفوه والمباشرة في تطبيق مبادئ الحوكمة ، لا ان هذه الأساليب تعتمد على الدقة في كتابة التقرير بشفافية وموضوعية مع التقليل أو منع حالات الغش والاحتيال والفساد التي تعد من الوسائل الفعالة لمعالجة الأسباب التي يمكن أن تؤدي الفساد المالي والإداري اونتيجة الظروف الاقتصادية والأزمات المالية التي يمر بها العراق يلاحظ أن الاقتصاد العراقي قد تأثر بالتحديات الدينية الداخلية والخارجية وذلك نتيجة لتزايد واتساع ونمو مظاهر الفساد المالي والإداري الذا يتعين تفعيل دور الحوكمة وأنظمة الرقابة الداخلية في بيئة الأعمال العامة والعراق بشكل خاص

المواجهة الظروف الاقتصادية والأزمات المالية وذلك لان كل من الحوكمة وجودة التدقيق تعد أداة من الأدوات والممارسات الجوهرية التي تستخدم في معالجة مظاهر الفساد المالي والإداري والحد من مسبباتها

اساليب مكافحة الممارسات البيروقراطية:

يتمثل أبرز أساليب المكافحة في استخدام الوسائل الآتية

- تبني نظام ديمقراطي يقوم على أساس فصل السلطات وسيادة القانون والمؤسسية الإدارية
- ايجاد جهاز قضائي مستقل وكفوه وعادل يتكفل باحترام وتنفيذ القوانين والأنظمة المتعلقة بمكافحة الفساد
- تطوير وتعزيز دور الرقابة والمساءلة المهنية للهيئات والمؤسسات التشريعية والتنفيذية والإعلامية والشعبية
- التركيز على البعد الأخلاقي والديلي لمحاربة مختلف أشكال الفساد والمحسوبية وسوء الإدارة (معايعة، 2007).

الخطوة الرابعة الدراسة الميدانية ونتائجها :

يتضمن هذا المبحث أربعة مواضيع هي : مقاييس البحث واختيار أداة قياس البحث والإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية. المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على منهج الوصفى التحليلى .

أدوات الدراسة:تمثلت أدوات جمع البيانات في: الاستبانة للمسئولين بالإدارات التعليمية حول متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

أ – قام الباحث بتصميم الاستبانة للمسئولين بالإدارات التعليمية حول متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

ب–اشتملت الاستبانة المسئولين بالإدارات التعليمية على المحاور التالية:

- البيانات الأولية. - متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية
- المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية .- مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية والقضاء على البيروقراطية .

3. صدق الأداة: (أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (9) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الفيوم / وجامعة حلوان وجامعة القاهرة ، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة انفاق لا تقل عن (80%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي * الصدق المنطقي :

للتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية .

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمد الباحث في حساب صدق الانساق الداخلي لالاستبانة المسئولين بالمؤسسات التعليمية على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (٣٠) مفردات من المسئولين بالإدارات التعليمية مجتمع الدراسة وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول(1) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الاستبيان ودرجة الاستبيان

م	الابعاد	معامل الارتباط	الدلاله

1	**متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية**	**0.85** **	**دالة**
2	**المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية والقضاء على البيروقراطية**	**0.66** **	**دالة**
3	**مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية والقضاء على البيروقراطية**	**0.71** **	**دالة**

** يتضح من الجدول السابق ارتباط أبعاد الاستبانه ببعضها البعض بمستوى دلالة (0.01) . وهذا يؤكد أن الاستبانه تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

يوضح الجدول السابق أن:معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

4. ثبات الأداة

تم حساب شات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للاستبانة المسئولين بالإدارات التعليمية ، وذلك بتطبيقها على عية قوامها (37) مفردات من المسئولين بالإدارات التعليمية مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (2) يوضح نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ)

م	الأبعاد	معامل (الفا – كرونباخ)
1	متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية	**0.74**
2	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية للقضاء على البيروقراطية	**0.79**
3	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية القضاء على البيروقراطية	**0.73**

4	ثبات الاستبانة لدى المسئولين بالإدارات التعليمية ككل	**0.77**

يوضح الجدول السابق أن

وبالنظر إلى النتائج الموجودة بالجدول السابق يتضح أن معامل ثبات بالنسبة لمحاور الاستبانة والمجموع الكلي مرتفعة. وبناء على هذه النتيجة فإن مستوى الثبات لمحتوى الأداة يعد ملائماً من وجهة نظر البحث العلمي.

جدول (3) التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية و كا^2 للمحور الثاني (واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية وتأثيرها)

م	البنود	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه البند	كا^2	مستوى الدلالة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%						
1	يتوفر الاجهزة الالكترونية وبرامجها مناسبة مع طبيعة العمل داخل الادارة	250	62.50	14	3.50	136	34.00	2.29	0.94	متوسط	208.94	0.01	8

م		2	3	4
البنود		سرعة شبكة الاتصال المستخدمة بالإدارة كافية لنقل البيانات والمعلومات وانجازها بالوقت المناسب	توافر نظم الحوكمة في وضع اقتراحات ترشيد القرارات الإدارية	تتوافر نظم الحوكمة الإلكترونية المناسبة مع تقديم المقترحات
نعم	ك	0	0	131
	%	0.00	0.00	32.75
إلى حد ما	ك	399	399	269
	%	99.75	99.75	67.25
لا	ك	1	1	0
	%	0.25	0.25	0.00
المتوسط الحسابي		2.00	2.00	2.33
الانحراف المعياري		0.05	0.05	0.47
اتجاه البند		متوسط	متوسط	متوسط
كا^2		396.01	396.01	47.61
مستوي الدلالة		0.01	0.01	0.01
الترتيب		11	11	7

م		5	6	7
البنود		توافر نظم الحوكمة الإلكترونية تتناسب مع سياسة التدوير الوظيفي	توافر نظم الحوكمة الإلكترونية الحماية الأمنة للمعلومات وكشف التجاوزات والانحرافات	يتوفر قناعة لدى العاملين بعدالة تطبيق الجزاءات التي يتلقونها من جانب الإدارة
نعم	ك	14	150	150
	%	3.50	37.50	37.50
إلى حد ما	ك	386	133	133
	%	96.50	33.25	33.25
لا	ك	0	117	117
	%	0.00	29.25	29.25
المتوسط الحسابي		2.04	2.08	2.08
الانحراف المعياري		0.18	0.81	0.81
اتجاه البند		متوسط	متوسط	متوسط
كا^2		345.96	4.09	4.09
مستوي الدلالة		0.01	غير دالة	غير دالة
الترتيب		10	9	9

م		8	9	10
البنود		يوجد تطابق بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة لدى الإدارة	يساهم تطبيق الإدارة مبدأ التوافق في العمل لتحقيق اهدافها	تتبع الإدارة مبدأ اسلوب الحوار في الوصول الى القرارات من خلال اللجان المعنية
نعم	ك	150	150	150
	%	37.50	37.50	37.50
إلى حد ما	ك	250	250	250
	%	62.50	62.50	62.50
لا	ك	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00
المتوسط الحسابي		2.38	2.38	2.38
الانحراف المعياري		0.48	0.48	0.48
اتجاه البند		مرتفع	مرتفع	مرتفع
كا^2		25.00	25.00	25.00
مستوي الدلالة		0.01	0.01	0.01
الترتيب		5	6	5

م	البنود	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه البند	كا2	مستوي الدلالة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%						
11	تحل المشكلات الإدارية بشفافية	150	37.50	250	62.50	0	0.00	2.38	0.48	مرتفع	25.00	0.01	5
12	تطبق الاليات المحددة للمساءلة على الجميع دون تمييز	283	70.75	117	29.25	0	0.00	2.71	0.46	مرتفع	68.89	0.01	2
13	يتم متابعة وتقييم سياسات المساءلة التي تتبعها الادارة التنفيذية واعداد تقارير بذلك	264	66.00	136	34.00	0	0.00	2.66	0.47	مرتفع	40.96	0.01	3

م		14	15	16
البنود		معايير تقييم الاداء تزيد من ثقة العاملين في الإدارة وتتم دون تحيز	تسعى الإدارة باستمرار الى تطوير الانظمة والقوانين حسب متطلبات العصر	يتم التحقق من فعالية اداء الإدارة والمساءلة التنظيمية لها
نعم	ك	386	250	386
	%	96.50	62.50	96.50
إلى حد ما	ك	14	150	14
	%	3.50	37.50	3.50
لا	ك	0	0	0
	%	0.00	0.00	0.00
المتوسط الحسابي		2.97	2.63	2.97
الانحراف المعياري		0.18	0.48	0.18
اتجاه البند		مرتفع	مرتفع	مرتفع
كا^2		345.96	25.00	345.96
مستوي الدلالة		0.01	0.01	0.01
الترتيب		1	4	1

م	البنود	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه البند	كا^2	مستوي الدلالة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%						
17	تفصح الإدارة عن كافة انشطتها المالية وغير المالية ضمن التقارير المالية لديها	133	33.25	267	66.75	0	0.00	2.33	0.47	متوسط	44.89	0.01	6
18	تسعى الإدارة إلى الوفاء بالاحتياجات للعاملين في تقديم الخدمات الاليكترونية	283	70.75	117	29.25	0	0.00	2.71	0.46	مرتفع	68.89	0.01	2
	المجموع الكلى	3280	45.56	3548	49.28	372	5.17	2.41	0.44	مرتفع	135.74	0.01	

* قيمة (كا^2) الجدولية عند مستوى (0.01) = 9.210 ، وعند مستوى (0.05) = 5.991 لدرجة حرية (2)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن جميع قيم كا^2 دالة عند مستوى (0.01) ، إذ أن قيم كا^2 المحسوبة أكبر من قيمة كا^2 الجدولية عند مستوي (0.01) لدرجة حرية (2)

الموضحة أسفل الجدول السابق فيما عدا العبارات ارقام (6 ، 7) فهي غير دالة ، وهذا يؤكد أن أراء عينة الدراسة حول بنود هذا البعد متسقة مع نفسها وهذه البنود تميز أراء الافراد عينة الدراسة نحو إتجاه معين وعدم تشتت التكرارات حول بدائل الاختيار الثلاثة (نعم، إلى حد ما ، لا) فيما عدا العبارات ارقام (6 ، 7) فتشتت آراء عينة الدراسة حولها .

كما يتضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على المحور الثاني (واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية وتأثيرها) بنسبة مئوية (80.33%) ، وبمتوسط حسابي

عام (2.41 من 3) وهو مرتفع حيث أنه يقع فى الفئة (2.34 إلى 3.00)

ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بدرجة مرتفعة على بعض عبارات المحور الثاني (واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية وتأثيرها) ، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط, ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط كما يلي:-

جاءت العبارة رقم (14) وهي " معايير تقيم الاداء تزيد من ثقة العاملين في الادارة معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الشبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية

- تحديد مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية :

للحكم على مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترمير وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (3 – ١ – ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الحلية المصحح (٢/٣ = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في

جدول (4) التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية و كا^2 للمحور الثالث (مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية فى الإدارات التعليمية)

م	البنود	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه البند	كا^2	مستوى الدلالة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%						
1	توفير الدعم المالى المناسب لتشجيع العاملين لاستخدام الحوكمة	250	62.50	14	3.50	136	34.00	2.29	0.94	متوسط	208.94	0.01	8
2	تزويد الإدارات بأحدث أجهزة الحاسب الالى	0	0.00	399	99.75	1	0.25	2.00	0.05	متوسط	396.01	0.01	9
3	تطوير برامج الاتصال التى تستخدمها الإدارات	0	0.00	399	99.75	1	0.25	2.00	0.05	متوسط	396.01	0.01	1
4	تحسين البنية التحتية بشكل مستمر	131	32.75	269	67.25	0	0.00	2.33	0.47	متوسط	47.61	0.01	4
5	توعية العاملين بشكل مستمر لأهمية استخدام الحوكمة	250	62.50	14	3.50	136	34.00	2.29	0.94	متوسط	208.94	0.01	5

م	البنود	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه البند	كا²	مستوى الدلالة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%						
6	عمل ندوات تثقيفية للمستفيدين من الحوكمة(عاملين/ طلاب/اباء)	0	0.00	399	99.75	1	0.25	2.00	0.05	متوسط	396.01	0.01	6
7	توفير المعلومات الرقمية الكافية للمستفيدين	0	0.00	399	99.75	1	0.25	2.00	0.05	متوسط	396.01	0.01	2
8	توفير التدريبات المتخصصة في مجال الحاسب والشبكات	250	62.50	150	37.50	0	0.00	2.63	0.48	متوسط	25.00	0.01	3
9	توضيح القوانين والتشريعات الخاصة باستخدام شبكة الانترنت	386	96.50	14	3.50	0	0.00	2.97	0.18	مرتفع	345.96	0.01	7

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المقترحات جاء متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابى (2.29) ، وهذا يعني أن مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات المؤسسات التعليمية بالإدارات التعليمية لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات وقد يرجع ذلك الى رغبة جميع

العاملين في المنظمة الى الاستغناء عن تقديم الخدمات التقليدية والاعتماد على الحوكمة الإلكترونية في تقديم الخدمات كأسلوب تكنولوجي حديث يوفر وقت وجهد العاملين في تقديم الخدمات كما اكدته دراسة غادة زكريا 2023 ، دراسة لطيفة شعبان 2019.

من خلال الطرح السابق ، يمكن عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية على النحو الآتي :

1-واقع ممارسة العاملين بالإدارات التعليمية فى مصر للوكمة الاليكترونية جاءت بمتوسط وزون قدره (3.43) ،وبدرجة موافقة متوسطة.

2. واقع التعلم التنظيمي لدى العاملين بالإدارات التعليمية ، جاءت عباراته بمتوسط موزون قدره (3.54) بدرجة موافقة متوسطة.

3. أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند أي مستوى من مستويات الدلالة بين متوسطات استجابات العينة مما يعني اتفاق رؤية أفراد العينة من الذكور والإناث في تقدير واقع الحوكمة الاليكترونية لتحقيق التحسين المستمر .

4. وجود بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الاليكترونية:

- ❖ قصور البنية التحتية سواءً المادية أو التقنية أو الفنية على مستوى الإدارات التعليمية بما يعوق تشارك المعرفة وتبادلها.
- ❖ ضعف اهتمام الإدارات بتوفير معلومات كافية عن أصحاب الخبرة من أعضاء الأقسام بالإدارات المختلفة.
- ❖ ضعف اهتمام الإدارات التعليمية بالبرامج التدريبية التي تساعد على المشاركة في المعرفة.
- ❖ زيادة أعباء العمل على العاملين بالأقسام المختلفة تبعدهم عن جوهر العمل
- ❖ قلة وجود حوافز مادية ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس لتعزيز التشارك المعرفي.
- ❖ النمطية ومقاومة التغيير وضعف تقبل الأفكار التشاركية من الإدارات.
- ❖ محدودية الكوادر البشرية المدربة على التكنولوجيا.

- ندرة الحوار المشترك بين أعضاء هيئة التدريس عند صياغة قرارات العمل.
- مخاوف أصحاب المعرفة من فقدان سلطتهم وقوتهم نتيجة مشاركة معارفهم الضمنية بالإضافة إلى العديد من المعوقات الأخرى.

مقترحات البحث

1. ضرورة الاهتمام بالعاملين بالمستحدثات التكنولوجية الحديثة فى مجال التكنولوجيا
2. ضرورة توفير خطة شاملة للمنظمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية داخل المنظمة
3. وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق الحوكمة الالكترونية والاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة

٤- تحديث القوانين والقرارات الوزارية بحيث تغطي كافة جوانب الفنية والإدارية والمالية للمنظمة بما يمكنها من تطوير وتحديث اسلوب تقديم خدمات المؤسسات التعليمية للعملاء

5 وضع خطة لتنمية القوى البشرية على مستوى المنظمات بحيث تشمل تدريب الموظفين والعاملين بالمنظمة ، وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تور الالكترونية.

5 – توفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين بالإدارات التعليمية وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام الحوكمة الالكترونية.

6- توفيرالاعتمادات المالية المناسبة لاستخدامها في شراء وتطوير أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الرقمية الحدية اللازمة لتقديم خدمات المؤسسات التعليمية في المنظمة بغرض تطبيق الحوكمه عقاب رادع لمن يسيئ استخدام هذه الوسائل.

7 – تشجيع الباحثين على القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث حول تطبيق نظم الحوكمة الالكترونية في الإدارات للوقوف عليها والاستفادة منها في الخدمات

المراجع العربية:

أحمد، محمد عصام وآخرون (٢٠١٢) جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية، دراسة حالة في محافظة نينوي، مجلة الإدارة والاقتصاد

بادي و بوخالفة (٢٠١٧). الحكومة الالكترونية وتواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيزالمشاركة الالكترونية،المؤتمر الثامن والعشرون،الاتحاد العربي للمكتبات

الباز، شهيده (2010) المنظمات الأهلية في مصر وإمكانية التطوير، المجلس القومي للأمومة والطفولة، القاهرة

أحمد محمد جاد (٢٠١٦)، مقاربة الحوكمة الالكترونية كالية حماية ضد الجرائم الالكترونية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد ٢٩

بدوي ، هناء حافظ (٢٠٠٢) إدارة وتنظيم المؤسسات التعليمية في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث بطوش،

كمال محمود (٢٠٠٤) المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات، حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية

بكار، صلاح الدين(٢٠١١) اساليب تطبيق الحوكمة، دار وائل للنشر، عمان.

البكري، شريف محمد احمد(٢٠١٣) دور حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الأداء التنظيمي، رسالة ماجستير ، جامعة قناة السويس كلية التجارة

بوخريص، السنوسي سليمان (٢٠١٧) دور الحكومة الالكترونية في تحقيق التمير التنظيمي، جامعة بني غازي كلة العلوم والآداب ، العدد 30 ،

ثائر، والجبوري، مراد (٢٠١٦)، متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات ، القاهرة ، دار الفكر العربى

حسين، محمد جاد، احمد، اشرف محمود (٢٠١٥). إمكانيات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، بحاث منشور في مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد ٢٤ الجزء الاول

حجازي، سناء وتوفيق، نيفين (٢٠٠٨) دراسة قواعد البيانات بالمؤسسات التعليمية كمدخلات لنظم المعلومات مطبقة على عينة من المنظمات الأهلية بمنطقة شمال القاهرة، المؤتمرالعلمي الحادي والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،

الدقن ، احمد السيد (٢٠١٧) دور الحوكمة الالكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومة باستخدام اطار اهداف مراقبة انظمة المعلومات والتكنولوجيا، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة المجلد 18، العدد 1

الرافعي، سحر قدوري(٢٠٠٩) الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها محل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، جامعة حسيبة بوعلى السلف، العدد 7

السروجي، طلعت مصطفى وآخرون(٢٠٠٧) السياسة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

سليمان، منة الله سعيد عبد العزيز (٢٠١٤) استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدمات المؤسسات التعليمية بالجمعات الاهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية

صابر، محمد بدر (٢٠١٢). لعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسيوط

طاهر، محمد عبود (٢٠١٩) جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في المديرية العامة التوزيع كهربا الجنوب ،مجلة دراسات ادارية، جامعة البصرة ، كلية الإدارة والاقتصاد مجلد 11، العد ٢٢

عبد اللطيف، رشاد أحمد .(١٩٩٨). نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية.

عبد الموجود، أبو الحسن (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث

عبد الهادي، زين (٢٠٠٨).الحكومة الالكترونية والحوكمة الالكترونية متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة

عبدالجليل، عصام طلعت(٢٠١٢). الثقافة الالكترونية كمتغير لتفعيل البناء التنظيمية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان.

عدوان، اياد خالد (٢٠٠٧). مدي تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية،غزة

غادة زكريا (2023)برنامج إلكتروني مقترح لتحسين العمليات الإدارية بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم على ضوء الإدارة الإلكترونية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الفيوم

لطيفة عبد الوهاب شعبان :تصور مقترح للتنمية المهنية للقيادات الإدارية بمديرية التربية والتعليم بالفيوم على ضوء مدخل إدارة التغيير ،رسالة دكتوراة ،غير منشورة كلية التربية ،جامعة الفيوم 2019

معجم المعاني الجامع : متاح على موقع http://www.almaany.com

منال الكردي، (٢٠١٣). مقدمة في نظم المعلومات الادارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجددة الاسكندرية.

محمد ،عبده حافظ (2014) : حوكمة القوى العاملة ، دار الجامعة الجددة الاسكندرية

مريزق، عدمان (٢١٠٤). الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر)،المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، جامعة بومرداس.

ناجي، أحمد، محمود، محمد محمود(٢٠٠٧). التنمية في ظل عالم متغير، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق،

نوير، طارق (٢٠٠٦). الحكومة المعلوماتية في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة

هويدا، عدلي (٢٠٠٥). فعالية مؤسسات المجتمع المدني وتأثيره على بلورة سياسة إتفاق للخدمات الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية ، الإسكندرية.

المراجع الاجنبية

AlAthmay, AlaaAldin (2015). Demographic factors as determinants of e-governance adoption: Afield study in the United Acab (UAE). transforming government people process and policy, Vol. No..3

Aneri, M (2014). The Challeng of Policy Formulation and Service Delivery in the Century improving customer service delivery, BY E-governance, International Journal of Scientific and Research Publications, vol ,ce delivery International Journal, governance-BY E Charlie, Gillette (2005). Improving Business performance through E, Learning.

Julie Cwikel & Ram (2011). Ethical Dilemmas In Applying Second Wave Information Technology To Social Practice Journal of Social Work, Vol 1,NY.

Peter s Julie, f, linda d (2006): E-government services in the local government context: an Australian case study business process manegment journal, vol, Issue.

Simon, Hall BSC(AES), GDURP, (2013). Community Net work-Community Development Through Information Technology, Online Planning Journal Articles- Microsoft Inter Explorer, P.11

Steve, Molloy & Charles R. Schwenk (2012): The Effect Of Information Technology On Strategic Decision Making N. Y Journal Of Management Studies.