واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية

The Reality of Using Information Technology to Improve Performance Educational Institutions in Gharbia Governorate

د/ نَشْوَى زَكِّي بَسْيُونِي مَبْرُوك
مُدَرِس بِقِسْمِ الْمَجَالاتِ
بالمَعهد الْعَالِي لِلْخِدْمَة الاجْتِمَاعِيَّة بِكَفْرِ الشِيْخ

الملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات الاجتماعية التعليمية بمحافظة الغربية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف وبيان واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات الاجتماعية التعليمية بمحافظة الغربية، كما استخدم مقياس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية يتضمن (26) بنداً تحت جوانب تطوير أداء المؤسسات التعليمية وهي: (وضوح المعلومات – توقيت المعلومات – الأجهزة والمعدات – أساليب العمل – الكفاءة المؤسسية)، وبلغ عدد العينة (130) فرداً منهم (21) أخصائياً، و(38) إدارياً، و(71) معلماً من مدارس التعليم الثانوي بمحافظة الغربية منهم (84) ذكور، (46) إناث، وأظهرت المعالجة الإحصائية للنتائج وفقا لوعي أخصائي تكنولوجيا التعليم بمدارس التعليم الثانوي بواقع الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي العام في مصر في ضوء استخدام تكنولوجيا المعلومات من ضعف في وضوح المعلومات ودقتها، وقلة في توقيت المعلومات، وندرة في الأجهزة والمعدات المستخدمة في النظام، وضعف أساليب العمل، وقلة الكفاءة المؤسسية، ومن خلال تلك النتائج التي أظهرها البحث ، تم وضع المقترحات الإجرائية وآليات تنفيذها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات – تطوير أداء المؤسسات.

Abstract: The study aimed to reveal the reality of using information technology to develop the performance of educational social institutions in Gharbia Governorate. The study relied on the descriptive approach to describe and clarify the reality of the use of information technology to develop the performance of educational social institutions in Gharbia Governorate. The scale of the reality of using information technology to develop the performance of educational institutions in Gharbia governorate includes (26) items under the aspects of developing the performance of educational institutions, which are: (Information clarity - The timing of the information - devices and equipment - work methods - institutional efficiency), and the number of the sample was (130) individuals, including (21) specialists, (38) administrators, and (71) teachers from secondary schools in Gharbia Governorate, including (84)) Males, (46) females, and the statistical treatment of the results, according to the awareness of the educational technology specialist in secondary education schools, showed the reality of institutional performance in general secondary schools in Egypt in light of the use of information technology, including weakness in information clarity and accuracy, lack of information timeliness, and scarcity of devices and equipment. used in the system, weak work methods, and lack of institutional efficiency, and through those results shown by the research, procedural proposals and implementation mechanisms were developed.

Keywords: Information Technology - Developing the Performance of Institutions.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعرفة ونقلها من أهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في جميع المجالات، إضافة إلى أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أم حفظها، وبفضل تطور مفهوم واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والإنترنت أصبح العالم يشبه القرية الكونية الصغيرة. ويعتبر القرن العشرين من أهم الفترات التاريخية التي عرفتها المجتمعات البشرية نظراً لظهور العديد من مظاهر التغيير السريع وظهور العديد من المشكلات التي يشهدها هذا القرن من أبرزها مشكلة التكنولوجيا والاتصال لما لها من آثار متعددة على عمليات التغيير والتحديث، وتطور نظم الاتصال البشري والجماهيري، وتنوع مصادر وأنماط الإنتاج والثقافة المادية واللامادية، وتحديث المؤسسات التعليمية والاقتصادية والسياسية وتغيير أنماط الحياة وأساليب المعيشة والتحضر وظهور المدنية الحديثة وغيرها (عبدالله محمد عبدالرحمن، 2010، 425).

لذا تعتبر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الأمل والخطر على حد سواء، حيث قد نمت شبكة المعلومات والاتصالات أسرع من أي ظاهرة في التاريخ، وعليه فقد أصبح الأثير وسيلة جديدة وهامة غير مسبوقة للحضارة (عبدالمحسن أحمد العجيمي، 2014، 30). وأن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تعتبر بمثابة القدم الثابتة التي يقف عليها عصر العولمة إلى جانب قدمه الاقتصادية، فثورة الاتصالات هي ثمرة التقدم التكنولوجي الذي أصبح من أهم الظواهر العالمية التي تستقبل القرن الحادي والعشرين، والتي بدأ النظام العالمي يستشعر آثارها وتداعياتها في جوانب الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، ولقد بات الحصول على التكنولوجيا وتوظيفها من قِبل الدول النامية والتي من بينها مصر أحد الأهداف الرئيسية، وأن عملية استخدامها وتوجيهها إلى مناحي الحياة المختلفة والتعامل مع سلبياتها وآثارها والتي يحتاج إلى أساليب وإجراءات وبرامج خاصة وتوعية بهذه الأخطار والتي تلعب مؤسسات المجتمع المدني دوراً هاماً فيه (ليلي على، 2011، 399). وقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، وصار تبادل المعلومات العامل الأهم في تطوير وتنمية المجتمعات، وأصبح من الضروري على المؤسسات التعليمية أن تعيد النظر في أدواتها وتقنياتها، وأن تسعى إلى الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد أن بدأت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئاً ثقيلاً على المؤسسات التعليمية في تقديم خدماتها (محمد جاد حسين، 2010، 54).

كما تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نمواً كبيراً في حجمها وتنوعاً في أنشطتها نتيجة للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها خاصة التكنولوجية منها، هذه التطورات كانت بمثابة قفزة سريعة في مختلف قطاعات ومجالات الحياة بشكل عام وعلى القطاعات الاقتصادية بشكل خاص، مما جعلت الاقتصاد يستفيد من السرعة والفعالية التي توفرها له ونتيجة لهذا التطورات أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتل مكانة واسعة وذات أهمية على جميع الأصعدة، حيث يُعد مفهوم الأداء المؤسسي من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال إدارة المؤسسات التعليمية، وخاصة في ظل التحديات العالمية وازدياد حدة المنافسة لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمستفيدين، لذا فقد أصبح التميز من الأهداف التي تسعى لتحقيقها العديد من المؤسسات التعليمية في بيئة تنافسية متغيرة ومتسارعة، تعتمد على الدقة والمرونة والابتكار، بل وأصبحت للمؤسسات

المتميزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق؛ وهذا يتطلب من الوحدات الإدارية التعليمية جهوداً مكثفة نحو مزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي (Buckman, 2014, 16).

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية التعليمية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائل التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعت المؤسسات التعليمية عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة التعليمية أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها (سومية عيسات، 2017، 315).

ولقد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات إلى إعادة النظر في الأداء الحكومي ووظائفه التقليدية، والخدمات التي يقدمها لقطاعات المجتمع، سواء الجمهور أو المنظمات والمؤسسات الأخرى، لذا تبنت الدولة نظام الحكومة الالكترونية باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء (عبدالله سعد خليل، 2016، 31). وتعتبر المؤسسات التعليمية على أنواعها طرفاً فاعلاً في التفاعلات التي تحدث في إطار تكنولوجيا المعلومات، فهي أحياناً مركزاً لإنتاج وصناعة المعلومات والمعارف وأحياناً مركزاً لاستهلاكها والاستفادة منها، كما أنها قد تكون مرسلاً لهذه المعلومات والمعارف في شكل رسائل كما قد تكون مستقبلاً لها، ونجد أيضاً تأثر المؤسسات التعليمية بهذه التكنولوجيا في طبيعة أنشطتها وكيفية ممارستها الأمر الذي ولد عدة مفاهيم جديدة في هذا الصدد كبروز مفهوم الإدارة الالكترونية أو التسويق الالكتروني، مما ساعد كثيراً على نمو وتطور بعض الأنشطة والوظائف، كما أن استفادتها كانت واسعة في عمليات الاتصال سواء كان الاتصال الداخلي أو الخارجي، وعموماً فإن الانتشار الواسع والاعتماد الكثيف على هذه التكنولوجيا من طرف المؤسسات أعطي صبغة ذات توجه جديد مبني على ممارسة الأنشطة المختلفة عبر شبكة تكنولوجيا المعلومات، فنظراً لسعة انتشارها عبر جميع مناطق العالم لتشكل شبكة عالمية فهي تعد وسيلة فعالة لتحقيق ولترقية الاتصال، إضافة إلى تكاليفها المنخفضة وسرعتها في أداء وتنفيذ عمليات الاتصال، كما تساهم هذه التقنيات الحديثة في رفع جودة الاتصال وتسهيله وتبسيطه من خلال تمكين الأطراف من التعبير عن آرائهم بمختلف الأشكال والرموز الممكنة والصور وغيرها، وما يزيد هذا الأمر جودة تلك التقنيات المستخدمة في صياغة الصور الإلكترونية وإرسالها عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، إن تعدد الأنشطة التي يمكن ممارستها على هذه الشبكة كان له أثر بالغ في تطور مفهوم ومعني المؤسسة من حيث الوظائف والأنشطة والبنية، إلى درجة أن ظهرت ما يسمي بالمؤسسة الافتراضية التي تعتمد على تقنيات المعلومات ووسائل الاتصال الإلكترونية دون أن ترتبط عملياتها بمكان أو زمان محدد (يونس طارق، 2013، 73).

كما تعتبر العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل، كالمحيط الخارجي، والثقافة، والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يتزايد يوما بعد يوم، فلو تصورنا الواقع الحالي وقارناه مع ما كان عليه الحال في السنوات السابقة حيث كان البريد الالكتروني

والرسائل القصيرة، في ذلك الوقت، هي أفضل وسائل اتصالات الأعمال، عندها لا يمكننا أن نتخيل وأن نتوقع ما سيكون عليه الحال بعد ذلك، فقد تطورت اتصالات الأعمال ودخلت عالم الأعمال باستخدام وسائط جديدة ومتعددة، فمثلاً أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة بأشكال ثلاث هي المقروءة والمسموعة والمرئية، وفي آن واحد، ودخلت إلى عالم الأعمال أيضاً المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال، لذا وجب على المدير والمؤسسة معا مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات وإدماجها في المؤسسات من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام (ليلي حسام الدين أحمد، 2011، 14 – 15). وتكنولوجيا المعلومات هي أدوات رقمية في خدمة المؤسسة، ومع ذلك ومن أجل الاستفادة الكاملة منها تتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغييرات تنظيمية كبيرة، بمعنى آخر لا يمكن نشر وسائل رقمية داخل المؤسسة دون تغيير تنظيمي عميق، لذلك يمكن رسم علاقة نظامية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمؤسسة، وبالتالي فان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن إطار تنظيمي غير مناسب لن يحقق مكاسب ملموسة، على العكس في هذا النوع من الحالات ينبغي للمرء أن يتوقع نتائج سيئة أو حتى تدهور في الأداء العام للمؤسسة (مزهر شعبان، وشوقي ناجي جواد، 2018، 272–273).

ثانياً: الدراسات السابقة:

طرحت العديد من الدراسات العربية والأجنبية أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وارتباط تطبيقها بتطوير أداء المؤسسات التعليمية، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات:

دراسة (فادي يحي غانم، 2016) التي هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية وتطوير أداء الموارد البشرية لدى كافة المستويات الإدارية المختلفة في أي مؤسسة وأثر ذلك على الأداء الوظيفي. وذلك من خلال محاور الدراسة الأساسية والمتمثلة في: تكنولوجيا المعلومات ومفهومها الحديث، وخصائصها، وأهميتها في بناء مجتمع المعلومات –الموارد البشرية ومفهوم إدارة الموارد البشرية، وتعريفها، وأهدافها، وأهميتها المتزايدة، مفهوم التنمية وتطوير الأداء، ثم الحديث عن المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر تكنولوجيا المعلومات، وأخيراً الآثار الإستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأسفرت النتائج عن أن التكنولوجيا لعبت دوراً هاماً في تطوير أداء الموارد البشرية.

كما جاءت دراسة (أحمد عبدالفتاح ناجي، 2016) وهدفت إلى التعرف على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل التنمية ببلدان العالم النامي في ظل العولمة رؤية تحليلية، فمفهوم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ارتبط عبر سنوات طويلة بالتطور الحضاري والثقافي والمعلوماتي والاقتصادي منذ العصور القديمة بدءاً من الثورة التكنولوجية الأولى بظهور وانتشار الزراعة، مروراً بمرحلة نضج خلال الثورة التكنولوجيا الثانية "الثورة الصناعية"، ثم ازدهر وتسارع ازدهار في منتصف القرن العشرين خلال ما يمكن أن يطلق عليه "الثورة الإلكترونية" ثم ثورة التكنولوجيا العالمية منذ أواخر الثمانينات ومطلع التسعينات من القرن العشرين، وانتهاء إلى ثورة الاتصالات والمعلومات في مطلع القرن الحادي والعشرين، ومن ثم فهي ليست وليدة العصر الحالي بقدر ما هي ترتبط به فقط بسبب التقدم التقني الكبير الذي وصل إليه الآن، وانقسمت الورقة إلى عدد من النقاط، تناولت الأولى تعريف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. وأشارت الثانية إلى النظريات المتعلقة بالتقنية بالمجتمع، وهي النظرية النوعية "الأداتية" للتقنية، ونظرية الجوهر أو المضمون للتقنية، والنظرية النقدية للتقنية، وتقنية المعلومات

العولمة والتنمية الاجتماعية، وأكدت الثالثة على الدمج بين تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والتنمية. وبينت الرابعة المقصود باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التنمية، وأوضحت الخامسة الربط بين التنمية وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، واختتمت الورقة بالتأكيد على ضرورة إرساء أسس ديمقراطية تقنية حديثة، من خلال تفعيل دور منظمات المجتمع المدني على زيادة وعي السكان بالقضايا المرتبطة بهذه التقنية، ومن ثم المشاركة الحديثة بالقرارات أو السياسات المتعلقة بتحديد أنسب أو أفضل أنواع هذه التقنيات بما يتناسب مع ظروف المجتمعات الفقيرة.

وقد سعت دراسة (فهد معيوف العنزي، جاسم محمد الحمدان، 2016) إلى الكشف عن درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المدارس الثانوية الحكومية بدولة الكويت، وهل تختلف أراء عينة الدراسة باختلاف بعض المتغيرات المستقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان تكون من (41) فقرة موزعة على أربعة محاور (التخطيط، التنظيم، التنفيذ، الرقابة والتقويم)، وتكونت العينة من (102) معلماً، (52) إدارياً يعملون في (12) مدرسة ثانوية، وتم تحليل البيانات إحصائياً، وأظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تطبق بدرجة متوسطة (64%)، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تعزى للجنس أو الوظيفة (إداري، مدرس) أو التخصص التدريسي (علمي، إنساني)، بينما ظهرت فروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة ولصالح الخبرة الأطول، وفروق تعزى لمهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ولصالح المهارة الأعلى.

وأيضاً دراسة (Mellivell, 2017) هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج، ومدى فاعلية توظيف تكنولوجيا المعلومات في تجويد ورفع مستوى العمل الإداري، وتكونت عينة الدراسة من (136) عضو هيئة تدريس وموظفاً وطالباً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب المقابلة المباشرة للتعبير عن تصوراتهم حول درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات وفاعلية توظيفها، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الغربية في هونج كونج تطبق تكنولوجيا المعلومات بدرجة متوسطة في جميع العلميات.

وجاءت دراسة (فاطمة سعد على سالم، سامي محمد نصار، دنيا حسن عبدالشافي، 2017) للتعرف على مفهوم الاتصال الإداري وأهميته، وقدمت بعض التوصيات والمقترحات الإجرائية التي قد تسهم في عملية تطوير عملية الاتصال الإداري داخل إدارة التعليم العام بليبيا في ضوء تكنولوجيا المعلومات، واستخدمت الدراسة البحث الوصفي، وأسفرت نتائج الدراسة عن ضرورة تبني مدخل إداري حديث داخل هذه الإدارة، والذي يتمثل في تكنولوجيا المعلومات للقضاء على مشكلات الاتصال الإداري بها، أو على الأقل الحد من تأثيرها باستخدام هذا المدخل، وأوصت الدراسة بتوفير الدورات التدريبية عالية المستوى في استخدام التقنيات الحديثة بمختلف أنواعها وتطبيقاتها في كل منطقة تعليمية وكيفية التعامل مع فكرة تكنولوجيا المعلومات في عملية الاتصال الإداري.

وكشفت دراسة (أمل مجدي محمد، 2017) عن التطوير التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية، واستخدمت الدراسة البحث الوصفي، بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي، وتمثلت أداتها في استمارة قياس لتحديد إسهامات التطوير التنظيمي في تحقيق تكنولوجيا المعلومات، والتي تم تطبيقها على عينة من أعضاء مجالس إدارة الجمعيات الأهلية بمحافظة الفيوم، والبالغ عددهم (227) عضو. وتحدثت الدراسة عن تكنولوجيا المعلومات وتطوير أداء المنظمات غير الحكومية والتي تمثلت في رفع مستوي الأداء، وزيادة قيمة

المؤسسة، وفعالية اتخاذ القرارات، وتنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محدده، وتدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة، وتنمية السلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التطوير التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية.

وكذلك دراسة (Felck, 2017) التي هدفت إلى الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج الملحقة بها في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات، تكونت العينة من (36) رئيس قسم ذكور يعملون في الأقسام الإدارية المختلفة، وتم تطبيق مقياس مكونة من (60) فقرة، موزعة على المعرفة الحاسوبية، واستخدام البرامج الملحقة، والرغبة في التطبيق، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن (67%) من رؤساء الأقسام يمتلكون معرفة مناسبة بالحاسوب، ويرغبون بتطبيقه في عملهم الإداري، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب وبين مستوى استخدامه في تكنولوجيا المعلومات كما بينت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تخفف من عبء العمل على رؤساء الأقسام، وتسرع العمل، وتقلل الأخطاء.

وقد سعت دراسة (إبراهيم عبدالسلام، 2017) إلى محاولة التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطوير الإداري في المؤسسات الحكومية، تمثلت مشكلة الدراسة في دراسة أثر تكنولوجيا الاتصال على التطوير الإداري، وتشكل إضافة حقيقية في تطوير العمل الإداري لتحسين الأداء العام بالمؤسسات الحكومية، وتمثلت الفرضية الرئيسية أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال والتطوير الإداري بالمؤسسات الحكومية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التكنولوجيا والتطوير الإداري بالمؤسسة الحكومية.

ودراسة (خالد عبدالرحمن منصور، 2017) التي هدفت إلى التعرف على معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة، واستخدمت الدراسة البحث الوصفي التحليلي بالاعتماد على المسح الاجتماعي، وتمثلت أداته في استمارة استبيان والتي تم تطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض والبالغ عددهم (53) أخصائي، وتناولت الدراسة التسجيل وتكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية، ودور وسائل تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية، وكذلك مكوناتها، واستعرضت الدراسة أنواع التسجيل في تكنولوجيا المعلومات كالتسجيل بالحاسب الآلي، والتسجيل الصوتي، والتسجيل والصوتي المرئي، والتسجيل الضوئي، بالإضافة إلى التسجيل باستخدام الأقراص المدمجة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن بعض المعوقات قد ظهرت بدرجة متوسطة وكانت تتعلق في الاكتفاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، بالإضافة إلى صعوبة الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، وعدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير آليات التغلب على المعوقات من خلال تبني الآليات والخطوات الإجرائية.

وجاءت دراسة (عبدالكريم سعيد عبده قاسم، وناصر سعيد على محسن، 2018) للتعرف على متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة البحث الوصفي المسحي، ومقياس تكون من (34) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (المتطلبات التشريعية – المتطلبات البشرية – المتطلبات التقنية – المتطلبات المالية)، وذلك لغرض جمع البيانات، وبعد صدقها وثباتها تم تطبيقها على عينة المجتمع والتي بلغ عددها (70) موزعة بين القيادات الأكاديمية والإداريين، وأسفرت النتائج

أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية كانت (عالية جداً)، على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة.

وكشفت دراسة (عامر بوزرقوطه، 2018) عن تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، واستندت الدراسة على عدة مباحث، ركز المبحث الأول على ماهية نظام المعلومات الإداري، من حيث نبذة تاريخية، تعريف نظام المعلومات، نظام المعلومات الإداري. وتطرق المبحث الثاني عن عملية التطوير: ماهيتها ومراحلها، من حيث ماهية التطوير، ومراحل تطوير نظام المعلومات الإداري، وكشف المبحث الثالث عن وسائل التطوير: التكنولوجيا الحديثة والتطوير التنظيمي، من حيث استعمال التكنولوجيا الحديثة، استعمال تكنولوجيا الاتصالات، والتطوير التنظيمي للمؤسسة، وتصدي المبحث الرابع إلى حماية ومراقبة نظم المعلومات الإدارية، من حيث إجراءات الحماية والأمن المعلوماتي، مراقبة نظام المعلومات الإداري، وأشارت خاتمة الدراسة إلى أن نظام المعلومات الإداري الفعال، وهو ذلك النظام الذي يواكب تغيرات المحيط ويتكيف بإيجابية مع هذه التغيرات، هذا التكيف الإيجابي يمكن أن نطلق عليه اسم "تطوير نظام المعلومات الإداري"، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات بما تحتويه من حواسيب وبرمجيات متقدمة وقواعد للبيانات، من أهم الوسائل التي تساهم بصفة فعالة في تحسين أداء نظم المعلومات الإدارية وتطويرها، كما أن استعمال تكنولوجيا الاتصالات البعدية (شبكات الاتصال الداخلية والخارجية) تسهل من عملية انتشار المعلومات بالشكل اللازم وفي الوقت المناسب، بالإضافة إلى كل هذا فإن وجود وظيفة (أو دائرة) في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، تختص بنظم المعلومات الإدارية، من شأنه أن يدفع عملية تطوير هذه النظم إلى الأمام بصفة مستمرة، وبشكل يضمن تكيف المؤسسة مع تطورات وتغيرات المحيط (خاصة المحيط التكنولوجي).

وسعت دراسة (Lesley Chenoweth, 2018) إلى التعرف على كيفية تطبيق واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لإجراء الممارسة المهنية بالمناطق الريفية الاسترالية أو البعيدة عن العمران، وذلك للتقييم خلال خمس سنوات ماضية، وأسفرت النتائج أن تقنية المعلومات والاتصالات تقدم وسيلة رخيصة للغاية، وذلك للاتصال وتبادل المعلومات وتتجاوز النطاقات الجغرافية والسياسية بحيث يمكن من الوصول بسهولة عبر الانترنت كمواقع ومصادر معرفية ومعلوماتية ومن ثم أيضاً تطوير قدراته المعرفية غير المسبوقة.

في حين هدفت دراسة (حسام تيتو ألفى نظير، 2018) إلى الكشف عن نسق المعلومات إلى تجميع البيانات وتسجيلها وكذلك تحليل البيانات المرتبطة بالخدمة وتوحيد مصادر المعلومات حول الخدمات التي يتم التخطيط لها، كما يعد نسق المعلومات مسئولاً عن التعرف على الفئات التي تحتاج إلى خدمات وبرامج اجتماعية لمساعدتهم على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وكذلك لتسهيل عملية الاتصال بين كافة الوحدات داخل المؤسسة، فأصبح نسق المعلومات أحد المحددات الرئيسية المستخدمة لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها المنظمات والجامعات، وأصبحت أيضاً الأساس المنطقي والفعال لتحقيق الميزة التنافسية في السوق، والوصول إلى الريادة بالنسبة للمنظمات، فالصورة اليوم اختلفت تماما عن الماضي، وأصبحت المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة نشاطها قادرة على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في شبكات الربط، والإنترنت، والبريد الإلكتروني، والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها لممارسة مستويات أكبر وأكثر كفاءة من الأعمال إلكترونيا.

ودراسة (Terri Carrilio, 2019) التي هدفت إلى التعرف على أسباب القصور في تطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن أهم أسباب القصور تتمثل في عدم فهم نظم وإدارة المعلومات وكيفية التعامل معها، وأوصت بضرورة تدريب ودعم الأخصائيين على هذه التكنولوجيا مع أهمية مراعاة الأنساق التي تستفيد من الخدمات وفق تكنولوجيا المعلومات.

وجاءت دراسة (Waqllase & Cornelus, 2020) للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على متخصصي إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في ولاية فرجينيا بالولايات المتحدة الأمريكية، تكونت العينة من (65) متخصصاً في إدارة الموارد البشرية في الكليات المتوسطة، وأسفرت النتائج أن نظم المعلومات المتطورة والحديثة تسهل عمل هؤلاء المختصين في أداء عملهم، وتؤدي إلى استقطاب أفضل للموارد البشرية الممكنة في الكليات، كما كان من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية وظيفة رقابية بشكل جيد.

ودراسة (أحمد عبدالحميد سليم، 2021) التي هدفت إلى تحديد أهم فوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات التعليمية على المستوى المحلي. تكونت عينة الدراسة من (56) مفردة. وتمثلت أداة الدراسة في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الاجتماعي، وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها، تعدد هذه المتطلبات والتي تعتبر أن استخدام الحاسب الآلي يساهم في عملية حفظ وتسجيل بيانات العملاء، كما يوفر الوقت والجهد عند التعامل مع العملاء كما يساهم في سهولة تبادل البيانات بين المؤسسات التعليمية، كما أشارت النتائج إلى تعدد هذه المتطلبات والتي تتضمن عدم وجود ميزانية لتوفير الأجهزة الضرورية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، وعدم وجود خدمة الإنترنت بالمؤسسات التعليمية. واختتمت الدراسة بعدة توصيات منها، أهمية نشر الوعي بأهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات التعليمية.

وأيضاً دراسة (موسى بن عودة، 2021) هدفت إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للقائم بالعلاقات العامة من خلال القيام بدراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بولاية تيارت باستخدام البحث الوصفي التحليلي، وأسفرت النتائج على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً كبيراً في تحسين الاتصالات في المؤسسة، وذلك من خلال سرعة إتاحة المعلومات، سهولة الاتصال بالموظفين، سرعة وصول المعلومة والقضاء على عوائق تداولها، كما تساهم أيضاً في تطوير الأداء الوظيفي لدى القائم بالعلاقات العامة من خلال زيادة الدقة والسرعة في الأداء والرفع من كفاءة العمل، كما توصلنا إلى وجود تباين لدى القائمين بالعلاقات العامة في استخدام الأدوات والتجهيزات التكنولوجية على رأسها الحاسوب والإنترنت.

يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك اهتماماً متزايداً بالنسبة لدراسة تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور مهم في تحسين وتطوير النظام المؤسسي، وقد أبرزت معظم الدراسات السابقة دور تكنولوجيا المعلومات، وركزت بعض الدراسات على أوجه القصور في تكنولوجيا المعلومات، وقد تبين وجود معوقات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات منها (ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)، ضعف مهارات التعامل مع الحاسب والانترنت، وقلة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية، التأثيرات السلبية لتكنولوجيا المعلومات.

وفي ضوء ما سبق وما تم استعراضه ترى الباحثة أن المجتمعات الحديثة تشهد تطوراً واضحاً في منظومة إدارة المؤسسات بكافة أنواعها، وذلك من خلال تبني نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية، في محاولة منها تستهدف منظومة العمل ككل وتنمية الموارد البشرية العاملة بها لرفع مستوى الأداء وتحسين مستوى الخدمات من

خلال توظيف نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية التي تمتلكها بأقصى ما يمكن من الكفاءة والفعالية وصولاً إلى مرحلة التميز. وقد شكلت الدراسات والبحوث السابقة قاعدة بيانات مهمة تم الاستفادة منها في بدء العمل بالبحث، ووضع المخطط التنظيمي له، كما ساعدت في تصميم ووضع مقياس تكنولوجيا المعلومات، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات والبحوث السابقة في: الأهداف، والعينة، والإجراءات الميدانية، حيث استفادت الدراسة الحالية من البحوث والدراسات السابقة في الإطار النظري الخاص بتكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء المؤسسي، وإمكانية تطوير أداء المؤسسات التعليمية في القطاع الحكومي من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية في القطاع الحكومي، وأهمية تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي، حتى يمكن تطوير وتحسين النظام المؤسسي وزيادة كفاءتهم الإدارية من خلال تكنولوجيا المعلومات.

وتأسيساً على ما تقدم تتضح أهمية وحيوية الدور الذي يمكن أن تسهم به الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحقيق تطوير الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية بالمحلة الكبرى، حيث يمثل الأداء المؤسسي محوراً أساسياً يمكن تطويره عبر نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية، كما تعد وفقاً للكتابات الحديثة آلية فاعلة للنهوض بأداء المؤسسات التعليمية ومساعدتها على تحقيق أهدافها بفعالية واضحة وتعتمد قدراتها على الاستمرار والبقاء وتقديم خدماتها بكفاءة بشكل يجعل لهذه المؤسسات ميزه تنافسية وخصوصية تميزها عن غيرها من المؤسسات التعليمية الأخرى. وهنا نؤكد أهمية تقدير أداء الموارد العاملة بالمؤسسات، باعتباره مؤشراً لمدى قدرة المؤسسة على تطوير مواردها البشرية، كما أن نجاح المؤسسة مرتبط بلا شك بأداء مواردها البشرية، لهذا يعد أداء الموارد البشرية بالمؤسسات مرتبط بمستوى تقديم الخدمات، وكلما كانت البيئة التنظيمية محفزة لتنمية وتطوير أداء الموارد البشرية بالمؤسسة، كلما انعكس ذلك على طبيعة ومستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

وعلى هذا صيغ موضوع البحث في "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية"

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1- إلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات باعتباره مدخلاً للمعلومات الإدارية.
2- تستمد الدراسة أهميتها من استخدام تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت مطلباً ضرورياً في ظل التطورات المعلوماتية في العصر الحالي.
3- زيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات ومدى إسهامها في تطوير عمل المؤسسات التعليمية، حيث تسعى الدراسة إلى نشر ثقافة مدخل تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات التعليمية في مصر لتطوير أدائها.
4- يمكن أن تسهم هذه الدراسة في فتح مجال جديد لإجراء دراسات أخرى حول أساليب تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات التعليمية.
5- أن المؤسسات التعليمية تواجه الكثير من التحديات الداخلية والخارجية التي تعوق تطوير أدائها، فمدخل تكنولوجيا المعلومات سوف يعمل على تحديد نقاط القوة والضعف بالبيئة الداخلية والخارجية، مما يؤدى إلى تحديد نقطة بداية العمل الجاد نحو تطوير الأداء المؤسسي.

6- الاستفادة من نتائج البحث في عمليات التطوير في القطاع الحكومي والتحسين المستمر للعملية الإدارية وبالتالي رفع مستوى أداء وإنتاجية المؤسسات التعليمية، وذلك بدوره ينعكس اقتصادياً عليها من خلال رفع العوائد وخفض التكاليف، ومن ثم الاستفادة من نتائج وتوصيات هذا البحث في تطوير تكنولوجيا المعلومات، بما يساعد في تحسين أداء مستخدميها، ووضع المقترحات للمعوقات التي نتجت عن تطبيقها في الكشف عن ضرورة مواكبة التطور في تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الحكومية في ضوء التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في اقتراح آليات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات، وفى سبيل ذلك تسعى الدراسة الحالية لتحقيق:

1- التعرف على مدخل تكنولوجيا المعلومات في الأدبيات التربوية المعاصرة.

2- تحليل وتفسير واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية، وذلك للوقوف على انعكاس مدخل استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير المؤسسات التعليمية.

3- التوصل إلى آليات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية في ضوء مدخل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس: ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية؟

التساؤلات الفرعية:

1- ماذا تعنى تكنولوجيا المعلومات، وأداء المؤسسات التعليمية في الأدبيات المعاصرة؟

2- ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية (ميدانياً)؟

3- ما الآليات المقترحة لتطوير أداء المؤسسات التعليمية بمحافظة الغربية باستخدام تكنولوجيا المعلومات؟

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

- **نظرية المؤسسات:** المؤسسات عبارة عن وحدات اجتماعية يتم بناؤها بشكل مقصود لتحقيق أهداف محددة، ومن هذا فإن الغرض من إنشاء المنظمة هو تحقيق أهداف معينة يعجز الجهد الفردي عن تحقيقها، كما يجب أن يتسم بناء المؤسسة بالرسمية، وتدوين قواعدها ولوائحها، وتقسيم العمل بين أعضاؤها، وتوزيع القوة والسلطة بينهم (رشاد عبداللطيف، 2017، 155).
- **المتطلبات التنظيمية للمؤسسات:** يوجد أربعة متطلبات تنظيمية للمؤسسات هي (محمود عكاشة، عبدالعزيز إبراهيم، 2013، 76):

- **الأفراد:** وهم الأعضاء العاملون بالمؤسسة وينتمون إليها وتمثل هذه المجموعة الموارد البشرية.

- **الأدوات والمعدات:** وتمثل الموارد المادية والقدرة المؤسسية.
- **الرسميات والقواعد والإجراءات:** وتعبر عن التنظيمات وخطة العمل بالمؤسسة.
- **التنظيم غير الرسمي:** ويتمثل في العلاقات غير الرسمية بين الأفراد التي تعبر عن التنظيم الرسمي عن إشباع احتياجاتهم.

كما قدم Olsen عدة جوانب لدراسة وتحليل المؤسسات الاجتماعية، والتي تعتبر ضرورة تواجه احتياجات الإنسان في العصر الحديث وهذه الجوانب تتركز فيما يلي (رشاد عبداللطيف، 2017، 155):

- الأسباب والعوامل التي أدت إلى نشأة المنظمة.
- التكوين البنائي للمؤسسة كوحدة تنظيمية بنائية.
- تطوير المؤسسة حتى أصبحت على وضعها الحالي.
- وظيفة بناء المؤسسة والتعرف على النتائج المترتبة على تنفيذ هذه الوظيفة وأثر تلك على المجتمع.

وجدير بالذكر أن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تمارس دورها من خلال المؤسسات الاجتماعية وارتبطت بذلك منذ نشأتها، وقد تزايد الدور الممارس للخدمة الاجتماعية وطريقتها في تنظيم المجتمع في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كانت حركة المحلات الاجتماعية هي المصدر التي تولدت من النماذج الرئيسية لممارسة طريقة تنظيم المجتمع، وكان لها تأثير واضح على الممارسة وتقديم الخدمات (Maria & Dorothy, 2017, 12). وتفيد نظرية المؤسسات في البحث الحالي في فهم طبيعة المؤسسة والمشكلات الموجودة بها سواء كانت داخلية أو خارجية، وفهم العلاقات بين العاملين بالمؤسسة بعضهم البعض وعلاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة، وكذلك تفهم طبيعة المؤسسة، وزيادة قدراتها على تحقيق أهدافها بالإضافة إلى مساعدتها على تحقيق التغيير، كما تفيد نظرية المؤسسات في شرح كيفية قيام المؤسسة لأدوارها وتفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم علية المؤسسة، وما هو البناء الأكثر فاعلية مع نوعية العملاء وطبيعة المشكلات.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

1) مفهوم تكنولوجيا المعلومات Information Technology**:**

لغوياً: اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) من الكلمة اليونانية (Techno) وتعني فناً أو مهارة، والكلمة اللاتينية (Texere) وتعني تركيباً أو منتجاً والكلمة (Logos) وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة (محمد محمود الحيلة، 2004، 31).

اصطلاحاً: هي كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله، بالإضافة إلى أعضائه وقواه الجسمية فلقد استعان الإنسان خلال تاريخه الطويل بأدوات تساعده في عمله، فاستخدامه للفأس لقطع الأشجار هي نوع من التكنولوجيا (كمال التابعي، وليلى البهنساوي، 2007، 52).

كما تعرف بأنها الجهود البشرية المبذولة في جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونقلها وبثها واسترجاعها

وما ينشأ من تفاعلات بين هذه التقنيات والمعارف والإنسان المتعامل معها بكافة حواسه وإدراكاته وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأسهل الطرق مع ضمان السرعة والدقة في النتائج أكثر من استخدام النظم اليدوية التقليدية (أبوالحسن عبدالموجود، 2017، 75).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها جميع نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب والمستخدمة من قبل المنظمات وتقنياتها الأساسية (Laudon & Loudon, 2016, 4). وهي المقدرة التكنولوجية على الحصول على المعلومات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة (Sanders, 2017, 179). وتوصف تكنولوجيا المعلومات بأنها: تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات بما يمكن المنظمات من اتخاذ القرارات الفعالة في كافة المستويات الإدارية وفي شتى مجالات نشاطها (عبدالحميد عبدالفتاح المغربي، 2018، 116). كما تعرف بأنها استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة كأجهزة الحاسبات ذات الإمكانيات العالية لإنجاز المهام الإدارية بدقة والاستخدام الأمثل للوقت والجهد لإنجاز الأعمال الإدارية بالجامعة (عماد الدين رشدى، آخرون، 2018، 257).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات إجرائياً بأنها التقنية اللازمة لعملية جمع البيانات، وتحليلها، وإعادة بثها، لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي.

وتكنولوجيا المعلومات هي حيازة، معالجة، تخزين، بث معلومات ملفوظة، مصورة، متينة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبنى على أساس الإلكترونيات الدقيقة (محمد الصيرفي، 2009، 50). كما أن تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأجهزة والأدوات والوسائط والأساليب والقدرات التقنية التي تستخدم لتحسين تنفيذ الأنشطة والوظائف المختلفة، وذلك من خلال قدرتها على تخزين المعلومات ومعالجتها وبثها وإنتاجها للمستفيد بالسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب (عمر أحمد همشري، 2011، 359). حيث أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعني جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، مثل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات (معالي فهمي حيضر،2012، 253). وتوصف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن البرامج الجاهزة وقواد البيانات وشبكات الربط بين الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة (إدريس ثابت عبدالرحمن، 2015، 153). وتعرف على أنها الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمؤسسة (Hayes, 2019, 23). وتذكر على أنها التقنيات التي تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو التمييز الإلكتروني للمعلومة، وسواء كانت في شكل معطيات رقمية، نص، صورة أو صوت (Paquin, 2020, 17).

ويتضح مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية مثل: الأجهزة، والمعدات، والبنية التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي على الأجزاء غير الملموسة مثل: البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشئون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المؤسسة، كما تشمل العنصر البشرى وهو المحرك،

والمستخدم الرئيس لهذه المنظومة المتكاملة.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

تتعدد أبعاد تكنولوجيا المعلومات وتتمثل في التالي:

- **المكونات المادية:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسوب وما يرتبط به من الأجهزة التي تضم عدداً من الأشياء، وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية، فتحسين ذاكرة الحاسوب، وقدرتها على معالجة البيانات، وسرعتها تمثل مجالاً واسعاً للتطورات التكنولوجية الحديثة ويُعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدراً أساسياً لهذه التطورات الهائلة (عدنان عواد الشوابكة،2011، 175-176).
- **البرمجيات:** تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، والبرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة، وقد أصبحت من التقنيات المهمة، ويستخدم المبرمجون معرفتهم بكيفية استخدام عمل الحاسوب من أجل وضع مجموعة من التعليمات التي تنجز وظائف مفيدة، وتدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب وفحصها وتعديلها مراراً حتى تعطي النتائج الصحيحة المطلوبة (محمد الصيرفي،2009، 50).
- **قواعد البيانات:** وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات (عامر قندلجي، وإبراهيم السامرائي، 2012، 19). ويعمل كوسيط بين البيانات المخزنة في القاعدة وبين مستخدمي هذه البيانات، والتي تساعدهم على استرجاع البيانات، ومعالجتها والحصول على المعلومات التي تدعمهم في اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت (جمانة زياد الزغبي، 2015، 42-43).
- **الشبكات والاتصالات:** هي عبارة عن ربط بين الحواسيب المختلفة مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي، وذلك لإتاحة التشارك في ما بينها، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعات كبيرة جداً ويجب أن تسافر، هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب، إذاً فالشبكة هي عبارة عن ربط بين جهازين كمبيوتر أو أكثر من أجل تبادل البيانات والمعلومات والتشارك أيضاً بالمصادر Paquin, (2020, 28).

وقد انتشر تطبيق الشبكات الحاسوبية في الدوائر والمؤسسات على اختلاف أنواعها، بسبب استخدام الحاسوب وملحقاته، في مختلف المجالات بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، من خلال

تسهيل عملية اتصال العاملين مع الزبائن والموردين، ومع تطور شبكات الاتصالات وزيادة استخدامها، ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات المؤسسة وبين المؤسسات المختلفة داخل الدولة، وعلى المستوى العالمي (خالد عبدالرحمن منصور، 2017، 84).

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز، فالمؤسسة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة (Turban, 2009, 103). وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من مرؤوسيهم وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات. كما أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من إسهامات للعاملين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، إذ إن المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزء هام فيها (Laudon, & Loudon, 2016, 9). ويرى كل مزهر شعبان، وشوقي ناجي جواد (2018، 280) إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تأتي كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم، وتتسم أغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المؤسسة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات كافة الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية.

كما يرى محمد عبدالله حسن (2015، 827) أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها: تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية. وأيضاً تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة. وتساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات. كما تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية. وتساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

العلاقة بين أداء المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات:

تعتبر العلاقة بين أداء المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل، كالمحيط الخارجي، والثقافة، والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يتزايد يوما بعد يوم، فلو تصورنا الواقع الحالي وقارناه مع ما كان عليه الحال في السنوات السابقة حيث كان البريد الالكتروني والرسائل القصيرة، في ذلك الوقت، هي أفضل وسائل اتصالات الأعمال، عندها لا يمكننا أن نتخيل وان نتوقع ما سيكون عليه الحال بعد ذلك، فقد تطورت اتصالات الأعمال ودخلت عالم الأعمال باستخدام وسائط جديدة ومتعددة، فمثلاً أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة بأشكال ثلاث هي المقروءة والمسموعة والمرئية، وفي آن واحد، ودخلت إلى عالم الأعمال أيضاً المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال، لذا وجب على المدير والمؤسسة معا مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات وإدماجها في المؤسسات من

أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام (مزهر شعبان، وشوقي ناجي جواد، 2018، 272).

وتكنولوجيا المعلومات هي أدوات رقمية في خدمة المؤسسة، ومع ذلك ومن أجل الاستفادة الكاملة منها تتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغييرات تنظيمية كبيرة، بمعنى آخر لا يمكن نشر وسائل رقمية داخل المؤسسة دون تغيير تنظيمي عميق، لذلك يمكن رسم علاقة نظامية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمؤسسة، وبالتالي فان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن إطار تنظيمي غير مناسب لن يحقق مكاسب ملموسة، على العكس في هذا النوع من الحالات ينبغي للمرء أن يتوقع نتائج سيئة أو حتى تدهور في الأداء العام للمؤسسة (Josse Roussel, Gouthey Gabrielle, 2015, 166).

وقد أشار عبدالمحسن حسن جودة (2010، 294–295) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسعى لتحقيق مجموعة من الإجراءات داخل المؤسسة ومنها: تبسيط إجراءات العمل وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة. نقل الوثائق الكترونياً بشكل أكثر فعالية. تقليل التكلفة وتخفيض وقت الأداء. تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية. تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الالكتروني أقل عرضة للأخطاء. تقليص المخالفات نظراً لسهولة النظام ودقته. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستهدفين لما هو مطلوب منهم من وثائق. تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

كما أن خصائص نظام المعلومات التي تساعد على تطوير الأداء المؤسسي كما ترى فيروز لطرش (2015، 131–132) تتمثل في: المرونة، حيث يجب توفير عدة خيارات لمعالجة البيانات وتقييم المعلومات، وتحقيق الموائمة مع التغيرات في المؤسسة والأفراد نتيجة للتعلم والنمو. والقدرة على التعبير عن القيود الخاصة بالتغيير التنظيمي في السياسات والإجراءات مع الوعي بما يمكن القيام به أو لا يمكن القيام به. وإن أهم ما يميز هذه المعلومات هو أنها كمية وقابلة للتحقق من صحتها وبالتالي تزداد درجة فاعليتها في صنع القرار الصحيح بالوقت المناسب.

وفي ظل توفر هذا التقدم التقني وثورة الاتصالات وتطور نظم المعلومات، فقد أضافت دراسة (محمد الضافي، 2006) أن الأنشطة الإدارية أخذت تتحول تدريجياً من أنشطة عادية إلى أنشطة الكترونية للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما يطلق عليها تكنولوجيا المعلومات، لزيادة كفاءة عمل الإدارات والمنظمات وتفعيل استخدام التقنية لخدمة العميل وأصبح من أهم سمات المنظمات المعاصرة التي يطلق عليها منظمات القرن الحادي والعشرين أن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية، وأنها منظمات رقمية أو الكترونية تقدم خدماتها للعملاء والمؤسسات وسائر المستفيدين منها دون الاعتماد على الأنشطة الورقية، ويعد هذا التحول أحد المظاهر التي فرضتها التقنية والعولمة وتحدياتها، وأدى ذلك بشكل أو بآخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والمهارات وسياقات اتخاذ القرارات ومعايير الأداء وأشكالها فضلاً عن امتداد الخدمة في بعض الأحيان إلى خارج الأوقات الرسمية، إذ أن بعض الخدمات الالكترونية تعمل على مدار الساعة.

وبمعنى أدق نقول أن تكنولوجيا المعلومات: هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل والمساعدة

في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة أي أن أحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة في ما بينها (Malhotra, 2014, 5-16).

وقد ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبة الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفاصيلها. حيث تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة ومنظماتها، وتوفر الدقة، والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق في المعاملات، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار (Thomas, 2010, 920).

في حين وفرت تكنولوجيا المعلومات الوقت والجهد في إنجاز العمليات، من خلال إيجاد النماذج الجاهزة والمعدة من قبل الوزارة، والمعممة على جميع المؤسسات، الأمر الذي عمل على تقليل نسبة الأخطاء في المعلومات واتخاذ القرارات، ومما مهد إلى تغير أسلوب العمل الإداري التقليدي إلى الأسلوب التقني الحديث بعيداً عن الازدواجية في البيانات، وتكديس الملفات الورقية، والتحول إلى تكوين الملف الإلكتروني الذي يساعد المدير على العمل في أي مكان (لميعة محمود العبيدي، 2011، 31).

2) تطوير أداء المؤسسات Developing Institutional Performance:

التطوير لغوياً يعنى سلسلة ارتقائية من التغيرات التي تطرأ على بنية الكائنات الحية وسلوكها، كما يدل على حياة فئة اجتماعية وتنظيمها (عدنان أبومصلح، 2015 ،134).

كما أن التطوير لغة مشتقة من الفعل (تطور) أي تحول من طور إلى طور، ومنه (التطور) أي التغيير التدريجي الذي يحدث في بنية الكائنات الحية وسلوكها، ويطلق على التغير التدريجي الذي يحدث في المجتمع أو العلاقات أو النظم السائدة فيه (مجمع اللغة العربية، 1995، 396). والطور: الحد بين الشيئين، وعدا طوره جاوز حدة وقدره، وبلغ أطورية أي غاية ما يحاول، من أمثالهم في بلوغ الرجل النهاية في العلم: بلغ فلان أطورية بكسر الراء أي أقصاه (ابن منظور، 2003، 2718).

ويعرف التطوير اصطلاحاً بأنه إدخال كل جديد أو تغيير في الأفكار أو السياسات أو البرامج أو الطرق أو المرافق أو البيئة العلمية المتحركة لابتكار التغيرات، والتخطيط لها وتطبيقها لذلك فإن التجديد هو ابتكار واكتشاف بدائل لنظام التعليم القائم أو لبعض عناصره بغرض إصلاحه وزيادة كفايته وفعاليته (مصطفى الكسوانى، 2003، 257).

كما يقصد بالتطوير عملية علمية شاملة وواسعة تقوم على الدراسة والبحث وترتبط بثقافة المجتمع، وما يطرأ عليها من تغيرات، وذلك بهدف مساعدة النظام التعليمي المراد تطويره على تحقيق أهدافه بفاعلية وكفاءة، وهوما يستدعي تغيرا في شكل ومضمون الشيء المراد تطويره (حلمي أحمد الوكيل، 2011، 29).

الأداء لغةً: هوما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، ويستند إلى خلفية معرفية ووجدانية معينة

(أحمد حسين اللقانى، على الجمل، 2003، 21). كما أن الأداء لغةً هو إتمام، إنجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام، إن جملة هذه المعاني تستند في الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية perform والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer والتي تعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل (مجيد الكرخي، 2015، 29).

ويعرف الأداء اصطلاحاً بأنه المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به (عبدالكريم السكر، 2013، 18).

وتعرف المؤسسة بأنها كيان اجتماعي منسق بوعي، وله حدود واضحة المعالم، على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف (Robbinst, Stephen, 2014, 30-31).

والأداء المؤسسي يعرف بأنه المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (زكريا الدوري، 2005، 67).

ويعرف تطوير الأداء المؤسسي بأنه الجهود المنهجية التي تبذل لرفع مستوى الأداء عن طريق مراقبة المسئوليات والواجبات وتحليل الطرق والإجراءات ومراقبتها (أحمد زكي بدوي، 1994، 11). كما يعرف بأنه الدراسة الشاملة للأداء وعناصره ومستوياته وتحليل العوامل المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب لتحسينه وتطويره (على السلمي، 1995، 287). ويعرف بأنه تغيير عمليات التعليم والتعلم والظروف والعوامل الداخلية بالمدارس لإنجاز الأهداف التربوية بفعالية عالية (Reid, 2012 , 17).

ويعرف البحث الحالي مفهوم تطوير الأداء المؤسسي إجرائياً على أنه: قدرة المؤسسة على التغيير والانتقال بأدائها من المستوى الحالي إلى مستوى الأداء المستهدف، بإدخال كل جديد، وتغيير سياساتها، وقياس ومراجعة أدائها بصفة مستمرة، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية، وابتكار واكتشاف بدائل للأساليب والنظم الإدارية المتبعة، ووضع معايير ومؤشرات للأداء، بهدف تطوير أدائها لتحقيق أهدافها وتقوية قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

وتعرف المؤسسة التعليمية على أنها تلك التنظيمات التعليمية الاجتماعية التي أوجدها المجتمع وأناط بها مسؤولية تقديم الخدمة الاجتماعية المختلفة لأفراده (عبدالله عبدالعزيز يوسف، 2016، 29). ويقصد بالمؤسسات التعليمية أيضاً كل المؤسسات والهيئات التعليمية التي تستهدف تقديم كافة الخدمات والرعاية الاجتماعية لكافة الأفراد في المجتمع سواء كانت هذه الرعاية علاجية أو وقائية أو تنموية وسواء كانت هذه الرعاية كافة أو رعاية متخصصة وتقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاع مهني وتقدم خدماتها للجميع بلا استثناء (ماهر أبوالمعاطي على، 2010، 108).

ويعرف التطوير بأنه عملية تغيير إيجابي مقصود ومخطط، هادف إلى الارتقاء بالمنظمات المجتمعية على مختلف ألوانها، كما أنه يتم على أساس مواجهة إيجابية وفعالة لقوى التغيير المحيطة بالمنظمات بحيث يأتي متسقا مع أهداف وقيم مدروسة تمت صياغتها وبلورتها بأسلوب واع ومخطط وموجه (صلاح الدين إبراهيم، وحنان عبدالحليم رزق، 2003، 153). ويتفاوت محتوى الأداء المؤسسي لدى المنظمات تبعاً لأهدافها، توجيهاتها، وتبعاً لفهم المديرين لذلك، وهناك من يرى أن الأداء الفعال يتأتى من خلال دراسة العوامل البيئية

والتكنولوجية والمنافسة، وتحديد الفرص والتهديدات ورسم الاستراتيجيات البديلة، واختيار البديل الذي يضمن تحقيق أفضل منفعة وأعلى مستوى من الأداء (Ansoff & McDonnell, 2016, 44).

وينظر إلى الأداء المؤسسي على أنه السبيل لتحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة، في المدى البعيد والقريب من خلال تفاعل المؤسسة ببيئتها الداخلية والخارجية، وأن الأداء المؤسسي يتكامل بالإستراتيجية التي تكيف قدراتها مع متطلبات البيئة، وان الأداء الأمثل يتحقق من خلال الموائمة بين بيئة المؤسسة واستراتيجياتها، إذ أن الإدارة الفعالة تمتلك القدرة على استثمار مواردها البشرية بالشكل الذي يعزز أدائها المؤسسي، وتكمن أهمية الأداء المؤسسي في كونه يعكس قابلية المؤسسة وقدرتها على خلق النتائج المقبولة وتحقيق رغبات جميع الأطراف ذات العلاقة، ويمكن القول بأنه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف المؤسسة للوصول إليها، وعليه فإن الأداء هو محصلة كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة، وهو يعد مرآة المؤسسة (Richard, 2018, 9). وهو نمط من أنماط التغيير أو النمو التي يمر بها الفرد أو النظم الاجتماعية نتيجة لتفاعل العديد من القوي مثل الأفراد والمنظمات المجتمعية، والعادات الاجتماعية، وهو تغيير يتصف بالنمو لبنية أو وظيفة أو مهارة معينة، وهذا يعتمد على مراحل متعددة (Good, 2018,177).

والتطوير عملية تفرض نفسها على قيادة المؤسسة في ظل التنافس والتحديات المستمرة التي تواجه التعليم، وتطور التكنولوجيا، ونحن هنا لا نشير إلى عملية عشوائية تحاكي رد فعل غير مدروس، أو رغبة في التطوير لمجاراة المصطلحات الجذابة التي ترى المؤسسات ضرورة امتلاكها لمجرد أنها ترددت في مؤتمرات، أو أنها أصبحت متطلباً لترخيص برنامج أو اعتماد تخصص جديد، ولكن عملية التطوير المطلوبة للمؤسسات التربوية ينبغي أن تسير وفق المحددات التالية، كما توصل إليها رشدي طعيمة، ومحمد البندري (2010، 438– 439) كما يلي:

- أن تكون عملية التطوير مستمرة لا تتوقف عند مرحلة معينة.
- أن يكون التطوير في إطار قيمي أخلاقي يوجه كافة عملياته، بحيث تتكافأ الوسيلة مع شرف الغاية.
- أن تلازم عملية التطوير متابعة مستمرة للتأكد من سلامة التخطيط والتنفيذ.
- أن يكون التطوير مرحلياً محدداً بزمن يتم تقييمه بعد كل مرحلة، وتصميم معالم التطوير للمرحلة المقبلة بناء على المرحلة التي سبقتها.
- أن تشمل عملية التطوير جوانب الثقافة والاتجاهات والسلوك معا، للحفاظ على هوية المجتمع وذاتية الثقافة والتزام السلوك بقيم المجتمع وثقافته.
- أن تنبثق الحاجة إلى التطوير من حاجة حقيقية، وليس عن رغبة في التطوير لذاته، أو كسباً للسمعة الطيبة رغم أهميتها.
- ينبغي أن ينطلق التطوير من رؤية شاملة وواضحة تنسجم مع رسالة المؤسسة وفلسفتها.

ومن المعلوم أن التطوير لا يحدث من فراغ، ولكن لا بد له من منابع ومصادر يستند إليها، ومبررات تدفع المؤسسة إلى التفكير جديا بإحداث تغيير يحافظ على مكانة المؤسسة إن لم يدفع بها إلى الأمام، كما أن من أهم مصادر التجديد والتطوير التربوي التي أشار إليها كل من فاروق فليه، والسيد عبدالمجيد (2015، 370–371) فيما يلي:

- الحاجات والمشكلات التعليمية والتربوية التي تعبر عن عوامل سلبية محركة لعملية التطوير مثل: ضعف مستوى الخريج والمقررات التقليدية، مما يدفع المؤسسة لتجويد عملها على صعيد المدخلات والعمليات، حتى تكون المخرجات وفقاً للمستوى المرغوب.
- حاجات ومشكلات المجتمع، كالتغيرات الاجتماعية والتحولات السياسية والاقتصادية والتعليمية، وهنا تكون المؤسسة أمام التزام ومسؤولية اجتماعية تدفعها لإعادة هيكلها، ليتناسب مع التحولات المختلفة ويواكب تطورها.
- الحاجات والمشكلات الدولية والعالمية المتمثلة في صراع الحضارات، وثورة المعلومات، وتطور تقنية الاتصالات التي تؤدي إلى زيادة التفاعل مع المتغيرات الثقافية والتطور المعرفي الذي يفرض متطلبات التجديد والتطوير.
- نتائج وتوصيات البحوث والدراسات العلمية المستمرة التي تعبر عن معرفة متجددة، وأطر تحدد مسار المؤسسات نحو ما تفرضه من نتائج علمية يلزم احترامها والعمل بها، وتعتبر هذه النتائج من أهم مصادر التجديد.

والأداء المؤسسي لكي يتميز بالتطوير، لابد أن تتوفر به المقومات التالية كما أشار مدحت أبوالنصر (2011، 74) فيما يلي:

- **الالتزام بمبادئ الإدارة ومن هذه المبادئ:** تقييم العمل، والسلطة، والمسئولية، والنظام، ووحدة الأمر، ووحدة التوجيه، ومكافأة الأفراد، والمساواة والتعاون وغيرها.
- **العمل على تحقيق وظائف الإدارة:** وهي صنع القرارات، والتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة.
- **الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة،** ومن هذه المبادئ: رضا العميل الخارجي، ورضا العميل الداخلي (العاملين بالمنظمة)، وصفرية الأخطاء قدر الإمكان، والتركيز على جودة العمليات والنتائج، سواء كانت سلعاً أم خدمات، والتطوير والتحسين لمعايير الجودة وغيرها.
- **الفاعلية:** بمعنى تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف، وحسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة، كما تشير إلى إنجاز العمل المطلوب.
- **الكفاءة:** بمعني حسن الاستفادة من الموارد، أو حسن استخدام الموارد التي تقرر استخدامها، كما تشير إلى إنجاز عمل ما بالشكل الصحيح.
- **الإبداع والابتكار:** من خلال التجديد والتغيير الإيجابي والإبداع والابتكار في العمل.
- **مراعاة قيم المنظمة والمجتمع وأخلاقياتهما،** ومنها على سبيل المثال: العدالة، المساواة، النزاهة، الموضوعية، المشاركة، الديمقراطية، والأمانة.

ومما سبق فإن تطوير الأداء المؤسسي يعتمد على تجويد المدخلات، والكفاءة والفاعلية في العمليات، واتخاذ الإبداع والابتكار منهجًا وأسلوبًا، والتكيف الفعال مع المتغيرات العالمية، وامتلاك منظومة أخلاقية تدعم مراعاة المصلحة العامة على المصلحة الفردية، بما يؤدي إلى مخرجات متميزة، تضمن للمؤسسة البقاء في ساحة المنافسة، بل والريادة وقيادة المجتمع نحو التقدم والرقي.

ويشير William, (2003) أن الأداء المؤسسي نتيجة لمجموعة من التفاعلات المعقدة التي تتم بين الأفراد وبين الأساليب والمواد والمعدات التي يستخدمونها، وكذلك بين هؤلاء الأفراد وبين الثقافة والبيئة التي يعملون في سياقها (في: مجدي عبدالرحمن عبدالله، 2019، 135). كما يعرف تطوير الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج مهام وأعمال الوحدات الإدارية في المؤسسات في ضوء تفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية والذي يؤدي إلى تفوقها في العمل ويضاعف من قدرتها على إنجاز المهام والأعمال الموكولة إليها وفي مجالات إدارية عديدة بكفاءة وفاعلية، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للعمل، وبموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها (محمد على عاشور، ورامي إبراهيم الشقران، 2017، 67). وهو عملية تزويد الإداريين بالمهارات والمعلومات التي تساعدهم في تحسين أدائهم في العمل ورفع مستوى كفايتهم في مواجهة المشكلات الإدارية وإحداث تغيرات في طبيعة النشاطات الفكرية والسلوكية داخل الجهاز الإداري (ثروت مشهور، 2018، 47).

كما يعرف تطوير الأداء المؤسسي بأنه جهد منظم لتشخيص أعمال المؤسسة بأرقام؛ لتحديد مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وحسن استخدام مواردها لإنتاج ما هو مطلوب منها بالمواصفات التي يتوقعها منها أصحاب المصلحة (نوال أحمد نصر، 2019، 212). وهو قدرة المؤسسة بوصفها وحدة داخل منظومة التعليم على القيام بأعباء وظيفتها من مسئوليات وواجبات، وما يسهم به كل فرد داخل المؤسسة في تحقيق أهدافها، لتحقيق أهداف التعليم بناء على نماذج معيارية لمستويات الأداء المرغوب فيها (عاشور إبراهيم الدسوقي عيد، 2016، 4). ويعرف تطوير الأداء المؤسسي بأنه عملية منهجية لتحسين الأداء المؤسسي، ووسيلة للحصول على نتائج أفضل من المنظمة والأفراد وفريق العمل داخل إطار متفق عليه وفق بعض المواصفات القياسية (Luftim, 2014, 376).

ويتضح مما سبق إن الأداء المؤسسي نتيجة لمجموعة من التفاعلات المعقدة التي تتم بين الأفراد وبين الأساليب والمواد والمعدات التي يستخدمونها، وأن تطوير الأداء المؤسسي جهد منظم من خلال الموارد المتاحة لتحقيق أهدافها من خلال الموارد والإمكانات المتاحة للمؤسسة، وحسن استخدام مواردها لإنتاج ما هو مطلوب منها بالمواصفات التي يتوقعها منها مدير المؤسسة، والقيام بأعباء وظيفتها من مسئوليات وواجبات.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. نوع الدراسة:

تقع هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف تحديد ووصف جوانب العمل الذي تم بالفعل في الواقع، بالإضافة إلى اهتمامه بالتعرف على مدى تحقيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المؤسسات التعليمية، ويمثل هذا جزءاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات التي لا غني عنها في عملية تطوير خدمات وبرامج مراكز تكنولوجيا المعلومات (محمد عويس، 2003، 125). كما تُعرف الدراسة الوصفية بأنها الطريقة التي ترتبط بظاهرة معينة واقعياً بقصد وصفها وصفاً دقيقاً وتفسيراً علمياً، بهدف توضيح العلاقات بين المتغيرات التي تشتمل عليها، ويعتمد على وسائل وأدوات القياس لجميع البيانات وتصنيفها تمهيداً لتحليلها واستخلاص النتائج منها (محمود عبدالحليم منسي، 2010، 201).

2. المنهج المستخدم:

ويعتبر المسح الاجتماعي هو أنسب المناهج ملائمة لموضوع الدراسة ونوعها حيث يستهدف المسح الاجتماعي دراسة الحاضر ويتناول أشياء موجودة للكشف عن الأوضاع القائمة للاستعانة بها في تخطيط المستقبل (عبدالباسط محمد حسن، 2009، 210)، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المسح الاجتماعي الشامل لجميع مدارس المحلة الثانوية بمدينة المحلة الكبرى بمحافظة الغربية.

3. مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** تم تحديد المجال المكاني في محافظة الغربية عن طريق المسح الشامل لجميع مدارس التعليم الثانوي بالمحلة الكبرى بمحافظة الغربية، والتي بلغ عددهم (7) مدارس ثانوية هي (مدرسة طلعت حرب الثانوية العسكرية بنين – مدرسة الشهيد مالك مهران الثانوية للبنين – مدرسة السادات الثانوية للبنين – مدرسة المحلة الثانوية بنات – مدرسة طلعت حرب الثانوية بنات – مدرسة محلة أبوعلي الثانوية المشتركة – مدرسة العامرية الثانوية بنين).

ب- **المجال البشري:** تمثل المجال البشري للبحث في عدد من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والاداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي بالمحلة الكبرى محافظة الغربية السابق الإشارة إليهم، وتم التطبيق على العاملين بتلك المدارس وقد بلغ عددهم (130) فرداً منهم (21) أخصائياً، و(38) إدارياً، و(71) معلماً، وموزعون على النحو التالي كما في جدول (1):

جدول (1) توزيع مجتمع الدراسة من العاملين بمدارس التعليم الثانوي بالمحلة الكبرى

م	اسم المدرسة	عدد أخصائيون تكنولوجيا التعليم	عدد الإداريون	عدد المعلمون	الإجمالي
.1	مدرسة طلعت حرب الثانوية العسكرية بنين.	3	4	9	16
.2	مدرسة الشهيد مالك مهران الثانوية للبنين.	3	6	10	19
.3	مدرسة السادات الثانوية للبنين.	4	6	11	21
.4	مدرسة المحلة الثانوية بنات.	3	6	11	20
.5	مدرسة طلعت حرب الثانوية بنات.	2	4	9	15
.6	مدرسة محلة أبوعلي الثانوية المشتركة.	3	6	11	20
.7	مدرسة العامرية الثانوية بنين.	3	6	10	19
	المجموع	21	38	71	130

ج- **المجال الزمني:** يتمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات.

4. أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مقياس الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي حول تطوير الأداء المؤسسي باستخدام تكنولوجيا المعلومات من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

مراحل إعداد المقياس:

(أ) مرحلة جمع وصياغة العبارات:

تم خلال المرحلة جمع عدد من العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة ومؤشراتها، حيث تم الاعتماد على

عدة مصادر في هذه المرحلة وهي الاطلاع على الأدبيات النظرية والتراث النظري للبحوث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات موضوع الدراسة، كما اعتمدت على إجراء مقابلات مع بعض المتخصصين في إدارة التعليم الثانوي، وقد خلصت إلى خمس مؤشرات أساسية للمقياس تقيس كل منها جانب من جوانب تطوير أداء المؤسسات التعليمية (وضوح المعلومات – توقيت المعلومات – الأجهزة والمعدات – أساليب العمل – الكفاءة المؤسسية).

(ب) مرحلة تحكيم المقياس:

قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته المبدئية على عشرة محكمين تنوعت تخصصاتهم على النحو التالي: خبراء إدارة نظم معلومات إدارية، وأساتذة في الخدمة الاجتماعية. وذلك بغرض تحديد الآتي: (السلامة اللغوية لكل عبارة – مدى ارتباط العبارة بالمتغير الفرعي – مدى ارتباط العبارة بموضوع الدراسة – إضافة أي عبارة أخرى يرى المحكمون أهميتها بموضوع القياس).

وبناء عليه قامت الباحثة بحصر جميع الملاحظات من الحذف والإضافة، ثم حذف (3) عبارات لم يتم الاتفاق عليها بنسبة (80%) من المحكمين، ومن ثم اقتصر المقياس بعد التحكيم على (26) عبارة وتم تدرج ثلاثي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم – إلى حد ما – لا)، بأوزان (3–2–1) على التوالي.

(ج) مرحلة ثبات وصدق المقياس:

يشير ثبات المقياس إلى دقته في القياس وعدم تناقضها مع نفسها، واتساقها فيما تزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص (فؤاد أبوحطب، وسيد أحمد عثمان، وآمال صادق، 2010، 101).

وذلك من أجل تحديد ثبات المقياس، تم استخراج معامل الثبات بواسطة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمحاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس، حيث أنه أنسب الطرق المستخدمة لحساب ثبات الأوزان في المقاييس، حيث يعطي قيماً تقديرية جيدة للتكافؤ وتجانس مفردات المقياس، وذلك وفقاً للمعادلة (صلاح الدين محمود علام، 2016، 165– 166).

$$\text{معامل ثبات ألفا } (\alpha) = \frac{\text{ن}}{\text{ن} - 1} \times \left(1 - \frac{\text{مجـ ع}^2\text{ن}}{\text{ع}^2}\right)$$

حيث ن = تباين العدد لمفردات المقياس.

$ع^2$ ن = تباين درجات كل مفردة من مفردات المقياس.

$ع^2$ = تباين درجات جميع مفردات المقياس.

ولحساب ثبات المقياس قامت الباحثة بحساب الثبات من خلال التطبيق على عينة قوامها (30) فرداً بعيداً عن عينة البحث، بفارق زمني قدرة (15) يوم، وبحساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للدرجات النهائية للمحاور الخاصة بالمقياس تبين التالي كما في جدول (2):

جدول (2) عدد عبارات المقياس المبدئية حسب المحاور

م	محاور المقياس	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الدلالة
.1	وضوح المعلومات.	0.84	0.01
.2	توقيت المعلومات.	0.79	0.01

م	محاور المقياس	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الدلالة
.3	الأجهزة والمعدات.	0.86	0.01
.4	أساليب العمل.	0.81	0.01
.5	الكفاءة المؤسسية.	0.87	0.01
	الدرجة الكلية للمقياس	0.85	0.01

وقد حصلت الباحثة على معاملات ثبات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بالنسبة لجميع محاور المقياس، مما يعطي مؤشر قوي عن ثبات المقياس.

اعتمدت الباحثة في حساب صدق المقياس على الطرق التالية:

- **صدق المحكمين:** أو الصدق الظاهري، عرضت الباحثة المقياس على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في الإدارة ونظم المعلومات والخدمة الاجتماعية، وإبداء الرأي حول مناسبة المفردات لهدف الدراسة، والتأكد من صحة وصياغة العبارات بحيث تصف وصفاً دقيقاً وواضحاً للأداء المراد قياسه، وبعد الأخذ بتعديلاتهم واقتراحاتهم ثم استبعاد العبارات التي قرر المحكمين استبعادها والإبقاء على العبارات التي قرر (85%) منهم صلاحيتها للقياس.
- **الصدق الذاتي:** يشير الصدق الذاتي إلى صدق الدرجات المتحصل عليها (التجريبية) بالنسبة إلى الدرجات الحقيقية التي خلصت من أخطاء الصدفة، وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للاختبار هي المحل الذي ينسب إليه صدق المقياس، ولما كان ثبات المقياس يؤسس على ارتباط الدرجات الحقيقية للاختبار بنفسها إذا أعيد الاختبار على نفس المجموعة التي أجرى عليها في أول الأمر، لهذا كانت الصلة وثيقة بين ثبات وصدق المقياس الذاتي، ومن ثم قامت الباحثة بحساب الصدق الذاتي لمحاور المقياس وفقاً للمعادلة التالية: الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، وقد حصلت على مؤشر مرتفع على صدق الاختبار.

المعالجات الإحصائية:

تم من خلال حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة باسم **SPSS** الإصدار الثامن عشر (V.23).

- فقد استخدمت الباحثة كل من النسب المئوية والأوزان النسبية المرجحة، والقوة النسبية لتقدير استجابات المبحوثين، وتعتمد تلك الأساليب على بعض العمليات الحسابية البسيطة.
- معامل ألفا كرونباخ للكشف عن العلاقات الارتباطية بين أبعاد المقياس وإيجاد قيمة معامل ثبات المقياس عن طريق إعادة التطبيق.
- حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكمين لمفردات المقياس.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

1) نتائج خصائص مجتمع الدراسة:

جدول (3) خصائص مجتمع الدراسة

م	المتغيرات	ك	%
النوع	ذكور	84	%64.62

م	المتغيرات	ك	%
	إناث	46	%35.38
السن	أقل من 40 سنة	43	%33.08
	من 40 - 50 سنة	61	%46.92
	من 51 - فأكثر	26	%20.00
المؤهل الدراسي	مؤهل عالي.	62	%47.69
	دبلوم دراسات عليا.	43	%33.08
	ماجستير.	17	%13.08
	دكتوراه.	8	%6.15
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات.	33	%25.38
	من 5 – 10 سنوات.	57	%43.85
	أكثر من 10 سنوات.	40	%30.77

- يتضح من جدول (3) أن غالبية عينة البحث من الذكور حيث جاءت بنسبة (64.62%) بينما جاءت نسبة الإناث (35.38%) الأمر الذي يشير إلى أن غالبية العاملين أخصائيين تكنولوجيا وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى من الذكور.

- كما يتضح من جدول (3) أن غالبية المبحوثين من أخصائيين تكنولوجيا تعليم وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى تتراوح أعمارهم ما بين (من 41– 50 سنة) بنسبة (46.92%)، تلي ذلك من هم في الفئة العمرية (أقل من 40 سنة) بنسبة (33.08%) وأخيراً جاءت الفئة العمرية (من 51 – فأكثر) بنسبة (20.00%) ويشير ذلك إلى تنوع المرحلة العمرية بين العاملين أخصائيين تكنولوجيا تعليم وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى، ومن ثم تنوع الخبرات المختلفة بين طاقات الشباب وخبرات من هم في مرحلة عمرية متقدمة.

- وأيضاً يتضح من جدول (3) أن غالبية المبحوثين من أخصائيين تكنولوجيا تعليم وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى حاصلون على مؤهل عالي بنسبة (47,69%)، ثم يلي ذلك الحاصلون على دبلوم دراسات عليا بنسبة (33,08%) ثم يليهم الحاصلون على ماجستير بنسبة (13,08%) وأخيراً جاء الحاصلون على درجة الدكتوراه بنسبة (6,15%) ويشير ذلك إلى تنوع المؤهلات بين العاملين أخصائيين تكنولوجيا تعليم وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى، ومن ثم تنوع الخبرات المختلفة بين طاقات الشباب وخبرات من هم حاصلين على مؤهلات دراسية أعلى.

- وكذلك يتضح من جدول (3) الخاص بسنوات الخبرة أن غالبية المبحوثين من أخصائيين تكنولوجيا تعليم وإداريين ومعلمين بمدارس المحلة الكبرى لديهم سنوات خبرة تتراوح ما بين (من 5 – 10 سنوات) بنسبة (43,85%)، ثم يلي ذلك من لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة (30,77 %) وأخيراً جاء من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة (25,38%) ومن الملاحظ وعلى الرغم من اختلاف النسب بين سنوات الخبرة فهذا يشير إلى تنوع الفئات العمرية للأخصائيين والإداريين والمعلمين بالمدارس الثانوية ما بين الشباب حديثي التخرج وعاملين من أعمار مختلفة يمتلكون خبرات متعددة.

2) نتائج البحث الميدانية:

تتضمن عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفيما يلي عرض لتلك النتائج، لتحديد ذلك استخدمت المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لكل عبارة ولكل محور، والترتيب، وذلك بعد إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات، تم رصد النتائج في صورة جداول إحصائية وتفسيرها على النحو التالي:

- **النتائج المتعلقة بالمحور الأول وضوح المعلومات:**

يحتوي هذا المجال على (6) عبارة من عبارات المقياس للتعبير عن درجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في وضوح المعلومات في ضوء تكنولوجيا المعلومات. ويبين الجدول (4) مجموع الاستجابات، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، وترتيب العبارة لدرجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في وضوح المعلومات في ضوء تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة حدوثها في الواقع الفعلي للأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي.

جدول (4) النتائج المتعلقة بالمحور الأول وضوح المعلومات

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
1	يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل.	5	3.8	16	12.3	109	83.8	364	1.20	0.49	60.67	1
2	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه.	10	7.7	24	18.5	96	73.8	346	1.34	0.62	57.67	2
3	تتميز مخرجات النظام بأنها غير مكررة.	13	10.0	38	29.2	79	60.8	326	1.49	0.67	54.33	4
4	يوفر النظام معلومات تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل.	13	10.0	45	34.6	72	55.4	319	1.55	0.67	53.17	5
5	يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.	25	19.2	48	36.9	57	43.8	292	1.75	0.76	48.67	6
6	توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل بشفافية ووضوح.	11	8.5	36	27.7	83	63.8	332	1.45	0.65	55.33	3

يتضح من الجدول رقم (4) أن العبارة (1) التي نصت على "يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل"، احتلت المرتبة الأولى، وقد كانت قيم المتوسط حسابي (1.20) والانحراف معياري (0.49) والأهمية النسبية (60.67) وهي قيمة أعلى من المتوسط، وجاءت العبارة رقم (2) والتي تنص على "تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.34) والانحراف معياري (0.62) والأهمية النسبية (57.67)، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الأول (وضوح المعلومات).

أما أدنى عبارة في هذا المحور فقد كانت رقم (5) والتي تنص على "يسهل النظام عملية مراجعة

المعلومات والتحقق من دقتها" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.75) والانحراف معياري (0.76) والأهمية النسبية (48.67) وهي أيضاً قيمة منخفضة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الأول (وضوح المعلومات).

مما يعني تأكيد عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين في واقع الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات على قلة تقديم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل، وكذلك محدودية تميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه.

ويمكن تفسير ذلك إلى أن الأنظمة الإدارية المتطورة تستقي بياناتها من مصادر موثوقة ودقيقة، وعند معالجتها فإنه سوف يتم عرضها على شكل معلومات دقيقة وواضحة ويمكن فهمها والتعامل معها بسهولة، بحيث تستطيع الوحدات الإدارية الاعتماد عليها عند تنفيذ أنشطتها الإدارية كافة في مجال العمل، وبالتالي ستوفر المعلومات والبيانات الدقيقة والصحيحة والتي تتناسب مع حاجات المستفيدين والمستخدمين، وهذا يتطلب – حتماً– توفير موارد بشرية متخصصة ومدربة ولديها الخبرة والكفاءة والمعرفة الكافية للتعامل مع هذه النظم. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يعزى سبب ذلك إلى طبيعة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عرض مخرجات النظم، من حيث أنها لا تتصف بالخاصية المطلوبة لكي يتمكن من خلالها القادة الأكاديميين والإداريين من التحقق من طبيعة المعلومات الواردة لهم من النظام، كما يمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى عدم استخدام البرمجيات التطبيقية المناسبة وذات الفاعلية العالية، والتي تمكّن القادة الأكاديميين والإداريين من المراجعة المستمرة لمدى دقة وصحة المعلومات المتوفرة أمامهم.

- **النتائج المتعلقة بالمحور الثاني توقيت المعلومات:**

يحتوي هذا المجال على (4) عبارات من عبارات المقياس للتعبير عن درجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في توقيت المعلومات في ضوء تكنولوجيا المعلومات. ويبين الجدول (5) مجموع الاستجابات، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، وترتيب العبارة لدرجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في توقيت المعلومات في ضوء استخدام تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة حدوثها في الواقع الفعلي للأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي.

جدول (5) النتائج المتعلقة بالمحور الثاني توقيت المعلومات

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
1	تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد.	7	5.4	17	13.1	106	81.5	359	1.24	0.54	59.83	1
2	يتيح النظام تبادل المعلومات بين الشؤون الإدارية في المدرسة توفير للوقت والجهد.	8	6.2	35	26.9	87	66.9	339	1.39	0.60	56.50	2
3	يتيح النظام الحصول على	14	10.8	39	30.0	77	59.2	323	1.52	0.68	53.83	3

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
	المعلومات بشكل دوري ومنتظم.											
4	**يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة.**	**16**	**12.3**	**55**	**42.3**	**59**	**45.4**	**303**	**1.67**	**0.69**	**50.50**	**4**

يتضح من الجدول رقم (5) أن العبارة (1) التي نصت علي " تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد"، احتلت المرتبة الأولي، وقد كانت قيم المتوسط حسابي (1.24) والانحراف معياري (0.54) والأهمية النسبية (59.83) وهي قيمة مرتفعة، وحصلت العبارة رقم (2) والتي تنص على "يتيح النظام تبادل المعلومات بين الشؤون الإدارية في المدرسة توفير للوقت والجهد" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.39) والانحراف معياري (0.60) والأهمية النسبية (56.50) وهي أيضاً قيمة مرتفعة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الثاني (توقيت المعلومات).

أما أدني عبارة في هذا المحور فقد كانت رقم (4) والتي تنص على "يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.67) والانحراف معياري (0.69) والأهمية النسبية (50.50) وهي قيمة منخفضة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الثاني (توقيت المعلومات).

مما يعني تأكيد عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين في واقع الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات على قلة سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد، وكذلك محدودية إتاحة النظام تبادل المعلومات بين الشؤون الإدارية في المدرسة توفير للوقت والجهد.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات لإنجاز المهام والأعمال الإدارية في الوقت الزمني المناسب وبالسرعة المناسبة أيضاً، كون الأجهزة والمعدات المستخدمة في مراكز المعلومات داخل مدارس التعليم الثانوي حديثة ومتطورة، وتجعل تدفق المعلومات للوحدات الإدارية سهلاً وسريعاً، مما يلبي حاجات العاملين أثناء تنفيذ أعمالهم. فالنظام المستخدم يتيح آلية انسياب المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة، ويجعلها تتبادل المعلومات اللازمة لتأدية عملها بسهولة وسرعة كافية وبالتوقيت الزمني المحدد، مما يوفر الوقت والجهد. أما بالنسبة للعبارة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى أنه من الممكن أن زمن الاستجابة للمعلومات المراد الاستفسار عنها في وقت الذروة وأثناء الظروف الطارئة وضغط العمل قد يسبب مشاكل تقنية وأعطال فنية في النظام، وهذا يحدث في أغلب الأنظمة المشابهة في العمل كأنظمة الاتصالات، وبالتالي تكون سرعة الاستجابة كبيرة ولكن ليس بالسرعة المطلوبة في مثل هذه الحالات.

- **النتائج المتعلقة بالمحور الثالث الأجهزة والمعدات:**

يحتوي هذا المجال على (4) عبارات من عبارات المقياس للتعبير عن درجة دور أخصائيين تكنولوجيا

التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في الأجهزة والمعدات في ضوء تكنولوجيا المعلومات. ويبين الجدول (6) مجموع الاستجابات، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، وترتيب العبارة لدرجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في الأجهزة والمعدات في ضوء تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة حدوثها في الواقع الفعلي للأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي.

جدول (6) النتائج المتعلقة بالمحور الثالث الأجهزة والمعدات

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
1	تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرات من الوحدات الإدارية وتسليمها.	8	6.2	30	23.1	92	70.8	344	1.35	0.60	57.33	2
2	تعمل الوسائط والأجهزة المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب.	6	4.6	15	11.5	109	83.8	363	1.21	0.51	60.50	1
3	تلبي الأجهزة والأدوات كافة احتياجات العمل في النظام الإداري.	11	8.5	34	26.2	85	65.4	334	1.43	0.65	55.67	3
4	تمتاز الأجهزة بسعة تخزينية تتيح حفظ المعلومات بكفاءة عالية.	23	17.7	64	49.2	43	33.1	280	1.85	0.70	46.67	4

يتضح من الجدول رقم (6) أن العبارة (2) التي نصت على "تعمل الوسائط والأجهزة المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب"، احتلت المرتبة الأولى، وقد كانت قيم المتوسط حسابي (1.21) والانحراف معياري (0.51) والأهمية النسبية (60.50) وهي قيمة مرتفعة، وجاءت العبارة (1) والتي تنص على "تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرات من الوحدات الإدارية وتسليمها" فقد احتلت المرتبة الثانية، وقد كانت قيم المتوسط حسابي (1.35) والانحراف معياري (0.60) والأهمية النسبية (57.33) وهي أيضاً قيمة مرتفعة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي العام للمحور الثالث (الأجهزة والمعدات).

أما أدنى عبارة في هذا المحور فقد كانت العبارة (4) والتي تنص على "تمتاز الأجهزة بسعة تخزينية تتيح حفظ المعلومات بكفاءة عالية" في المرتبة الرابعة حيث كانت قيم المتوسط حسابي (1.85) والانحراف معياري (0.70) والأهمية النسبية (46.67) وهي قيمة منخفضة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي العام للمحور الثالث (الأجهزة والمعدات).

مما يعني تأكيد عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين في الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات على قلة عمل الوسائط والأجهزة المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب، وكذلك محدودية إتاحة الأجهزة والمعدات والأدوات استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرات من الوحدات الإدارية وتسليمها.

ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة والأدوات المستخدمة في الوحدات الإدارية متوفرة وبدرجة مناسبة وتستطيع التعامل مع مخرجات نظم المعلومات الإدارية، وتؤدي مهامها في تسهيل نقل المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية وبالسرعة الممكنة؛ ولكن ليست كما هو مطلوب أو متوقع منها، ومن الممكن أن قدرتها غير كافية في بعض الأحيان على تلبية كافة احتياجات العمل من حفظ الملفات وتخزينها لفترات طويلة، حيث من الممكن عدم توافر الأجهزة الحديثة، أو عدم توافر (السعة – الذاكرة التخزينية) ذات القدرة العالية على التخزين بسبب ارتفاع كلفتها المادية، أو أن الأجهزة تتعرض باستمرار للأعطال الفنية، وأن عملية صيانتها مكلف أو يأخذ وقتاً، وبالتالي فإن عملية تخزين وحفظ المعلومات لا يدوم لفترات طويلة، كما أنه من الممكن أن تكون قدرة الأجهزة والمعدات تتسم بالضعف ولا تلبي احتياجات العمل بالكامل، وأن آلية حفظ المعلومات لفترات زمنية طويلة وبصورة تراكمية قد تكون غير مناسبة.

- **النتائج المتعلقة بالمحور الرابع أساليب العمل:**

يحتوي هذا المجال على (7) عبارات من عبارات المقياس للتعبير عن درجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في أساليب العمل في ضوء تكنولوجيا المعلومات، ويبين الجدول (7) مجموع الاستجابات، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، وترتيب العبارة لدرجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في أساليب العمل في ضوء تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة حدوثها في الواقع الفعلي للأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي.

جدول (7) النتائج المتعلقة بالمحور الرابع أساليب العمل

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
1	تتيح الأجهزة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.	4	3.1	20	15.4	106	81.5	362	1.22	0.48	60.33	1
2	تقليص الروتين وتسهيل إجراءات العمل.	11	8.5	45	34.6	74	56.9	323	1.52	0.65	53.83	6
3	وضوح الأدوار والمسئوليات والمهام للعاملين وتوزيعها بشكل أمثل.	9	6.9	27	20.8	94	72.3	345	1.35	0.61	57.50	2
4	يتيح فرصة بيئة داعمة لاستقلالية العاملين.	12	9.2	42	32.3	76	58.5	324	1.51	0.66	54.00	5
5	تشجيع العاملين على تقبل التغيير واستيعابه.	11	8.5	38	29.2	81	62.3	330	1.46	0.65	55.00	3
6	يشعر العاملين بالرضا الوظيفي داخل العمل.	14	10.8	35	26.9	81	62.3	327	1.48	0.68	54.50	4
7	توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط.	24	18.5	55	42.3	51	39.2	287	1.79	0.73	47.83	7

يتضح من الجدول رقم (7) أن العبارة (1) التي نصت على "تتيح الأجهزة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر"، احتلت المرتبة الأولى، وقد كانت قيم المتوسط حسابي (1.22) والانحراف معياري (0.48) والأهمية النسبية (60.33) وهي قيمة مرتفعة، وجاءت العبارة (3) والتي تنص علي "وضوح الأدوار والمسئوليات والمهام للعاملين وتوزيعها بشكل أمثل" فقد احتلت المرتبة الثانية، وقد كانت قيم

المتوسط حسابي (1.35) والانحراف معياري (0.61) والأهمية النسبية (57.50) وهي أيضاً قيمة مرتفعة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الرابع (أساليب العمل).

أما أدني عبارة في هذا المحور فقد كانت العبارة (7) والتي تنص على "توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط" في المرتبة السابعة حيث كانت قيم المتوسط حسابي (1.79) والانحراف معياري (0.73) والأهمية النسبية (47.83) وهي قيمة منخفضة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الرابع (أساليب العمل).

مما يعني تأكيد عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين في الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات على قلة إتاحة الأجهزة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر، وكذلك محدودية وضوح الأدوار والمسئوليات والمهام للعاملين وتوزيعها بشكل أمثل.

ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن المعلومات الدقيقة والواضحة والشاملة التي توفرها نظم المعلومات الإدارية ستعطي الوقت الكافي للعاملين للقيام بالواجبات والمهام المطلوبة منهم بشكل صحيح ودقيق، كما أن توفر المعلومات بشكل مستمر ومنتظم أمام العاملين سيعطيهم الصورة الكاملة عن طبيعة الأعمال التي تجرى في وحداتهم الإدارية والبيئة الخارجية، حيث أن الشفافية والوضوح في الأعمال والمهام التي يمارسونها سيولد لديهم الثقة في العمل. وبالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن يُعزى ذلك إلى التنافس في العمل والصراع في الأفكار للحصول على حافز أو ترقية، هو شيء مستمر في الحياة ولا ينتهي في العمل أو عند تطبيق نظام معين، حيث يُعتبر من سمات ومكنونات الإنسان الأساسية، كما يمكن أن يُعزى ذلك كون العمل في أي وحدة إدارية يمكن أن يمر بفترة من الذروة والضغط في العمل، فزيادة أعداد الطلبة وما يصاحبه من زيادة متطلباتهم الإدارية والتعليمية، سيولد بالتأكيد الضغط في العمل لدى العاملين.

- **النتائج المتعلقة بالمحور الخامس الكفاءة المؤسسية:**

يحتوي هذا المجال على (6) عبارات من عبارات المقياس للتعبير عن درجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في الكفاءة المؤسسية في ضوء تكنولوجيا المعلومات. ويبين الجدول (8) مجموع الاستجابات، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، وترتيب العبارة لدرجة دور أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي في الكفاءة المؤسسية في ضوء تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة حدوثها في الواقع الفعلي للأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي.

جدول (8) النتائج المتعلقة بالمحور الخامس الكفاءة المؤسسية

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
1	يتوافر التكامل والتنسيق بين الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة.	5	3.8	22	16.9	103	79.2	358	1.25	0.51	59.67	1
2	يسير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملون.	9	6.9	39	30.0	82	63.1	333	1.43	0.62	55.50	2

م	العبارات	أفراد العينة						مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة
		دائماً		أحياناً		أبداً						
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%					
3	تقديم خدمة ذات جودة عالية للفئة المستهدفة ونيل رضاهم.	16	12.3	45	34.6	69	53.1	313	1.59	0.70	52.17	4
4	يدرك أفراد المجتمع المحلي أهداف الوحدات الإدارية.	9	6.9	46	35.4	75	57.7	326	1.49	0.63	54.33	3
5	تكتشف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.	21	16.2	63	48.5	46	35.4	285	1.81	0.69	47.50	6
6	تستطلع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.	20	15.4	62	47.7	48	36.9	288	1.78	0.69	48.00	5

يتضح من الجدول رقم (8) أن العبارة (1) التي نصت علي "يتوافر التكامل والتنسيق بين الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة"، احتلت المرتبة الأولى، وقد كانت قيم المتوسط الحسابي (1.25) والانحراف المعياري (0.51) والأهمية النسبية (59.67) وهي قيمة مرتفعة، وجاءت العبارة (2) والتي تنص علي "يسير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملون" فقد احتلت المرتبة الثانية، وقد كانت قيم المتوسط الحسابي (1.43) والانحراف المعياري (0.62) والأهمية النسبية (55.50) وهي أيضاً قيمة مرتفعة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الخامس (الكفاءة المؤسسية).

أما أدني عبارتين في هذا المحور فقد كانت العبارة (5) والتي تنص على "تكتشف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها" في المرتبة السادسة حيث كانت قيم المتوسط الحسابي (1.81) والانحراف المعياري (0.69) والأهمية النسبية (47.50) وهي قيمة منخفضة، وذلك من المعالجة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين بمدارس التعليم الثانوي للمحور الخامس (الكفاءة المؤسسية).

مما يعني تأكيد عينة الدراسة من أخصائيين تكنولوجيا التعليم والإداريين والمعلمين في الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي في ضوء مدخل تكنولوجيا المعلومات على قلة توافر التكامل والتنسيق بين الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك محدودية تيسير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملون.

ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن العاملين في مدارس التعليم الثانوي إنما يعملون في نظام اجتماعي وإطار تنسيقي يجمعهم مع مجموعة أخرى من العاملين وتربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة في مدارس التعليم الثانوي، ويتجهون نحو تحقيق نفس الأهداف، وهذا يؤدي إلى خلق قنوات اتصال وتواصل بين العاملين بمدارس التعليم الثانوي وبيئتها المحيطة، والتكامل والتنسيق فيما بينهم، بحيث يتبادلون من خلال نظم المعلومات، المعلومات المهمة لتيسير الأعمال المتداخلة بين وحداتهم الإدارية، بحيث تنساب المعلومات بسهولة ويسير ضمن شبكة معلومات مربوطة وموحدة لكافة الوحدات الإدارية. كما يمكن أن يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون بين المستويات الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات والبناء عليها. ويمكن تفسير (العبارة الثانية) على أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات للقيام بكافة المهام والأعمال بشكل منتظم ودوري، وأن المعلومات تنساب ضمن المستويات الإدارية كافة، لذلك وحتى في حالة غياب أحد العاملين، فإن ذلك لا يعيق وصول المعلومات إلى الوحدات الإدارية. أما بالنسبة للعبارة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الوحدات الإدارية داخل مدارس التعليم الثانوي لم تصل إلى مستوى التطبيق الكامل لمعايير الجودة الشاملة حيث لم تقم بوضع إعلانات ورقية أو إلكترونية سواء على مداخلها أو على موقع مدارس التعليم الثانوي الرسمي؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين والمستخدمين، والأخذ برأيهم من أجل العمل على تحسين الخدمات المقدمة ونوعيتها.

عاشراً: المقترحات الإجرائية وآليات تنفيذها:

قامت الدراسة بالمعالجة الإحصائية لاستمارات المقياس المجمع وعدده (130)، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت المعالجة الإحصائية للنتائج وفقاً لوعي أخصائي تكنولوجيا التعليم بمدارس التعليم الثانوي بواقع الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي العام في ضوء استخدام تكنولوجيا المعلومات من ضعف في وضوح المعلومات ودقتها، وقلة في توقيت

المعلومات، وندرة في الأجهزة والمعدات المستخدمة في النظام، وضعف أساليب العمل، وقلة الكفاءة المؤسسية، ومن خلال تلك النتائج التي أظهرها البحث، تم وضع المقترحات الإجرائية وآليات تنفيذها. ومن خلال مناقشة النتائج التي رصدتها الدراسة الحالية، ظهر أن هناك ضرورة ملحة لتفعيل دور الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي العام في وضوح المعلومات، وتوقيت المعلومات، والأجهزة والمعدات، وأساليب العمل، الكفاءة المؤسسية بمدارس التعليم الثانوي العام، الأمر الذي يبرز الحاجة الماسة إلى تطوير الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي العام في ضوء استخدام تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي عرض المقترحات الإجرائية للدراسة:

1) **وضوح المعلومات:**

آليات التنفيذ:

- تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبة وفعاله لنقل المعلومات بين الوحدات الإدارية في مدارس التعليم الثانوي العام.
- إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الاستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.
- تدعيم التقارير والمعلومات التي ترسَل للقادة والعاملين الأكاديميين والإداريين بالإحصائيات والرسوم البيانية.
- توفير الشفافية والمسائلة لكافة العمليات والوظائف في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- الحصول على المعلومات من النظام بالسهولة والوضوح.
- مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.
- منطقية المعلومات مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل.
- تطوير التشريعات الحكومية والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات.
- تشجيع المبادرات الضرورية والإبداع والابتكار لكل من القادة والعاملين.
- توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها بين القادة والعاملين والمستفيدين.
- إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية.
- التخطيط الاستراتيجي وصنع القرارات الإدارية ونشر الوعي بأهمية المعرفة ورأس المال الذكي.
- إثارة المدير لبعض المفاهيم التي تتعلق بالتخطيط وتطويره.
- مساعدة المدير للمعلم في اختيار البرامج التي يمكن تنفيذها من الأنشطة المختلفة وفقاً للفروق الفردية للطلاب.
- إمداد المدير بأدوات التقويم الذاتي من اختبارات الكفاءة واستمارة الملاحظة وتدريبهن على استخدامها.

2) **توقيت المعلومات:**

آليات التنفيذ:

- العامل المهم في توقيت المعلومات هو الحاجة إلى الحصول على هذه المعلومات بصورة مبكرة يمكن معها اتخاذ قرار معين أو عدم اتخاذه. ومن الضروري لمدارس التعليم الثانوي العام أن تتعلم من أخطائها حتى لا تتكرر.
- سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد.
- الحصول على المعلومات بشكل دوري ومنتظم.
- تبادل المعلومات بين الشؤون الإدارية في المدرسة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل.
- عقد الدورات التدريبية أثناء الخدمة لمدراء مدارس التعليم الثانوي العام في مجال التخطيط وفقاً للاحتياجات التدريبية لهم.
- حث مدارس التعليم الثانوي العام على حضور الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات المتعلقة بالمنهج ومستجداته.

3) **الأجهزة والمعدات:**

آليات التنفيذ:

- تزويد مكاتب المديرين والإداريين بأجهزة حواسيب متطورة متصلة بشبكة داخلية وخارجية للحصول على المعلومات مباشرة.
- استخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات بين الإدارات المختلفة في مدارس التعليم الثانوي العام.
- تدريب العاملين في الإدارات والأقسام المختلفة على جمع وحوسبة البيانات.
- توافر الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام.
- توافر الأجهزة والمعدات والأدوات لاستلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها.

- تغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب.
- قدرة الأجهزة والأدوات على تلبية كافة احتياجات العمل.
- كفاءة المعدات والأدوات المستخدمة والقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية.

4) أساليب العمل:

آليات التنفيذ:

- عقد دورات للقادة والعاملين والأكاديميين والإداريين في كيفية إدارة المعلومات والتعامل معها بفاعلية عالية.
- بناء نظم معلومات إستراتيجية تساعد على التخطيط السليم للمستقبل.
- تصميم أدوات لجمع البيانات بطريقة منهجية وسليمة حرصاً على إخراج معلومات دقيقة.
- وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل.
- إنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.
- توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل.
- وضوح الأدوار والمسئوليات والمهام للعاملين وتوزيعها بشكل أمثل.
- الاستقلالية بالعمل المراد إنجازه.
- شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل.
- توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط.

الكفاءة المؤسسية:

آليات التنفيذ:

- تنمية روح العمل التعاوني بين الأخصائيين والعاملين في مدارس التعليم الثانوي العام.
- تدريب المدير على تصميم أدوات التقويم من خلال ورش العمل وإقامة ندوات من أصحاب الاختصاص.
- وضع برنامج لتقويم أداء مدارس التعليم الثانوي العام ومتابعتهم للتحسين المستمر.
- التكامل مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة من المدرسة
- العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملين.
- تقديم خدمة ذات جودة عالية للفئة المستهدفة ونيل رضاهم.
- اكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.

ويمكن أن نعز وهذا الاقتراح إلى دور الإنترنت والبريد الإلكتروني الفعّال في تسهيل عملية نقل وتبادل والحصول على المعلومات بين الوحدات الإدارية في مدارس التعليم الثانوي بدلاً من طريقة النقل التقليدية عن طريق الأفراد أوعن طريق البريد العادي والتي تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، لذلك جاء هذا الاقتراح ليعزز فكرة السرعة والدقة وعدم هدر الوقت والمال والجهد في العمل.

وقد اقترحه أفراد العينة وذلك لأهميته في تطوير الأساليب والطرق التي تعمل على نقل المعلومات أو الحصول عليها والتي يستخدمونها في عملهم الأكاديمي والإداري، وذلك ليتمكنوا من الوصول للمعلومات المطلوبة في مجال عملهم بمجالات الطوارئ بسرعة، وبشكل مباشر دون اللجوء للوسائل التقليدية للحصول على تلك المعلومات.

ويمكن أن يكون السبب هو أن معظم نظم المعلومات الإدارية لها برامج حماية فعّالة، حيث أن النظام لا يسمح لأي شخص غير مخول بالدخول إليه، بسبب توفر برامج أمن ورقابة وحماية عالية المستوى على المعلومات، إذ أن كل من يدخل للمعلومات بقصد التخريب أو تسريب المعلومات، يعرض نفسه للمساءلة والعقوبات القانونية، لذلك لا يسمح إلا للمخول لهم الدخول وبرقم دخول خاص وسري.

متطلبات تنفيذ المقترحات الإجرائية:

تتمثل متطلبات تنفيذ المقترحات الإجرائية في الآتي:

- توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة وممثله بأشكال ورسوم بيانية تساهم في إنجاز المهام والأعمال المطلوبة.
- استخدام حواسيب وبرمجيات متطورة وذكية تُغذي بالمعلومات عن واقع العمل الحالي والمستقبلي للمدارس، لتعطي بدائل مناسبة لاتخاذ القرار وتكلفة كل بديل.

- تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنه.
- مواكبة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيق الأكثر ملائمةً لطبيعة أنشطة مدارس التعليم الثانوي العام.
- تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال وضع إعلانات ورقية أو إلكترونية للوحدات الإدارية المختلفة؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمستفذين والمستخدمين.
- إجراء دراسات مماثلة عن نظم المعلومات الإدارية بمدارس أخرى مع دراسة متغيرات مستقلة أخرى.

التوصيات والبحوث المقترحة:

التوصيات: في ضوء ما سبق نقدم مجموعة من التوصيات ومنها ما يلي:

- الاهتمام ببرامج التوعية والتثقيف لتشجيع وتطوير القطاع الحكومي والخاص لاستخدام شبكة الانترنت بهدف خلق جيل معلوماتي جديد.
- العمل على التبني الرسمي والفعلي لتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي لما لها من فوائد.
- إجراء دراسات لتحديد معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي ليتم معالجتها.
- خلق حافز للجميع للتعلم والتعامل مع النظام الالكتروني الجديد لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي.
- تأهيل الكوادر البشرية في القطاع الحكومي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات باقتدار وفاعلية.
- عقد دورات لرفع قدرات ومهارات العاملين في القطاع الحكومي للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

البحوث المقترحة: بناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم بعض البحوث المقترحة التي يمكن إجراؤها:

- دراسة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الفساد الإداري.
- تصور مقترح لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
- أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- دراسة مقارنة لاتجاهات العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص نحو تكنولوجيا المعلومات.
- بحث تقويمي لواقع تكنولوجيا المعلومات لدى الموظفين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم عبدالسلام (2017). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور الإداري في المؤسسات الحكومية في السودان. **مجلة الباحث**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2(17)، 385-392.
- ابن منظور (2003). **لسان العرب**، ج (4)، القاهرة: دار المعارف.
- أبوالحسن عبدالموجود (2017). **تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- أحمد حسين اللقانى، على الجمل (2003). **معجم المصطلحات التربوية المعرفية في المناهج وطرق التدريس**، القاهرة: عالم الكتب.
- أحمد زكى بدوي (1994). **معجم المصطلحات العلوم الإدارية**، القاهرة: دار الكتب المصرى.
- أحمد عبدالحميد سليم (2021). الإدارة الإلكترونية كمدخل لدعم المؤسسات الاجتماعية على المستوى المحلي. **مجلة تمكين للعلوم الإنسانية والإدارية**، القاهرة، 2(1)، 243-276.
- أحمد عبدالفتاح ناجي (2016). تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل التنمية ببلدان العالم النامي في ظل العولمة: رؤية تحليلية، **مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية**، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، 2(4)، 99-140.
- إدريس ثابت عبدالرحمن (2015). **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- أمل مجدي محمد (2017). التطور التنظيمي وتحقيق تكنولوجيا المعلومات بالجمعيات الأهلية. **مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية**، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، 12(8)، 157-172.

- ثروت مشهور (2018). **استراتيجيات التطوير الإداري**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- جمانة زياد الزغبي (2015). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- حسام تيتو ألفى نظير (2018). استخدام نسق المعلومات في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية. جامعة أسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية، **المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية**، 1(7)، 162-171.
- حلمي أحمد الوكيل (2011). **تطوير المناهج، أسبابه، أساليبه، خطواته، معوقاته**، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- خالد عبدالرحمن منصور (2017). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض. **مجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، 58(5)، 69-98.
- رشاد عبداللطيف (2017). **نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية**، القاهرة: دار النهضة العربية.
- رشدي طعيمة، ومحمد البندري (2010). **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- زكريا الدورى (2005). **الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية**، عمان: دار اليازورى العالمية للنشر.
- سومية عيسات(2017). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الموارد البشرية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، **مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية**، 1(10)، 310-320.
- صلاح الدين إبراهيم معوض، حنان عبدالحليم رزق (2003). **الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق**، القاهرة: العالمية للنشر والتوزيع.
- صلاح الدين محمود علام (2016). **القياس والتقويم التربوي والنفسي. أساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- عاشور إبراهيم الدسوقي عيد (2016). القيمة المضافة مدخل لتطوير أداء المؤسسة التعليمية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عامر بوزرقوطه (2016). تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، **مجلة آفاق للعلوم**، جامعة زيان عاشور والجلفة، 1(3)، 263-275.
- عامر قندلجي، وإبراهيم السامرائي (2012). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، عمان: مؤسسة الوراق.
- عبدالباسط محمد حسن (2009). **أصول البحث الاجتماعي**، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- عبدالحميد عبدالفتاح المغربي (2018). **نظم المعلومات الإدارية**، القاهرة: دار قباء للنشر..
- عبدالكريم السكر (2013). أثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي في الوزارات الأردنية، **مجلة دراسات وبحوث اجتماعية**، 1(40)، 35-57.
- عبدالكريم سعيد عبده قاسم، ناصر سعيد على محسن (2018). متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين). **مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية**، 1(8)، 100 -135.
- عبدالله سعد خليل (2016). **المعوقات التنظيمية وعلاقتها بفاعلية إدارة الوقت**. الرياض: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- عبدالله محمد عبد الرحمن (2010). **سوسيولوجية الاتصال الأعلام** الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عبدالمحسن أحمد العجيمي (2014). **الآثار الاجتماعية للإنترنت**، المملكة العربية السعودية، الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.
- عبدالمحسن حسن جودة (2010). تطبيق الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية دراسة مقارنة. القاهرة، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، 34(2)، 293-348.
- عدنان أبومصلح (2015). **معجم مصطلحات علم الاجتماع**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عدنان عواد الشوابكة(2011). **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، عمان: دار اليازوري.
- على السلمي (1995). **السياسات الإدارية في عصر المعلومات**، القاهرة: مكتبة غريب.
- عماد الدين رشدى حسين، سميحة على مخلوف، أحمد رمضان خطيري (2018). تطوير الأداء الإداري بجامعة الفيوم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في ضوء معايير الجودة الشاملة، **مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية**، 3(10)، 252-291.

- عمر أحمد همشري (2011). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات**، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- فؤاد أبوحطب وسيد أحمد عتمان وآمال صادق (2010). **التقويم النفسي** ، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية.
- فادي يحي غانم (2016). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية وتطوير أداء الموارد البشرية، سوريا، دمشق، **مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية**، 38(58)،145-170.
- فاروق فليه، والسيد عبدالمجيد (2015). **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- فاطمة سعد على سالم، سامي محمد نصار، دنيا حسن عبدالشافي (2017). تطوير الاتصال الإداري في إدارة التعليم العام بليبيا في ضوء الإدارة الإلكترونية، جامعة عين شمس، كلية التربية، **مجلة القراءة والمعرفة**، 1(187)، 93-120.
- فهد معيوف العنزي، جاسم محمد الحمدان (2016). الإدارة الإلكترونية في عملية الاتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دول الكويت (أهميتها ومعوقاتها ومقترحات لتطويرها). مكتب التربية العربي لدول الخليج، **مجلة رسالة الخليج العربي**، 31(115)، 93- 134.
- فيروز لطرش (2015). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار، جامعة الجلفة، **مجلة دراسات وأبحاث**، 1(20)،122-144.
- كمال التابعي، وليلى البهنساوي (2007). **علم اجتماع المعرفة**، القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- لميعة محمود العبيدي (2011). امتلاك مهارات الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي بمحافظة عمان، الأردن، **مجلة العلوم الإدارية**، 1(23)، 24-37.
- ليلي حسام الدين أحمد (2011).**أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية**، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ليلي على (2011). دور التكنولوجيا في تنمية مجتمعات العالم الثلاث، استكشاف لآفاق الدور وأبعاده، **المؤتمر العلمي الثالث، كلية التربية**، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، في الفترة من 21-23مارس، ص ص 399-400.
- ماهر أبوالمعاطي على (2010). **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين**، حلوان: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- مجدي عبدالرحمن عبدالله (2019). إستراتيجية مقترحة لتطوير الأداء المؤسسي لجامعة الوادي الجديد في ضوء التكامل بين مدخل التعلم التنظيمي والإدارة بالنتائج". القاهرة: **المجلة التربوية**، 16 (58)، 124-221.
- مجمع اللغة العربية (1995). **المعجم الوجيز**، القاهرة: وزارة التربية والتعليم.
- مجيد الكرخي (2015). **مؤشرات الأداء الرئيسية**، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- محمد الصيرفي (2009). **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- محمد الضافي (2006). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، **رسالة ماجستير**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- محمد جاد حسين (2010). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، **مجلة كلية التربية**، جامعة عين شمس، 1(34) 54- 96.
- محمد عبدالله حسن (2015). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة صنعاء، **مجلة كلية التربية**، جامعة عين شمس، 1(37)، 775- 838.
- محمد على عاشور، ورامي إبراهيم الشقران (2017). "فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين"، عمان، الأردن، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، 3 (6)، 57-88.
- محمد عويس (2003): **قراءات في البحث العلمي والخدمة الاجتماعية**، القاهرة: دار النهضة العربية.
- محمد محمود الحيلة (2004). **تكنولوجيا التعليم من أجل تنمية التفكير**، عمان: دار المسيرة.
- محمود عبدالحليم منسي (2010). **مناهج البحث العلمي (في المجالات التربوية والنفسية)**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- محمود فتحي عكاشة، وعبدالعزيز إبراهيم عيسى (2009). **طرق البحث في الخدمة الاجتماعية**، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

- مدحت أبوالنصر (2011). **الأداء الإداري المتميز**، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مزهر شعبان، وشوقي ناجي جواد (2018). **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، عمان: دار ثراء للنشر.
- مصطفى الكسوانى (2003). **مدخل إلى التربية**، عمان: دار قنديل للنشر والتوزيع.
- معالي فهمي حيضر (2012). **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- موسى بن عودة(2021). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء القائم بالعلاقات العامة (دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بتيارت). المركز الجامعي، مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثروبولوجية، **مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية**، 7(2)، 118-137.
- نوال أحمد نصر (2019). **مستقبل الدراسات التربوية، القاهرة:** الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- يونس طارق شريف (2013).**الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ansoff, H. & McDonnell. E. (2016). **Implant in Strategic Management,** 2nd Ed., Prentic Hall, New York.
- Buckman, R. (2014). **Building Knowledge in Organization Performance**. McGraw-Hill, Boston Publishing Co.
- Felck, C. (2017). Using Computers in Croatia National University Divisions. **Journal of Research in Higher Education**. 2(1), 111- 169.
- Good, C. (2018). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill book company.
- Hayes, A. (2019). **Information Since**, Digital Edition , Digital Library, Congress.
- Josse R., Gouthey G. (2015**), Vers l'éntreprise numérique**, Gualino New Jersey: Prentice Hall
- Laudon, C. & Loudon, J. (2016). **Management Information Systems.** 9th Ed, New Jersey: Prentice Hall, Inc..
- Lesley Chenoweth, (2018).Using technology in rural Practice –local area coordination rural Australia ,**Rural Social work**, 2(7), 24- 67.
- Luftim, C. (2014). "The Impact of Strategic Human Resource management on Organizational Performance", **Economia Seria Management**, 17 (2), 373-383.
- Malhotra, Y. (2014). Knowledge Management for E-Business Performance: Advancing Information Strategy to "internet Time ", **Information Strategy: The Executive's Journal**, 16(4), 5-16.
- Maria O. & Dorothy, N. (2017). Community Practice Models ,Encyclopedia of Social work, **N.A.S.W, Maryland**, 21(1), 197-231.
- Mellivell, L. (2017). British University E- Management in Hong Kong Setting. **Higher Education in Hong Kong**, 6 (2) 32 - 77.
- Paquin, M. (2020). **Gestion des technologies de l'information**, les édition agence d'arc. canada.
- Reid, K. (2012). **Towards The Effective School**, Basil Black Well Ltd, Oxford, England.
- Richard, D. (2018). **Managcment**, 3d ed., Dry Den Press, Florida, U.S.A
- Robbinst, Stephen (2014). **Organizations Theory: Structure Designs and Applications, Third Edition,** (Englewood) Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Sanders, R. (2017). The Benefits of Using E-Business Technology: The Supplier Perspective. **Journal of Business Logistics,** 28(2), 177-208.
- Terri Carrilio (2019). Management information systems: why are they underutilized in social services? **Social Services Journal of human Services management.** 2(9), 125-183.
- Thomas, W. (2010). Educational Technology: Are School Administrators Ready For It. Implication for Educational Administration, **DAI-A.** 99 (7), 917-941.
- Turban, E., (2009). **Information Technology for Management , Making Connections for Strategic Advantege**,2nd ed.,John wiley &Sons.Inc, New York.
- Waqllase, G. & Cornelus, B. (2020).The Effect of Informational System on Administrative Hiring Jobs in American Private University. **DAI**, AAT3149028, 66 (5), 113-119.