العدد الثاني
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social siences
يوليو ٢٠٢٠

إسهامات تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية

Contributions of applying e-government programs to achieving the quality of educational services for social .work institutes

إعداد

أ.م.د/ علي عبدالله محمد سعد

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

٢٠٢٠

إسهامات تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠/٦/١٢ **تاريخ نشر البحث:** ٢٠٢٠/٧/١

المستخلص:

يعتبر مصطلح الحكومة الإلكترونية من التعبيرات الحديثة و التي أصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن القيام بالأنشطة والأعمال السياسية والإدارية والتجارية والتعليمية باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، بغرض رفع كفاءة الأداء وتقليل سلسلة الإجراءات الطويلة، لذلك تعتبر تلك الدراسة من الدراسات الوصفية وقد إستهدفت تلك الدراسة تحقيق الأهداف التالية: ١- تحديد اهمية تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية. ٢- تحديد متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية. ٣- تحديد اسهامات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية.٤- تحديد معوقات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية. ٥- التوصل الي مجموعة من المقترحات اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلي النتائج التالية: أن اهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية تتضح فيما يلي: تمكنه من اجراء عملية التحسين المستمرة لتطوير الخدمات التعليمية، ضمان سير الازمات العملية التعليمية،وأن أهم الفوائد التي تعود علي الطلاب بما ينعكس على جودة العملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة أنها تمكنهم من التواصل مع اعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة، وكذلك أن أهم الفوائد التي تعود علي البرامج التعليمية بما ينعكس على جودة العملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية وهي أنها تيح الوقت الكافي من تدريس المقرر بشكل كامل غير منقوص، وقد إتضحت أيضا من نتائج الدراسة أن أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية وهي عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات التعليمية، معاهد الخدمة الإجتماعية.

Contributions of applying e-government programs to achieving the .quality of educational services for social work institutes

Abstract:

The term e-government is one of the modern expressions that have come into regular use to express the political, administrative, commercial and educational activities and works using advanced information and communication technology applications, in order to raise performance efficiency and reduce the long series of procedures. Therefore, this study is considered a descriptive study and this study was targeted achieving the following objectives: 1- Determining the importance of applying e-government programs in achieving the quality of educational services for social work institutes. 2-Determining the requirements for applying e-government programs in achieving the quality of educational services for social work institutes.3. Determining the contributions of applying e-government programs to the quality of educational services in social work institutes. 5-Reaching a set of proposals necessary for the application of e-government programs in social work institutes, and the study reached the following results: The importance of applying e-government in the field of quality educational services in social work institutes is evident in the following: enabling it to carry out a continuous improvement process for the development of educational services Ensuring the course of crises in the educational process, and that the most important benefits that accrue to students, which are reflected in the quality of the educational process when applying government programs, are that they enable them to communicate with faculty members on an ongoing basis, and that the most important benefits that accrue to educational programs are reflected in the quality of the educational process When applying e-government programs, which is that they provide sufficient time for teaching the course completely and without decrease, it was also clear from the results of the study that the most important obstacles to the application of e-government in higher institutes of social work is the lack of financial capacity for the e-government project in social work institutes.

Keywords: E-government, quality of educational services, social aork institutes.

أولا: مشكلة الدراسة:

يحظى التعليم الجامعى باهتمام متزايد فى معظم المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء باعتباره الرصيد الاستراتيجى الذى يغذى المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التى يحتاج إليها المجتمع للنهوض بأعباء التنمية فى مجالات الحياة المختلفة، ويوفر الرؤية العلمية، والفنية المتخصصة حول مختلف القضايا المجتمعية. (بدران،٢٠٠١، ص ٧).

وياتي الاهتمام المتزايد بالتعليم الجامعي سواء في البلدان المتقدمة لتزداد تقدما، او للبلدان النامية التي تسعى جاهدة للحاق بركب التقدم التقني المعاصر، جيث ان الفترة التي كانت التنمية تتحقق فيها بالقدر اليسير من المعرفة العلمية والتكنولوجية للأفراد قد انقضت إلى غير رجعه، و اصبح الوصول الى المستوى المنشود من التنمية يتطلب توفير قاعده عريضة من المعرفة العلمية و التكنولوجية، و قدرات عقليه عالية، وخبره عمليه في التعامل مع الآلات والأدوات والوسائل القائمة علي التقنية الحديثة.(المقداد،٢٠٠٥،ص٦٢٥)

وكما يشهد العالم منذ عقدين أو يكاد بزوغ عصر جديد أطلقته تشكيلة من المتغيرات والمستجدات التي مازالت تتساقط تداعياتها السلبية والإيجابية على عالمنا المعاصر بشكل متسارع، الأمر الذي مهد لظهور مجتمع عالمي جديد يطلق عليه مجتمع المعرفة" Knowledge Society ". (نزلان،٢٠٠٢، ص١٩٧)

ولقد استطاعت الثورة العلمية والتكنولوجية وبخاصه ما اتصل منها في مجال الالكترونيات والمعلومات أن تفرض تغيرات عميقه على بنيه النظام العام في المجتمعات الإنسانية، ومصر احدى الدول التي لا تعيش بمعزل عن الاحداث والتطورات العالمية ومن ثم لا بد ان تستجيب مؤسساتها المختلفة وعلى راسها المؤسسة التعليمية لهذه التطورات او التفاعلات والمستحدثات التكنولوجية بما يكفل لها تطوير وتنمية المجتمع المعرفي الذي يلعب التعليم دوراً أساسياً وجوهرياً فيه، باعتبارها أداة تشكيل البيئة التحتية الدينامية للتنمية، بل و القطاع الرائد فيها والأساسي في انتاج ونقل وتطبيق المعرفة. (زاهر، ٢٠٠٣،ص٣)

ويمثل قدوم التكنولوجيات الأوسع انتشارا مثل الوسائط المتعددة و شبكه المعلومات العالمية قاد الى تغيرات ذات دلاله في كل جوانب النظام التعليمي فلسفه و اهدافا ومناهج وطرائق واداره، لذا بات على النظم التعليمية أن تعد نفسها لتوائم مع هذه التقنيات الحديثة وكيفيه استخدامها، ليس فقط من اجل توصيل المعرفة وتنمية المهارات، بل وايضا من اجل

تسهيل عمليه الاتصال بينها و بين الافراد المستفيدين والمتعاملين معها بشكل اكثر كفاءه وفاعليه. (Jamea.2002.p3)

ولذا فقد اصبحت تكنولوجيا الحاسب الالي وتطبيقاتها سمه اساسيه للتعليم في المجتمعات الحديثة خاصه بعد ظهور شبكات المعلومات" الانترنت" وما احدثته من فيضان معلوماتي، وما حققته من سهوله وسرعه في الحصول على المعلومات واجراء الاتصالات المختلفة دون التقيد بحدود الزمان والمكان. (Horton, 2008 ,,p.1)

ومن الجدير بالذكر أن كثيرا من الاتجاهات العالمية المعاصرة تؤيد بشده التحول من النظر الى الشبكة المعلومات "الانترنت" على انها مجرد قنوات لإسعاد الناس، الي ادراك انها بيئة تركيبيه يمكن ان توحد التفاعل والابتكار الجماعي، وان هذه التكنولوجيا المتقدمة لا تؤثر فقط في عالم التعليم بل يمتد تأثيرها على مدى اوسع من الجمهور العام، ومن ثم فان توظيف هذه المستحدثات التكنولوجية في كافه قطاعات المجتمع بعامه والتعليم بوجه خاص وتبني استراتيجيات و تشجيع الناس على استخدام ادواتها المختلفة هو السبيل الى التطوير والعمل علي تحسين الاداء، حيث ان كفاءه وسرعه اتخاذ القرار ترتبط الى حد كبير بتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة من مصادرها المتنوعة. (حافظ،٢٠٠٣، ص ٣٦٠)

واستجابة من المجتمع لعصر المعلوماتية اتجهت جهود اصلاح التعليم وتطويره منذ بداية الالفية الجديدة الى تبني عده صيغ و اساليب تعليميه متقدمة تقوم على فلسفه جديده للتعليم، ومن امثله ذلك، التعليم الالكتروني، والحكومة الإلكترونية، وغيرها... مما يعد بحق ثوره على النظم التعليمية التقليدية، حيث استخدمت هذه الصيغ والاساليب اهدافاً و فلسفه و اساليب جديده في اداره نظم التعليم والتعلم وادوار المعلم،او بالأحرى في مختلف جوانب العملية التعليمية. (الاهرام الاقتصادي،،٢٠٠٢، ع ١٧٣٨)

فمصطلح الحكومة الإلكترونية من التعبيرات الحديثة و التي أصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن القيام بالأنشطة والأعمال السياسية والإدارية والتجارية والتعليمية باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، بغرض رفع كفاءة الأداء وتقليل سلسلة الإجراءات الطويلة. (Christian, ,2004,, p9.)

وتعليم الخدمة الاجتماعية كأحد فروع التعليم الجامعى بما يشتمل عليه من مكونات معرفية، ومهارية، وقيمية، يتطلب التطوير والتحسين، حيث يرى "أحمد حمزه" أن قضية تعليم الخدمة الاجتماعية تحتل موقعا متقدماً ومهماً من بين قضايا تلك المهنة، بحيث تسمح بتخريج

ممارس على مستوى عالى من المهارة يكون قادر على التعامل مع المواقف الجديدة الناجمة عن المتغيرات الحادثة فى المجتمع. (حمزه، ٢٠٠٦، ص ١٧.)

ويشكل محتوى تعليم الخدمة الاجتماعية أهمية قصوى لتنطلق المهنة نحو إعداد أجيال من الممارسين قادرين على تحمل تبعات التنمية فى المستقبل والاستفادة منهم إلى أقصى درجة ممكنة وضمان عنصر الاستمرارية لهم. (فاروق، ٢٠٠٤، ص ٣٠.)

ويؤكد الباحث هنا علي ان تعليم الخدمة الاجتماعية جزء لا يتجزأ من التعليم الجامعي الذي يمثل قاطرة التنمية وسبيلها الاوحد في عصر التكنولوجيا والتحول الرقمي، فكان لزاما الاهتمام بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية وادخالها ضمن منظومة التكنولوجيا الحديثة والاستفادة من الطفرة التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتجاه نحو التحول الرقمي والاهتمام بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه المؤسسات.

ان مصطلح جودة الخدمة في التعليم الجامعي في تزايد مستمر نتيجة النجاح الذي حققه مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية والتجارية في الدول المتقدمة وظهور التنافس بين هذه المؤسسات للحصول علي المنتج الافضل وارضاء العملاء، وظهر اهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لاخراج التعليم من ازمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد نتيجة ضغوط التغيير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل، ووالمهنة ايضا للحصول علي توعية افضل من التعليم وتخريج افراد قادرين علي ممارسة دورهم بصورة افضل في خدمة المجتمع .

وسوف تركز هذه الدراسة علي المعاهد العليا المعنية بتعليم الخدمة الاجتماعية، حيث انشئت هذه المعاهد بغرض اعداد أخصائيين اجتماعيين علي مستوى عال من الكفاءة والمهارة المهنية التي تمكنهم من النهوض بالمهنة وتقدمها وايضا الاسهام الايجابي في تحقيق التنمية المستدامة من خلال مواجهة الظواهر السلبية الموجودة في المجتمع مع المساهمة في حل المشكلات المجتمعية، تحت مظلة قطاع الخدمة الاجتماعية بوزارة التعليم العالي.

وتوجد مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة منها.

أولاً: الدراسات المرتبطة بالحكومة الالكترونية

أ – الدراسات العربية

دراسة: (الروابدة: ٢٠٠٤) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية وعناصرها وبعض الجوانب الإيجابية والسلبية والتحديات التي تواجه تطبيقها بالإضافة إلي

تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تفعيل إيجابيات الحكومة الإلكترونية والتغلب على السلبيات المصاحبة لها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، الحكومة الإلكترونية هي نمط عمل الحكومة المطروح في القرن الحادي والعشرين،الحكومة الإلكترونية منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج الي دراسات واعية لها، وأنها ليست مجرد تحويل نظام الخدمة إلى نظام الكتروني فقط، يصاحب نمط الحكومة الإلكترونية شأنها شأن أي ظاهرة ترتبط بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ولها ايجابيات وسلبيات، يلزم التعامل معها بحذر في اطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات.

دراسة:(الأغا، ٢٠٠٥) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات وأهميتها بالنسبة للمنظمات بالإضافة إلى بيان اثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء وتخفيض حجم الهدر والنفقات وخلق قنوات اتصال جديدة مع منظمات أخرى على المستوى الوطني والدولي، وتوصلت الي مجموعة نتائج منها، أن نسبة كبيرة من العينة يؤيدون نظم المعلومات الإدارية واستخدامها والتعامل معها، ضرورة وجود وحدة متخصصة لإدارة نظم المعلومات الإدارية، العمل على زيادة الدورات التدريبية في الوزارات حول نظم المعلومات وأساليب التعامل معها، العمل على إزالة المعوقات التي تعوق استخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة والقضاء عليها.

دراسة: (حسن ٢٠٠٦) وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في التعليم والاهداف التي قامت من اجلها بالإضافة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لدى المؤسسات التعليمية الحالية، الوقوف على مدى جاهزيتها لاستقبال العمل بالحكومة الإلكترونية، وكذلك وضع تصور مقترح لأساليب وخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم، وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها، ان معظم المدارس بها معامل حاسب الي مما يسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية، توافر القوة البشرية اللازمة لتطبيق نمط الحكومة الإلكترونية، ان أهم أهداف الحكومة الإلكترونية يتمثل في تسهيل حصول المواطنين على الخدمات التي يحتاجون اليها من المؤسسات التعليمية في سهولة ويسر، أن تطوير نظم وبرامج اعداد وتدريب المعلمين بصفة عامة ومعلمي الحاسب الالي بصفة خاصة أحد الفوائد الأساسية التي يحققها تطبيق هذا المشروع.

دراسة: (أبو زيد ٢٠٠٦) حيث هدفت الدراسة الي معرفة اثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية وامكانية تطبيقها، وذلك من خلال اجراء دراسة تحليلية علي عدد من

مؤسسات القطاع العام الاردنية، بالاضافة الي مقارنة فعالية تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات جهة البحث مع دبي الالكترونية وحكومة مصر الالكترونية في ضوء معايير فعالية استخدام المواقع الالكترونية، وتوصلت الدراسة الي وجود اثر لتطبيق الحكومة الالكترونية وتوافر متطلبات النجاح في جودة الخدمة المقدمة كأحد ابعاد تطبيق الحكومة الالكترونية المستقبلية.

دراسة: (الغماس ٢٠٠٦) وهدفت هذه الدراسة الي معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المقدمة في الوزارات الاردنية، وبلغ حجم عينتها ٢٩٢ مبحوثا من الاداراتين العليا والوسطى ثم التوصل الي وجود علاقة ايجابية ذا ت دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وبين وجود الخدمة المقدمة في الوزارات الاردنية.

دراسة : (الهواري٢٠٠٧) وهدفت هذه الدراسة الي معرفة مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة علي اجهزة الخدمة المدنية في الاردن وبحث اهم معوقات التطبيق من وجهة نظر العاملين، وقد توصلت الدراسة الي ان مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة علي اجهزة الخدمة المدنية في المنظمات المبحوثة جاء بصورة متوسطة، كما بينت الدراسة عدم وجود في اتجاهات العاملين بالنسبة لمتغيرات الجنس والعمر والمستوى الوظيفي في حين يوجد فروق بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي والتخصص الاكاديمي والخبرة، وبينت الدراسة ان اهم معوقات التطبيق ضعف مستوى التحفيز، وقلة التعلم والتدريب وضعف الاداء.

دراسة: (الكعبي ٢٠١٠) حيث تسعي هذه الدراسة إلي معرفة الدور الايجابي للحكومة الالكترونية وقت الازمات والكوارث حيث تفترض أن الحكومة الالكترونية هي عملية استخدام المعلومات العريضة والانترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة علي التغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال ومختلف المؤسسات.

دراسة: (الفندي، ٢٠١٢) تهدف هذه الدراسة الي التعرف علي الاضافات التي قدمتها الحكومة الالكترونية إلي المواطنين في دولة الكويت من خلال موقع الهيئة العامة للمعلومات المدنية بدولة الكويت، ومعرفة إذا أصبحت الحكومة تقدم خدمات القطاع العام بأسلوب القطاع الخاص، الوصول إلي آراء المواطنين والمقيمين بشأن ما تقدمه الهيئة من خلال خدماتها الالكترونية.

دراسة: (الوكيل ٢٠١٣) وتسعي الدارسة إلي ايضاح العلاقة التأثيرية للحكومة الالكترونية وقدرة المنظمات العامة علي ادارة الازمات من خلال التعرف علي الدور الذي تقوم به

الحكومة الالكترونية في تطوير أداء وقدرات المنظمات العامة، و تحديد مكونات وعناصر إدارة الازمات الاساسية لرفع قدرات المنظمات العامة، وإظهار مدي وجود علاقة وتأثير بين دور الحكومة الالكترونية ومكونات وعناصر إدارة الازمات وتحديد مدي وجود تأثير علي رفع قدرات المنظمات العامة في ادارة الازمات.

دراسة : (مراد ٢٠١٦) وتهدف هذه الدراسة الي تحديد اثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على تحسين جوده الخدمات العامة، وتحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية واهدافها واهميتها ومقومات نجاح تطبيقها في الوحدات المحلية، والمعوقات الأساسية التي تحد من فاعليتها، و التعرف على حجم الإفادة من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية استجابة العاملين بالوحدات المحلية، وتقديم بعض المقترحات التي يمكن ان تساعد في تحسين جوده الخدمات التي تقدمها المنظمات العام.

دراسة: (الشيخة،٢٠١٧) هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجالس البلدية بمنطقه الرياض وسعت الدراسة لمعرفه مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية، والامكانات المتوافرة لتطبيقها، و مجالات التطبيق، بالإضافة الى التعرف على اسهام تطبيقها في تحسين الخدمات المقدمة، وفي معالجه المشكلات ورفع كفاءه الاداء. كما هدفت الدراسة الى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المجالس، وتوصلت الدراسة الى مجموعه من النتائج، منها ان الحكومة الإلكترونية تسهم في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات من قبل المجالس البلدية.

ب- الدراسات الاجنبية

دراسة: (Romin, 2001) هدفت هذه الدراسة الى توضيح الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في اعاده بناء وهيكله التعليم، وبالرغم من ذلك فان هناك شكلا خادعا في ما يخص التأثير الفعال لتكنولوجيا الحاسب الالي في التعليم، ومع تقدم التكنولوجيا وزياده استخدامها في التعليم، فانه ينبغي على التربويين والمديرين ادراك اهميه دورهم الحيوي في استخدامها وتطبيقها، وان يكونوا قدوه فعالة في استخدامها بالإضافة الى ضرورة توفير رؤيه واضحه في ما يتعلق بالإمكانيات التي يمكن ان توفرها التكنولوجيا.

دراسة: (Max Allen Thompson 2002) هدفت هذه الدراسة الى معرفه الطرق التي يرى ويدرك بها الأساتذة اعضاء المجلس القومي للإدارة التربوية بولاية تكساس لاستخدام المديرين للتكنولوجيا المعلومات في المدارس العامة، و توصلت الدراسة لمجموعة نتائج منها،

ان من الضروري تدريب المديرين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ان مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن ان تؤثر على عمليات اتخاذ القرار.

دراسة : (Maguel Baptista Nunes and others 2002) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المظاهر المختلفة المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية، من قبل السلطات المختلفة في المملكة المتحدة، مؤكدا على ضرورة التحول الناجح لها، مع ضرورة تقديم التقييم والمراجعة المستمرة لأعمال الحكومة الإلكترونية، في ضوء الامن والديمقراطية الإلكترونية.

دراسة (Rassall A.Sabella 2004) هدفت هذه الدراسة الى توضيح مبادرة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها الايجابي المحتمل على مستشاري واداري المدارس بالولايات المتحدة اذا تم تطبيقها في مدارسهم وقدرتها على حل المشكلات التي تقلل من فاعليه وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين بواسطه الوسائط الإلكترونية، و وضحت ان الحكومة الإلكترونية هي " تعبير مستخدم من قبل حكومة الولايات المتحدة الأمريكية لتعبر عن محاولتها لزياده الإنتاجية، وخفض التكاليف باستخدام تكنولوجيا الانترنت"

دراسة (Johara Rusnah 2006) هدفت هذه الدراسة الى تحليل البرامج التعليمية والتدريبية في الإدارة الإلكترونية وفحص الاحتياجات المرتبطة بالمعرفة و المهارات المطلوبة للإدارة و تقديم نماذج للتدريب والتعليم المهني والادبي وحفظ المعرفة و المهارات المطلوبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية، و توصلت الدراسة الى نتائج من اهمها: اهميه استخدام هذا النموذج وذلك لمعرفه المسائل الضرورية التي تحتاج الى المعرفة والمهارات في الإدارة

ثانياً: الدراسات المرتبطة بجودة الخدمات التعليمية.

أ- الدراسات العربية

دراسة: (أبو ملوح ٢٠٠٤) هدفت الدراسة الى التعرف على مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظات غزة في ضوء متغيرات كل من: الجامعة(الاسلامية، و الازهر، والاقصى)، و الكلية (كلية العلوم الانسانية، وكليات العلوم الطبيعية)،و الصفة الجامعية (محاضر/طالب جامعي)، و في نهاية الدراسة يوصي الباحث بضرورة تدريب المحاضرين الجامعيين على تطبيق الجودة ف التعليم الجامعي، وتفعيل استخدام التقنيات الحديثة في التعليم و التعلم، وتحديد سياسة قبول فاعلة للطلبة، وزيادة عدد المحاضرين الجامعيين بما يتناسب مع اعداد الطلبة في الجامعة،وتفعيل العلاقة مع المجتمع المحلي.

دراسة: (محمد ٢٠٠٤) هدفت هذه الدراسة إلي التوصل إلي دوافع واسباب الأخذ بمعايير الجودة في التعليم الجامعي، وتحديد متطلبات الجودة، وتوصلت الدراسة إلي أن دوافع الأخذ بمفهوم الجودة ومعاييرها في مجال التعليم الجامعي.

دراسة : (المقداد ٢٠٠٥) وقد توصلت هذه الدراسة الى ان ثمة اساليب متعددة تستخدمها مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة في نشاطاتها المختلفة، منها فتح المجال امام مؤسسات التعليم العالي الخاصة المجال لمنافسة مؤسسات التعليم العالي الحكومية وتجريب اساليب المنظمة العالمية للمعايرة وادارة الجودة الشاملة و الاعتماد الاكاديمي و تقييم التعليم العالي.

دراسة: (كنعان ٢٠٠٧) ويهدف هذا البحث الي الوقوف عند مفهوم الجودة ومسوغات تطبيقها في الميدان التربوي، وتحديد اهم معايير و مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، ورصد لمعوقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي،و حصر اهم الاجراءات الواجب العمل على انجازها بهدف وصول كلية التربية الى الجودة الشاملة.

دراسة: (اليشاني، ٢٠١٧) تهدف الدراسة الى تقصي مفهوم الجودة في التعليم العالي، وتتبع تاريخيته في السياق الثقافي الغربي وبداية الاهتمام به و النظر في فلسفته ومعايير تحقيقه في الوطن العربي عموما، وبشكل اخص في مؤسسات التعليم الجامعي بالجزائر، علاوة على ايراد بعض النماذج العالمية الرائدة المصنفة في مجال التعليم العالي المحققة لشروط الجودة، وفحص اسباب تخلف الجامعات العربية عن انجاز الجودة المطلوبة بالمقياس العالمي، وشروط تحقيقها مع التركيز على المنظومة الجامعية في الجزائر.

ب – الدراسات الاجنبية:

دراسة: (Nughraha,paul:2003) وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي: يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي. بعامة. ينبغي أن يكون الطالب الجامعي بؤرة التفاعل الصفي،وعلى الجامعة أو الكلية التي تطبق الجودة المستمرة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه وما يتوصل إليه الطالب.–المحاضر الجامعي هو المسؤول عن تطوير التعليم لدى الطلبة،وهو يبحث عن تحسين نوعية عملية التعليم والتعلم. ينبغي البحث عن تقنيات جديدة ومناسبة لتقييم الطالب الجامعي. يفضل الطلبة العمل في فرق عمل للجودة وذلك لإقرار مهارات صنع القرار الجماعي. تتطلب إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الجانب العملي دعما لما هو نظري.القيادة الجامعية الفاعلة هي التي تعمل لا أن تتكلم فقط..

دراسة:(Psychogios 2004) هدفت الدراسة إلى بحث مدى إدراك وانتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى المديرين في القطاع الخدمي العام والخاص في دولة اليونان وشملت عينة الدراسة ٢٨ مديرا باستخدام المقابلة، وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من أن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وممارساتها معروفة لدي مديرى القطاعين العام والخاص إلا أن الوعي الفعلي بها هو في الغالب سطحي وأن المديرين لديهم فقر نسبي في فهمها.

دراسة: (Martinez 2009) وسعت هذه الدراسة إلى تعريف العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أبعاد إدارة الجودة يؤثر في الأداء المؤسسي من حيث التشغيل والجودة، في حين لم يؤثر في الأداء المرتبط بالربحية.

التعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء العرض السابق وما توصلت ايه نتائج الدراسات السابقة. يمكن استخلاص بعض الدلالات المهمة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية. والتي تلقي الضوء على موقع الدراسة الحالية من هذه الدراسات وهي:

١- تناولت بعض الدراسات السابقة نظام الحكومة الإلكترونية في التعليم من حيث توضيح مفهومه، ومتطلبات تطبيقه، وبعض المظاهر السلبية والإيجابية المترتبة على تطبيقه، والتحديات التي قد تواجهه وكيفيه التغلب عليها ومنها

٢- اكدت معظم الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية على اهميه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكافه اشكالها. و تطبيقات الحاسب الالي في التعليم و داخل الجامعة وذلك بهدف القضاء على بعض المشكلات التي تعوق اداره الجامعة عن تحقيق اهدافها.

٣- ركزت بعض الدراسات السابقة على استخدام الحاسب الالي في ادارة الجامعة، والعوامل التي تمنع او تسهل استخدامه. وتأثيره علي تأدية اداره الجامعة لأدوارهم.

٤- تناولت بعض الدراسات السابقة بعض المشكلات التي يعاني منها التعليم الجامعي، والتي قد تعوقه عن تحقيق اهدافه.

٥- استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبانة كاداه اساسيه للدراسة كما في الدراسة الحالية

٦- ألقت الدراسات السابقة الضوء على اهميه مفهوم الجودة وركزت على ضرورة تطبيق اداره الجودة الشاملة في النظام التعليمي والتربوي، واهتمت بعض المؤشرات الدالة على جوده هذا النظام، ودعت لبعض الاجراءات المؤدية الى تحقيق هذه الجودة، لتصل بالنظام التعليمي والتربوي الى اهدافه بكفاءة وفاعلية

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في ما توصلت له من نتائج وتوصيات ذات صله وارتباط بأسئلة الدراسة الحالية كما استفادت في بناء الخلفية النظرية لها والوقوف على مكان الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

وقد استفادت الدراسة من الدراسات السابقة في تحديد متغيرات الدراسة وصياغه اهدافها وتحديد ادوات الدراسة وصياغه نتائجها وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

صياغة مشكلة الدراسة

وتعد هذه الدراسة بمثابه رؤيه جديده ونظره مستقبلية لمدى الإفادة من مفهوم الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية، حيث يمكن صياغة مشكلة البحث علي النحو التالي " **إسهامات تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية** "

ثانياً: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فى الآتى:

١. اهتمام مصر بقضية جودة العملية التعليمية في مختلف المراحل التعليمية علي مستوى الجامعي وما قبل الجامعي.

٢. تساعد برامج الحكومة الالكترونية في القضاء علي الواسطة والمحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المواطنين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور والعاملين وغيرهم من المستفيدين منم معاهد الخدمة الاجتماعية.

٣. تساعد برامج الحكومة الالكترونية إدارة المعاهد من الإستفادة من البيانات المتاحة في التخطيط الاستراتيجي لهذه المؤسسات بما يساعد في تحقيق جودة الخدمات التعليمية.

٤. تساعد في القضاء على ظاهرة تكدس الأوراق بالمكاتب وبالتالي تساعد في توفير الوقت والجهد.

٥. تساعد الحكومة الإلكترونية في القضاء على الجمود الإداري والرسوب الإداري وتساعد في تحقيق الإدارة الرشيدة التي تمثل أحد سمات الإدارة في القرن الحادي والعشرين.

٦. تمثل أحد آليات المتابعة اليومية للعمل بمؤسسات التعليم الجامعي بما يؤدي إلى القضاء على المشكلات الفنية والإدارية والعقبات التي تحدث في الجامعات وسرعة حلها.

٧. تمثل أحد آليات تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية.

ثالثا: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- تحديد اهمية تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية.

٢ - تحديد متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية.

٣ – تحديد اسهامات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية.

٤ – تحديد معوقات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية.

٥ – التوصل الي مجموعة من المقترحات اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية.

رابعا: تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤلات الأتية:

١- ما اهمية تطبيق برامج الحكومة الالكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية؟.

٢ - ما متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية؟.

٣ – ما اسهامات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية؟.

٤ – ما معوقات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية لمعاهد الخدمة الاجتماعية؟.

٥ – ما المقترحات اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية؟.

خامسا: مفاهيم الدراسة:

١ – مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يرى الباحث ان مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم حديثة الاستخدام وخصوصا في مجال العليم الجامعي ونادر الاستخدام في مجال تعليم الخدمة الاجتماعية،ويمكن للباحث عرض مجموعة من التعريفات التي تناولت مفهوم الحكومة الالكترونية علي النحو التالي:

حيث تعرف علي أنها ممارسة النشاط الاداري للمسئولين عن ادارة المؤسسات باستخدام الوسائط والاساليب الإلكترونية التي من بينها شبكة الانترنت (بسيوني، ٢٠٠٣، ص ٦٤)

كما تعريف علي انها " مقدرة الدولة علي تحسين الخدمات المقدمة الي المواطنين باستخدام التكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت (يونس، ٢٠٠٤، ص ١٧).

وتعرف الحكومة البريطانية الحكومة الالكترونية علي انها " قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر ادوات ووسائل اليكترونية، وتحتوي علي وسائل الانترنت (التويجري، عبد الهادي،٢٠٠٥، ص٨)

ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية علي انها " استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات لشبكات الانترنت واساليب الاتصال عبر التليفون المحمول. (عبد الهادي، ٢٠٠٤،ص ١٣)

كما تعرف ايضا انها " مفهوم جديد يعتمد علي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول الي الاستخدام الامثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين.(عبد العال، ٢٠٠٦، ص٩٧)

وهناك من يعرفها علي انها " قدرة الاجهزة والهيئات علي اتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الاعمال والجهات الاخرى التي تتعامل معها بأسلوب سهل ومرن وسريع وفي اي وقت دون توقف. (ابو سديره،٢٠٠٢، ص٥٥)

كما يقصد بها" قدرة الفرد علي انهاء جميع معاملاته من خلال جهاز الحاسب الالي من منزله". (عبد الحميد،٢٠٠٤،ص٨١)

ويحددها اخر في انها "توظيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث العمل الحكومي من خلال تقديم خدمات عامة اكثر كفاءة وشفافية ونزاهة واستجابة لاحتياجات كلا من الوطن والمواطن". (حسني، ٢٠٠٤، ١٠)

ومما سبق يستطيع الباحث وضع مفهوم اجرائي للحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الدراسة علي انها:

- ادارة النشاط الاداري بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية باستخدام الوسائط والاساليب الإلكترونية عبر شبكة الانترنت.
- مقدرة المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية علي تحسين الخدمات المقدمة الي للطلاب واعضاء هيئة التدريس والاداريين واولياء الامور باستخدام التكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت.
- استخدام المؤسسات المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- الاعتماد المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية علي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لضمان توفير خدمة مميزة للطلاب واعضاء هيئة التدريس والاداريين واولياء الامور.

٢ – مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

أ – مفهوم الجودة

يعد مفهوم الجودة شأنه فى ذلك شأن كثير من مفاهيم العلوم الاجتماعية والإنسانية التى تتعدد فيها وجهات النظر وتتسم بالنسبية طبقا لوجهات نظر المتخصصين الذين تناولوها انطلاقا من تخصصاتهم.

والجودة مأخوذة من الفعل (جاد) بمعنى صار جيدا ويقال يجود فى العمل بمعنى تألق فيه .(احمد، ٢٠٠٤، ص٣٨)

ويرى (ابن منظور) بأن أصل الكلمة جود والجيد نقيض الردئ، وجاد الشئ جودة أى صار جيدا، وأحدث الشئ فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أى أتى بالجيد من القول والفعل. (داود، ٢٠٠٦، ص ٣٤٧٣)

كما تنظر منظمة اليونسكو على أن "مصطلح الجودة شاع استعماله التقيمى فى حرم المصانع فالآلات والمنتجات المصنعة تخضع تلقائيا ودوريا لمعايير تنظيمية يقوم دورها على تحديد نقاط الضعف والخلل والعمل على معالجتها بهدف الاقتراب المستدام من أعلى درجات الجودة التصنيعية". (، اليونسكو،، ٢٠٠٤، ص ٢١٣)

ويعرفها (رشاد عبداللطيف) أن الجودة هى "تنفيذ العمل المطلوب على الوجه الصحيح وفى الوقت الصحيح ومن أول مرة سعيا لتحقيق احتياجات العملاء. (عبد اللطيف، ٢٠٠٦، ص٥٤)

وتعرف علي انها تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة. (حمودة،٢٠٠٦، ص ٣٩٦٦)

ومن خلال العرض السابق فان الباحث يستطيع وضع تعريف إجرائى للجودة من وجهة نظر هذه الدراسة علي النحو التالي:

- صفة أيدولوجية جيدة تميز البرامج التعليمية والتدريبية بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.
- عملية تدريس المقررات والبرامج التدريسية والتدريبية بطريقة صحيحة و بالأسلوب الصحيح فى المكان الصحيح فى الوقت المناسب أى التعليم بدون أخطاء من أول مرة.
- كل ما يقوم به القائمون على تدريس المقررات بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية بطريقة ترضي الطلاب ومواجهة احتياجاتهم المعرفية والمهنية وكذا احتياجات المجتمع من خلال هذه الخدمة التعليمية.
- مجموعة من المقاييس التي تتخذها المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية للتأكد من أن العملية التعليمية فى مصر تقابل المعايير والمستويات الدولية والمحددة عالميا لتعليم الخدمة الاجتماعية.

ب – مفهوم الخدمات التعليمية

يمكن للباحث عرض مجموعة من التعريفات التي عالجت مفهوم الخدمات التعليمية علي النحو التالي:

تعرف بانها نشاط انساني يقوم من خلالها الفرد بتأدية مهمة لشخص اخر (عويس،٢٠٠٨، ص٥٤)

كما يمكن تحديدها علي انها احدى اشكال المنتجات التي تقوم بانتاجها مؤسسات تعليمية (احمد، ٢٠٠٦،ص٣٨)

ويعرفها اخر بانها نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف لطرف اخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها اي ملكية وان انتاجها او تقديمها يكون مرتبط بمنتج اخر مادى ملموس او لا يكون (ابو النجا ٢٠٠٨،ص١٨)

وهناك من يعرفها علي انها منفعة يحصل عليها افراد اما مجانا او نظير مبلغ من المال (اسكندر ٢٠٠٤، ص١٤٦)

كما اعرف بانها المجهودات الانسانية او الالية التي تقابل احتياجات الافراد (ابو النصر، ٢٠٠٨،ص١٣٢)

ومما سبق يمكن للباحث تحديد مفهوم اجرائي للخدمات التعليمية من وجهة نظر هذه الدراسة علي انها:

– نشاط بشري يقدم للطلاب في المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

– هذه الخدمة تقدم داخل المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

– تتميز هذه الخدمة بانها تختص بالجوانب المعرفية، والمهارية، والمهنية لمقررات تعليم الخدمة الاجتماعية.

– كما تشتمل هذه الخدمات علي مجموعة الاستشارات والتعليمات والتوضيحات التي ترتبط بمنتسبي المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

سادسا: الاطار النظري للدراسة:

١ – واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم:

احدثت تكنولوجيا المعلومات ثوره هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، بما فيها التعليم الجامعي والبحث العلمي والتدريب، حيث اصبح تبادل المعلومات وخاصه المرتبطة بالتعليم، العامل الاهم في تطوير وتنمية المجتمع المعرفي، وتحولت نظم تبادل المعلومات من انماط الاتصال الشفوية الى نظم معلومات تفاعليه متقدمة، الامر الذي يتطلب من المؤسسة التعليمية ان توائم نفسها مع الأهمية المتصاعدة للمعلومات، وان تسعى الى الاستخدام الامثل والفاعل والمكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (زاهر، ٢٠٠٤،ص٥٠٤)

هذا و بالإضافة الى ما سبق فقد اجتمعت مجموعه من العوامل والاسباب التي ادت بالنظام التعليمي الى تطوير ادارته والاخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية منها:

- زياده وعي الجمهور بالتكنولوجيا الحديثة ووسائطها المختلفة والطلب المتزايد للحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية عبر هذه الوسائل
- سعي الحكومة الى الوصول الى اكبر قدر من العملاء والمستفيدين، والخروج بالتعليم من داخل الاسوار المغلقة، والانفتاح ليس فقط على المجتمع المحلي بالعمل على العالم باسره،وتعزيز فرص استفادة المجتمع من التعليم الالكتروني سواء لتحسين مهارات المواطنين،او متابعه تعليمهم العام لمن فاته فرص التعلم صغيراً. (مصطفي،٢٠٠٢،ع ٨٧٤١٠٠)

- حاجه الحكومات ذاتها الى الحكومة الإلكترونية، لتقليص نفقاتها،سواء ما ينفق على اعداد اماكن التعلم اللازمة القيام بالمسؤوليات التعليم،او اعداد وتكوين الكوادر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المواطنين . (سليمان، ٢٠٠١، ص٣٨)
- الحاجه الى اعاده توجيه الاستثمار في مجال التعليم،وترتيب اولوياته سواء فيما يتعلق والبنيه التحتية او الكوادر البشرية، و حل كثير من المشكلات التقليدية في العملية التعليمية مثل:الزحام،ارتفاع كثافه المدرجات والقاعات التعليمية، وتوفير مواد تعليميه اكثر جاذبيه، و وسائل تعليميه اكثر ابهاراً، ومشاركة المتعلمين فيما يتعلمون وغيرها من المشكلات التي تواجه النظام التعليمي. (عبد الحميد،٢٠١٧، ص٧٥)
- زاد الاهتمام بتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم،وذلك لمواجهه الازمات والكوارث والجوائح الصحية التي يصعب معها إتمام النظام التعليمي بالشكل التقليدي العام.
- سرعه وكثافه التحويلات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجيا التي اثرت على التفكير الانساني ارتفعت به عرضاً وطولاً وعمقاً ويحتوي دفعته الى استخدام تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم لمواجهة هذه المتغيرات المتلاحقة والسريعة. (الناصري،٢٠٠٧، ص١٠)

٢ - اهميه تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم: -

تساعد عمليه تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم على توفيق امكانات ضخمه للنظم التعليمية، وايجاد الحلول الملائمة لكثير من المشكلات التي تواجه تلك النظم، هذا وتتضح اهميه تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم من خلال قدرتها على تحقيق الاهداف التالية: (Patrice ,2005,p.65)

١- تهيئه فرص ميسره لتقديم الخدمات للطلاب من خلال الحاسب الالي.

٢- تيسير اقتضاء الخدمة التعليمية للمواطنين، وتخفيف حدة البيروقراطية، وتضخم الهرم الاداري مما يقلل من المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة، او لا يملك مهاره التعامل مع المواطنين.

٣- تحقيق امكانيه الاتصال بالجهات و الادارات المختلفة في اي وقت، من خلال الشبكة العنكبوتية.

٤- إتاحة فرص اكبر لمتابعه ما يجري من في كل جوانب العملية التعليمية من انشطه، والتعرف اولاً بأول على نقاط القوه والضعف التي قد يتسم بها الاداء اليومي للعمل التعليمي

٥- تقليل كلفه التعليم وزياده عوائده، حيث تعتبر عمليه تطبيق الحكومة الإلكترونية استثماراً مميزاً في التعليم.

وانطلاقاً مما سبق يمكن للباحث التأكيد علي ان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي يمكن جميع عناصر المنظومة التعليمية من اداء مسؤولياتهم وادوارهم بكفاءة عالية، ومساعدتهم في تحقيق جوده التعليم الجامعي، مما ينعكس بصوره ايجابيه على مخرجات التعليم الجامعي، والتوصل الى نظام تعليمي اكثر كفاءه وفاعليه يساعد على تحقيق التنمية المستدامة.

٣- متطلبات تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في التعليم الجامعي: (حسين، ٢٠٠٥، ص٢٠٣)

١- اعاده صياغه فلسفه واهداف سياسة التعليم بشكل جيد بما يتلاءم ومتطلبات العصر ويهيئ للتعليم القدرة على تخريج عناصر بشريه تتمتع بقدر عالي من الكفاءة للتعامل مع الكمبيوتر والانترنت باعتبارهما لغة الاعمال الأساسية هذه الايام.

٢- اجراء عمليات الفحص والتوثيق عند اختيار العناصر المتقدمة للعمل في برامج الحكومة الالكترونية.

٣- اعاده صياغه خطط وبرامج التدريب بشكل عاجل، لتتضمن برامج متدرجه في التعامل مع هذه التجهيزات والجديد فيها عند تشغيلها وتأمينها.

٤- اعداد حزم البرمجيات التعليمية ووضع سياسات لها، بالإضافة الى اعداد متخصصين قادرين على استخدام الحاسب في التعليم، وتطوير اساليب التدريب التكنولوجي للمعلمين في اثناء الخدمة، مع اعداد جيل قادر على استيعاب التكنولوجيا الحديثة، وتوظيفها لخدمه التنمية، وذلك بإعداد جيل جديد من المتخصصين في تدريس الحاسبات،واستخدامها في التعليم قبل الجامعي.

٥- تطوير سياسات الحوافز على مستوى المؤسسات الحكومية لتحفيز المتفوقين في استخدام برامج الكمبيوتر لجعل السعي للتعلم والتميز في هذه المجال امراً مستحباً.

٦- توفير مستوى مناسب للبنيه التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

٤ – معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في التعليم الجامعي

سوف تتناول الباحثة المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي من خلال عرض وتحليل مجموعه التحديات بصفه عامة التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية و مجال التعليم الجامعي في الدول العربية، تم عرض الصعوبات الملموسة والظاهرة التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بمجال الجامعي في المجتمع المصري بصفه خاصه.

أ) التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي في الوطن العربي بصفه عامة:

من المعلوم الاقتصاد القرن الحادي والعشرين قائمة على التكنولوجيا والمعرفة الإلكترونية واساس هذا الاقتصاد ثقافه المعلومات والاتصالات التي هي حصيلة الثورة العلمية المعاصرة واصبح تصنيف الدول يخضع للتطور في هذا المجال فاستخدام مصطلح الفجوة الرقمية للتفرقة بين من يمتلك المعلومات والاتصالات ومن لا يمتلكها، حيث ان الفجوة الرقمية متعدد الاوجه في المجتمع العربي (اليونسكو، ٢٠٠٩،ص٢١)

مما سبق يمكن عرض هذه التحديات على النحو التالي:

١. التحدي الرقمي والمعرفي:

مما لا شك فيه ان اكتساب المعرفة مرهون اساسا بعمليه انتاج المعرفة نفسها، وبربط الانتاج المعرفي بالمنظومة الفكرية، وبتوطين العلم والمعرفة وربطها بالواقع، ولا يتحقق مجتمع المعرفة بالحصول على المعرفة واستخدامها فحسب، بل وبالقدرة على انتاج المعرفة وتسويقها وتوطينها.

لكن لما نعود للواقع العربي في ميدان انتاج المعرفة، فانه من المؤسف القول انهو منذ ابداعات علماء العرب الاوائل لمن شهد للعرب اي انجاز علمي مفصلي يذكر، ولم يكن لهم اي اسهام في اي نظريه من نظريات العلم الكبرى. ونظرا لغياب ابداعانا العلمي اصبحنا نعيش على هامش الحضارة غير مساهمين فيها باي شكل من الاشكال. نحن مازلنا خارج التاريخ فيما يتعلق بالإنتاج العلمي، لأننا مجرد مستهلكين للمنتوج العلمي الغربي لا غير. ولكن عندما نمتلك رؤيه جديده تضفي على العقل العربي الاحساس فانه مرتبط معرفيا بالعالم، حينذاك قد تحدث ثوره فكريه، ويولد نموذج ارشادي جديد،حينها ربما يعلن عن ميلاد عقل علمي مبدا في العالم العربي. (برنامج الامم المتحدة الانمائي،٢٠٠٣،ص٢٩)

ومما سبق يمكن القول بان التأخر وعدم القدرة على امتلاك المعرفة وانتاجها يعتبر من اهم التحديات التي تواجه عالمنا العربي في تطبيق نماذج الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي.

٢. التحدي السياسي:

يشكل العالم العربي كيانات مختلفة سياسيا، دول منقسمه ومشتتة لا تتفق حتى على الحد الادنى للمصالح المشتركة او تحقيق اي نمط من انماط التقدم، فلسنا بقادرين على توحيد السياسات سواء على الصعيد السياسي بإقامة اي نوع من الاتحاد بين الدول العربية، لان اي دوله لن تستطيع ان تحقق بمفردها اي شيء على الصعيد العالمي، (مباركة،٢٠٠٦،ص٣٤) مما سبق يمكن القول بان عدم وجود نظام سياسي واحد لا يتيح وجود تصور واحد لكل المجتمعات العربية لتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي، مما يدفع الدول العربية الى استيراد نماذج متعددة وبصفه فرديه للحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في مجال التعليم الجامعي،وهذا يمثل عائقاً امام التحول الى التعليم الالكتروني بكفاءة عالية.

٣. التحدي الثقافي:

يغيب كل حديث عن الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي وعن ادارتها وعن استثمارها واستثمار رأس المال الفكري والبشري ما لم يتم التوصل الى انتاج المعرفة وهذا يستلزم وجود بيئة ثقافيه تشجع على ذلك ثقافه تسهيل المشاركة واستغلال المعلومات بكل حرية وشفافية ولكن هذه البيئة قد توافر في بعض بلدان العالم العربي. (فرحات،٢٠٠٤، ص٧٠)

٤. ضعف النظام التعليمي:

لا شك ان منظومه التعليم في العالم العربي ضعيفة جدا وتقليديه الى حد كبير، سواء من حيث البرامج والوسائل التربوية وحتى المرافق العلمية؛ فالتعليم في عالمنا العربي تلقيني يقتصر على حشو المعارف في ذهن المتعلم،وهذا التعليم التلقيني من شأنه ان يقتل كل القدرات الفردية و يمنع أي إبداع.ثم إن محتوى البرامج التي تدرس كلاسيكيه جدا، لا تساير المستجدات والتطورات التي حصلت في العالم. ووسائل التعليم بدورها بدائية، في حين ان العالم تجاوز هذه المرحلة من التعليم الى التعلم الافتراضي، والتعليم عن بعد، والتعلم الالكتروني،والتواصل عن بعد مع المناهج الدراسية باستخدام الحاسوب في التعليم. (عايش، ٢٠٠٦،ص ٣٠)

٥. تحدي البحث العلمي:

ان المشكلة التي يواجها العرب اليوم تكمن في مواجهه بنيه متخلفة متعددة الوجوه، والسعي الى تأسيس نهضه تنموية شامله، و للبحث العلمي والابداع دور رائد في هذه الحركة التاريخية الصاعدة، وان انشاء منظومه عربيه للمعلومات العلمية تدعم البحث العلمي والابداع هي احدى الركائز المهمة لمجتمع المعلومات لان ذلك من شانه توفير الشرط الاساسي لنقل التكنولوجيا وتوطينها ودعم الابداع العربي في المجالات العلمية (احمد، ٢٠١٢، ص٤٨٦)

٦. التحدي الاقتصادي:

ان الازمه الاقتصادية التي تعيشها بلدان العالم العربي تؤدي الى ضعف وصعوبة تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم والتحول الرقمي،وذلك بسبب ضعف الميزانيات المخصصة للتعليم والبحث العلمي،و هجره العقول العلمية والمعرفية والعملية الى الخارج، بالإضافة الى تقليل حجم الانفاق على التعليم ومتطلباته الإلكترونية. (احمد، ٢٠١٢، ص٤٩٠)

ب - الصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم في مصر:

بعد عرض لاهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم في الوطن العربي يمكن عرض وتحليل الصعوبات التي تواجه تطبيقها في المجتمع المصري، حيث تؤكد الباحثة على وجود العديد من الصعوبات المرتبطة بالبيئة الإدارية والتنظيمية والبنيه الأساسية للمعلوماتية والمناخ العام والاستراتيجيات واللوائح والقوانين والقرارات الحاكمة للعملية التعليمية.

ويمكن عرض هذه الصعوبات على النحو التالي: (عبد الحميد، ٢٠٠٦،ص ٧٨- ٨٠)

١- صعوبة التحول المفاجئ من النماذج الإدارية التقليدية التي تعودها الناس،الي نظم اداريه حديثه، حيث يستلزم ذلك احداث تغيرات هادفه ومقصودة في البناء الفكري والثقافي والعلمي والمهارى لأبناء المجتمع على كافه مستوياتهم وانتماءاتهم واهتماماتهم وادوارهم.

٢- صعوبة توفير جهاز حاسب الي لكل اسره، حيث تعاني الدول الفقيرة من مشكلات عديده تتعلق بظروف الاقتصادية، والبنيه التحتية.

٣- صعوبة التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة وضعف معرفه ووعي الناس بها،بسبب انتشار الأميه.

٤- الكلفة المادية العالية التي تحتاج الى توفير الأجهزة والاخصائيين المدربين تدريبا عاليا.

٥- الكلفة العالية للاتصالات السلكية واللاسلكية

٦- انخفاض مستوى الوعي والمهارة لدى المواطنين وسياده القيم التقليدية

٧- المستوى الاداري المتواضع في المنظمات والمؤسسات الوطنية التي تتعامل بمعطيات تجاوزها العصر الحديث.

سادسا: الموجهات النظرية للدراسة: تنطلق هذه الدراسة من نظرية النسق الاجتماعي المفتوح.

يعرف جوردون هيرن G. Hearn النسق بأنه: إطار منظم من العلاقات المتبادلة بين مجموعة الوظائف أو الغايات ووسائلها ودوافعها. (الشعيبي، ٢٠٠٥، ص٣١٢)

كما يعرفه بيكلى بأنه كل يجمع بينه أجزاء متفاعلة كما يصفه بارسونز إجرائيا بأنه إطار الأدوار ولكل دور وظيفة وكل وظيفة تؤثر وتتأثر بالأخرى فى دائرة محكمة متناسقة ومتفاعلة بحيث يصبح كل رد فعل لوظيفة معينة فعل لوظيفة أخرى وهكذا لتحقيق حالة من التوازن داخل النسق الكلى. (ابو المعاطي،٢٠٠٧،ص١٢٣)

كما يعرف النسق الاجتماعى Social system بأنه يتآلف من فردين أو أكثر ممن يقومون بأفعال اجتماعية ويشغلون مراكز أو أوضاع مختلفة ويقومون بأداء أدوار اجتماعية متباينة ويقوم هذا النسق على بعض المعايير التى تحكم العلاقات بين أعضاء النسق وتحدد الحقوق والواجبات لكل عضو بإزاء للآخرين كما توجد فى هذا النسق مجموعة من القيم المشتركة بالإضافة للأشكال متعددة من الموضوعات المتكافئة والرمزية المشتركة. (ابو النصر، ٢٠٠٩،ص٥٨)

وترتبط فكرة النسق أساسا بتكامل النسق العضوى وهى الفكرة التى مؤداها أنه يمكن النظر إلى أى شئ سواء أكان فردا أو مجموعة صغيرة أو تنظيما رسميا أو أرصدة العالم بأسره على أنه نسق يتألف فى عدد من الأنظمة المترابطة (حسنين،١٩٧٥،ص.٦٣)

خصائص النسق:

تتميز الأنساق المفتوحة بمجموعة من الخصائص:

١- إن خاصية الكل (النسق) مختلفة عن خاصية وحدته.

٢- كل تغير فى وحدة يؤدى إلى التغير فى الوحدات الأخرى.

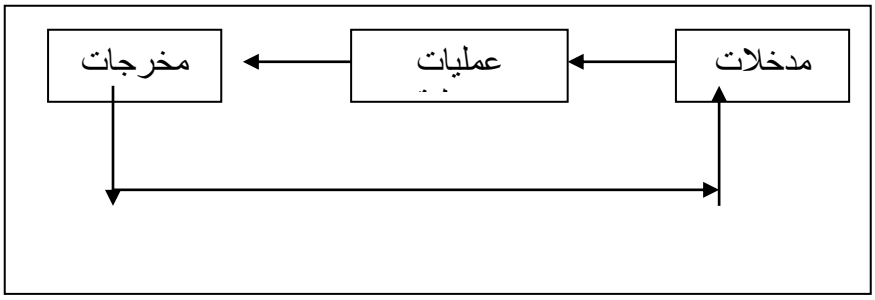
٣- العلاقات التلقائية بين وحدات النسق.

٤- التوازن الذاتى خاصية يملكها.

٥- وحدات النسق تتجاوب لاختلافها وعند تشابها تتحول إلى طاقة مفقودة.

ولما كانت الأنساق المفتوحة تستمد من البقية ما يلزمها من مدخلات وتحويلها إلى مخرجات فإن أبسط تصميم للنموذج المفتوح يتضمن ما يلى:

شكل (١) يوضح النسق الاجتماعى المفتوح.



ويمكن تطبيق مفهوم النسق على مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية على النحو التالى:

أ- المدخلات:

وهى مجموعة المؤثرات التى تأتى من خارج النسق لتؤثر فيه من الناحية الوظيفية وكذلك من الناحية الكمية والكيفية والنوعية.

ب- العمليات التحويلية:

وهى المسئولة عن تنظيم وتنسيق العمل داخل النسق والإشراف عليه وتوجيه فى الاتجاه الذى يحقق أهداف النسق فى علاقاته التبادلية مع البيئة التى يوجد فيها.

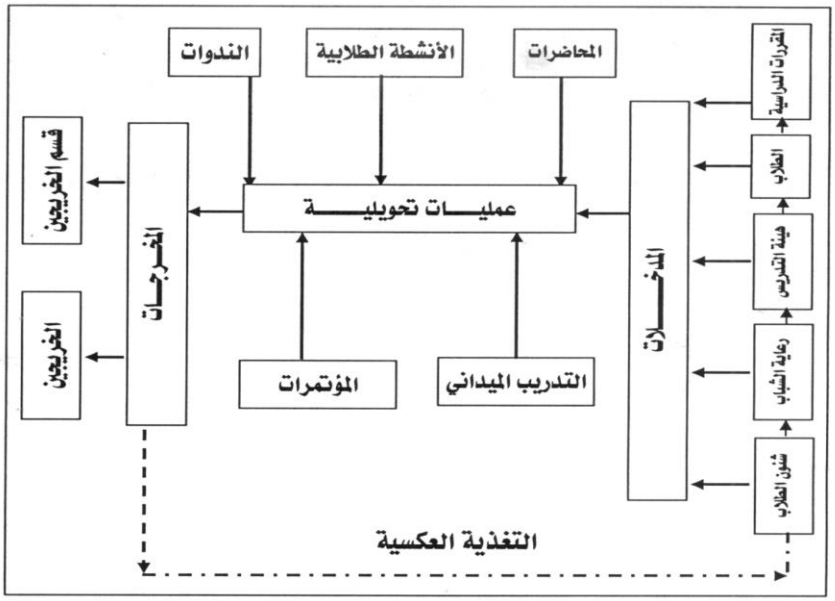
جـ- المخرجات:

ويقصد بها الناتج النهائى ومحصلة عمل النسق ويستفيد منها المتعاملون مع النسق.

د- التغذية العكسية:

وهو التعرف على ردود أفعال الطلاب والبيئة أو المجتمع فى شكل مؤسساته ومنظماته والتى تحتاج إلى توظيف هذه المخرجات شريطة أن تتوافر فيها المعطيات والكفاءات التى تمكنها من أداء أدوارها (ما يتطلبه سوق العمل) من مهارة وتخصص.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الأتى:



شكل (٢) يوضح المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية كنسق اجتماعى

سابعا: الاجراءات المنهجية للدراسة:

١ – نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، التى تعمل على تحديد الواقع وجمع الحقائق عنة وتحليل ظاهره بما يساهم فى العمل على تطويره ، كما تتميز هذه النوعية من الدراسات بدقتها واتساع مضمونها ونطاقها، ولهذا فقد اعتمد الباحث علي هذا النوع من الدراسات لأنها لا تتوقف عند وصف الأوضاع طبيعة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية،بل تتعداه لتقرير ما ينبغي أن يكون و من ثم فان هذه الدراسة الراهنة تسعي إلى تحليل الأوضاع فى ضوء تجربة الماضي والحاضر للتوصل إلى تطبيق نموذج للحكومة الالكترونية كأحد اليات تحقيق الجودة التعليم الجامعي.

٢– منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الراهنة علي منهج المسح الاجتماعي، وذلك للحصول على نتائج دقيقة وكافية تمكن الباحث من تحقيق هدف دراسته، ولكي تتحقق الاستفادة الكاملة من هذا المنهج

فقد استخدم الباحث طريقة المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية لأعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

٣- أدوات الدراسة:

تتحدد أدوات الدراسة وفق طبيعة الدراسة التي يتم تناولها والمنهج الذي يتبعه الباحث، وحيث أن الدراسة الحالية وصفية، فقد اعتمد الباحث على:

- الاستبانة كأداة رئيسية للبحث (إعداد الباحث)، ويمكن تحديد خطوات تصميم الاستبانة **علي النحو التالي:**
- قام الباحث بتحديد موضوع الاستبانة في ضوء الاهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها.
- قام الباحث بالاطلاع وتحليل الكتابات والدراسات والأبحاث المرتبطة بمفهوم الحكومة الالكترونية في علوم التربية والادارة والعلوم الانسانية، كما قام الباحث بالرجوع إلى بعض الخبراء، واساتذة الادارة والخدمة الاجتماعية، وذلك لتحديد أهم أبعاد الاستبانة التي يمكن من خلالها تحقيق اهداف البحث.
- **صدق المقياس:** قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على عدد من السادة المحكمين في التخصصات التالية (أساتذة الخدمة الاجتماعية – أساتذة ادرة الاعمال والتربية في كلا من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة وكفر الشيخ – كلية التربية – كلية التجارة جامعتي كفر الشيخ والمنصورة)، وذلك للتأكد من مدى ارتباط مضمون العبارات بأبعاد الاستبانة، ومدى سلامة صياغتها اللغوية، وترتيب العبارات وسهولتها مع حذف بعض أو إضافة بعض العبارات إن أمكن ذلك)، حيث تفضل كل منهم بإجراء التعديلات المناسبة على المقياس ليكون صالحاً لقياس ما وضع من أجله.
- وفي ضوء الإجابات التي وردت من السادة المحكمين وفي ضوء ملاحظاتهم، قام الباحث بحساب نسبة الاتفاق على مدى ارتباط العبارات بأبعاد الاستبانة ومؤشراتها، وذلك باستخدام معادلة الاتفاق وهي كما يلي:

$$\text{معادلة نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق} \times ١٠٠}{\text{عدد مرات الاتفاق + عدد مرات الاختلاف}}$$

حيث تم إجراء التعديلات المتعلقة بالصياغة اللغوية للعبارات، واستبعاد العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق تقل عن (٨٥ %)، كما تم حذف العبارات المتكررة.

١. قام الباحث في ضوء التعديلات السابقة بصياغة الاستبانة في شكلها النهائي.

٢. استخدم الباحث التدرج الثلاثي للاستجابات وهي (أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق) ودرجاتها (٣، ٢، ١) مع مراعاة العبارات الموجبة والسالبة.

- **ثبات الاستبانة:** وقد اعتمد الباحث على طريقة إعادة الاختبار للتأكد من ثبات الاستبانة، وذلك من خلال تطبيقها على عينة قوامها (١٠) من اعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، حيث قام الباحث بإعادة تطبيقها بعد ١٥ يوماً على نفس العينة واستخدم الباحث معامل ارتباط (سيبرمان) لتحديد معامل الثبات وفق ما يلي:

$$ر = \frac{١ - ٦ \text{مجف}^{٢}}{\text{ن (ن}^{٢} - ١)}$$

١. مجالات الدراسة:

أ. المجال البشري: يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة عشوائية مقدارها (١٠٠) مفردة من اعضاء هيئة التدريس بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية علي مستوى الجمهورية .

ب. المجال المكاني: تم التطبيق علي المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية علي مستوى الجمهورية البالغ عددهم (١٢) معهدا. وهم كما يلي

ج – **المجال الزمني:** وهو فترة جمع البيانات وتقدر بـ " ٣ " أشهر من ٢٠٢٠/١/٨ إلى٢٠٢٠/٤/٧ م.

جدول (١) يوضح نتائج معامل الثبات للأبعاد الرئيسية

الابعاد	قيمة الاختبار	الدلالة
أهمية تطبيقها	٩٢%	دالة
متطلبات تطبيقها	٨٧%	دالة
واقع تطبيقها	٨٠%	دالة
معوقات تطبيقها	٨٣%	دالة
دورها في جودة الخدمات التعليمية	٨٥%	دالة

حيث يتضح من الجدول السابق أن الاستبانة بأبعادها الرئيسية ذو درجة ثبات مرتفعة، حيث أن الارتباط بين القياسين الأول والثاني مرتفع.

تاسعا: تحليل جداول الدراسة:

جدول (٢) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للنوع

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
أ	ذكر	٥٥	%٥٥
ب	انثى	٤٥	%٤٥
المجموع		١٠٠	%١٠٠

باستقراء الجدول رقم (٢) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للنوع يتضح ان ٥٥ % من مجتمع البحث من الذكور، وان ٤٥ % من مجتمع البحث من الاناث.

جدول (٣) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للسن

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
ب	أقل من ٣٥ سنة	٣٥	%٣٥
ج	من ٣٥ – اقل من ٤٥سنة	٣٠	%٣٠
د	من ٤٥ – اقل من ٥٥ سنة	٢٠	%٢٠
هـ	من ٥٥ فاكثر	١٥	%١٥
	المجموع	١٠٠	%١٠٠

باستقراء الجدول رقم (٣) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا للسن يتضح ان٣٠ % من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (من ٣٥ – اقل من ٤٥سنة) وان نسبة ٢٠ % من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (من ٤٥ – اقل من ٥٥ سنة)، وان نسبة ٣٥% من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (اقل من ٣٥ سنة)، وان نسبة ١٥% ٢٠من مجتمع البحث عمرهم يقع بين الفترة الزمنية (من ٥٥ فاكثر)

جدول (٤) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لسنوات الخبرة

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
ا	اقل من ١٠	٥	%٥
ب	من ١٠ – ٢٠	٣٠	%٣٠
ج	من ٢٠ – ٣٠	٣٧	%٣٧
د	من ٣٠ فأكثر	٢٨	%٢٨
المجموع		١٠٠	%١٠٠

باستقراء الجدول رقم (٤) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لسنوات الخبرة يتضح ان نسبة ٣٧ %من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس الجامعي تقدر بـ (من ٢٠ –٣٠ سنة) وان نسبة ٣٠ % من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس الجامعي تقدر بـ (من ١٠ – ٢٠ سنة) وان نسبة ٢٨ % من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس الجامعي تقدر بـ

(من ٣٠ فأكثر) وان نسبة ٥% من مجتمع البحث خبرتهم في مجال التدريس الجامعي تقدر بـ (اقل من ١٠ سنوات)

جدول (٥) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال جودة الخدمات التعليمية في معاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حدا ما	لا			
١	توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلاءم مع المتغيرات الجديدة	٨٠	١٠	١٠	٢٧٠	٢،٧	٧
	تمكنه من اجراء عملية التحسين المستمرة لتطوير الخدمات التعليمية	١٠٠	-	-	٣٠٠	٣	١
٢	تتيح الفرصة لعناصر منظومة التعليم بالمعاهد تقييم البرامج التعليمية.	٩٠	٨	٢	٢٨٨	٢،٨٨	٤
٣	تحقيق الرقابة على أنشطة التعليمية المختلفة وإعداد التقارير الملائمة .	٩٥	٥	-	٢٩٥	٢،٩٥	٣
٤	تقديم الخدمات الرقمية الموجودة بالمعهد لكل من الطلاب،واعضاء هيئة التدريس والمواطنين.	٨٥	١٠	٥	٢٨٠	٢،٨	٦
٥	ضمان سير العملية التعليمية اثناء الازمات	١٠٠	-	-	٣٠٠	٣	١
٦	القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المنتسبين للمعهد.	٧٧	٢٣	-	٢٥٧	٢،٥٧	٨
٧	نستخدم في اعداد التقارير النهائية عن المعهد.	٨٨	٥	٧	٢٨١	٢،٨١	٥
٨	تمكن إدارة المعهد من تحقيق المتابعة وتقييم الأداء.	٩٨	-	٢	٢٩٦	٢،٩٦	٢

باستقراء الجدول رقم(٥) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لاهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية، حيث جاءت علي النحو التالي في المرتبة الاولي العبارتين (تمكنه من اجراء عملية التحسين المستمرة لتطوير الخدمات التعليمية، ضمان سير الازمات العملية التعليمية اثناء) بمتوسط نسبي مقداره (٣)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (تمكن إدارة المعهد من تحقيق المتابعة وتقييم الأداء) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٦)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تحقيق الرقابة على أنشطة المعهد وإعداد التقارير الملائمة) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٥)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تتيح الفرصة لعناصر منظومة التعليم بالمعاهد تقييم البرامج التعليمية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٨)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (نستخدم في اعداد التقارير النهائية عن المعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨١)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة

(تقديم الخدمات الرقمية الموجودة بالمعهد لكل من الطلاب،واعضاء هيئة التدريس والمواطنين) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلاءم مع المتغيرات الجديدة) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المنتسبين للمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٥٧)، وتتفق نتائج هذا الجدول مع الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة التي اعتمد عليها الباحث في هذه الدراسة، حيث تتفق هذه النتائج مع دراسة Romin, 2001، حيث اكدت علي الدور الايجابي التي تلعبه التكنولوجيا في اعاده بناء وهيكله التعليم، ومع تقدم التكنولوجيا وزياده استخدامها في التعليم، فانه ينبغي على التربويين والمديرين ادراك اهميه دورهم الحيوي في استخدامها وتطبيقها، وان يكونوا قدوه فعالة في استخدامها بالإضافة الى ضرورة توفير رؤيه واضحه في ما يتعلق بالإمكانيات التي يمكن ان توفرها التكنولوجيا.

جدول (٦) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمتطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية.

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حدا ما	لا			
١	ضرورة وجود المنصات التعليمية بالمعهد	١٠٠	-	-	٣٠٠	٣	١
٢	اهمية وجود شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية	٩٠	١٠	-	٢٩٠	٢،٩	٤
٤	اهمية تنمية اعمال الوحدات والادارات بالمعهد الكترونيا	٩٠	٦	٤	٢٨٦	٢،٨٦	٥
٥	الاعلان عن تنفيذ مشروعات المشاركة المجتمعية عبر الشبكات الالكترونية	٨٠	١٠	١٠	٢٧٠	٢،٧	٦
٦	ميكنة الشئون الادارية بالمعهد	٧٠	٢٠	١٠	٢٦٠	٢،٦	٧
٧	وضع نظام اليكتروني لقطاع شؤن الطلاب ورعاية الشباب بالمعهد	٩٦	٢	٢	٢٩٤	٢،٩٤	٢
٨	خلق شبكة اتصالات داخل المعهد تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة فائقة.	٩٦	١	٣	٢٩٣	٢،٩٣	٣

يتضح من الجدول السابق والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية، نجد اراء عينة الدراسة جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارة (ضرورة وجود المنصات التعليمية بالمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٧)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (وضع نظام اليكتروني لقطاع اشؤن الطاب ورعاية الشباب والخريجين بالمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٤)،ثم جاءت في

المرتبة الثالثة العبارتين (خلق شبكة اتصالات داخل المعهد تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة فائقة، اهمية تقديم الخدمات التعليمية عبر الشبكات) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٣)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (اهمية وجود شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (اهمية تنمية اعمال الوحدات والادارات بالمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٦)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (الاعلان عن تنفيذ مشروعات المشاركة المجتمعية عبر الشبكات الالكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (ميكنة الشئون الادارية بالمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦)، ونتائج هذا الجدول تتفق مع دراسة (ابوزيد ٢٠٠٦)

حيث حددت الدراسة متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية وامكانية تطبيقها، وذلك من خلال اجراء دراسة تحليلية علي عدد من مؤسسات القطاع العام، بالاضافة الي مقارنة فعالية تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات جهة البحث مع دبي الالكترونية وحكومة مصر الالكترونية في ضوء معايير فعالية استخدام المواقع الالكترونية.

جدول (٧) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لواقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء	١٠٠	-	-	٣	٣	١
٢	يتم الاعلان عن الجداول الدراسة والامتحانات عبر الموقع الالكتروني للمعهد	٩٨	١	١	٢٩٧	٢،٩٧	٢
٣	تعد خطة المعهد بناء علي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية	٧٠	٣٠	-	٢٧٠	٢،٧	٥
٤	يتم التنسيق بين إدارة المعهد وإدارات المعاهد المناظرة عن طريق الأنترنت	٦٥	٢٥	١٠	٢٥٥	٢،٥٥	٨
٥	يتم تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين واعضاء هيئة التدريس وقت حدوثها علي الموقع الالكتروني للمعهد	٨٠	١٢	٨	٢٧٢	٢،٧٢	٤
٦	يتوفر نظام الكتروني لمعلومات الطلاب في المعهد علي الموقع الالكتروني	٩٠	٥	٥	٢٨٥	٢،٨٥	٣

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
٧	يتوفر نظام الكتروني لمعلومات عن إدارة المعهد وأعضاء هيئة التدريس علي الموقع الالكتروني	٧٧	١٤	٩	٢٦٨	٢،٦٨	٧
٨	يتوفر نظام الكتروني لمعلومات للإداريين والعامليين بالمعهد عبر الموقع الالكتروني	٨٦	٧	٧	٢٦٩	٢،٦٩	٦

يتبين من الجدول السابق والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية، نجد ان الأهمية طبقا لاراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارة (يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٣)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يتم الاعلان عن الجداول الدراسة والامتحانات عبر الموقع الالكتروني للمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٧)،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (يتوفر نظام الكتروني لمعلومات الطلاب في المعهد علي الموقع الالكتروني) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٥)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (يتم تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين واعضاء هيئة التدريس وقت حدوثها علي الموقع الالكتروني للمعهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧٢)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تعد خطة المعهد بناء علي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (يتوفر نظام الكتروني لمعلومات للاداريين والعامليين بالمعهد عبر الموقع الالكتروني) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦٩)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (توفر نظام الكتروني لمعلومات عن إدارة المعهد وأعضاء هيئة التدريس علي الموقع الالكتروني) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦٨)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (يتم التنسيق بين إدارة المعهد وإدارات المعاهد المناظرة عن طريق الأنترنت) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٥٥)، وتتفق نتائج هذا البحث مع ما اكدت عليه دراسة هدفت الدراسة على ان واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجالس البلدية بمنطقه الرياض وسعت الدراسة لمعرفه مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية، والامكانات المتوافرة لتطبيقها، و مجالات التطبيق، بالإضافة الى التعرف على اسهام تطبيقها في تحسين الخدمات المقدمة، وفي معالجه المشكلات ورفع كفاءه الاداء.

جدول (٨) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	ضعف القناعة لدى المسئولين بجدوى تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في التعليم الجامعي وتفضيل العمل بالأسلوب القديم	٨٨	١٢	-	٢٨٨	٢،٨٨	٤
٢	عدم توافر القدرة المالية لمشروع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية بالمعاهد.	٩٠	١٠	-	٢٩٠	٢،٩	٣
٣	عدم وجود هيكل فني متخصص مسئول عن تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية يتم الرجوع اليها عند حدوث مشكلة.	٩٤	٦	-	٢٩٤	٢،٩٤	٢
٤	إالخوف من احتمالية تعرض النظام التأميني للبيانات والمعلومات الخاصة بالمعاهد للاختراق أو السرقة.	٨٨	٧	٥	٢٨٣	٢،٨٣	٥
٥	عدم توافرا الخبرة الفنية والادارية لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية.	٧٨	١٥	٧	٢٧١	٢،٧١	٦
٦	لا تتناسب اعداد مدخلي بيانات والمعلومات وكمية البيانات الالكترونية المطلوبة.	٦٦	٢٠	١٤	٢٣٢	٢،٣٢	٧
٧	عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية.	٩٥	٥	-	٢٩٥	٢،٩٥	١

تشير نتائج الجدول السابق والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فى معاهد الخدمة الاجتماعية، نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارة (عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٥)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (عدم وجود هيكل فني متخصص مسئول عن تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية يتم الرجوع اليها عند حدوث مشكلة.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٤)،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (عدم توافر القدرة المالية لمشروع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية بالمعاهد.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (ضعف القناعة لدى المسئولين بجدوى تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في التعليم الجامعي وتفضيل العمل بالأسلوب القديم) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٨)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (الخوف من احتمالية تعرض النظام التأميني للبيانات والمعلومات الخاصة بالمعاهد للاختراق أو السرقة.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٣)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (عدم توافرا الخبرة الفنية والادارية لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية.) بمتوسط نسبي

مقداره (٢،٧١)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (لا تتناسب اعداد مدخلي بيانات والمعلومات وكمية البيانات الالكترونية المطلوبة.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦٨) وتتفق هذه النتائج مع دراسة (الاغا،٢٠٠٥) حيث اكدت على المعوقات التي تعوق تطبيق الحكومة الالكترونية، والعمل إزالة هذه المعوقات التي تعوق استخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة والقضاء عليها.

جدول (٩) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا الفوائد التي تعود علي عضو هيئة التدريس وينعكس على جودة الخدمات التعليمية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	اثراء الجانب المعرفي والنظري لدبه مستفيدا من ثورة الاتصالات الحديثة	٩٧	٣	-	٢٩٧	٢،٩٧	٣
٢	استخدام استراتيجيات تعليم وتعلم حديث	٩٨	٢	-	٢٩٨	٢،٩٨	٢
٣	القدرة على الرد على استفسارات الطلاب عبر المواقع الالكترونية	٩٩	-	١	٢٩٨	٢،٩٨	٢
٤	تمكنه من اجراء اختبارات دورية عبر المواقع الالكترونية بعيدة عن المحاضرات	٩٩	١	-	٢٩٩	٢،٩٩	١
٥	يستطيع اجراء عصف ذهني مع الطلاب عبر المواقع الالكترونية لموضوع المحاضرة قبل بدايتها بوقت كافي	٨٨	١٢	-	٢٨٨	٢،٨٨	٥
٦	تتيح له الوقت الكافي لانجاز كل ما يخصص المقرر.	٩٠	٥	٥	٢٨٥	٢،٨٥	٦
٧	تمكنه منه معرفة التغذية العكسية عن المقرر الدراسي لدى الطلاب	٩٦	٣	١	٢٩٥	٢،٩٥	٤
٨	تتيح له القدرة من اجراء عمليات التحسين المستمرة لتطوير المقرر						
٩	تتيح له الفرصة التواصل المستمر مع الطلاب مما يسهل عليه عمليات التحسين المستمرة	٩٩	١	-	٢٩٩	٢،٩٩	١

تؤكد نتائج الجدول رقم(٩) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا الفوائد التي تعود علي عضو هيئة التدريس بما ينعكس على جودة العملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية، نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارتين (تتيح له الفرصة التواصل المستمر مع الطلاب مما يسهل عليه عمليات التحسين المستمرة، تمكنه من اجراء اختبارات دورية عبر المواقع الالكترونية بعيدة عن المحاضرات) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٩)، ثم جاءت في المرتبة

الثانية العبارتين (استخدام استراتيجيات تعليم وتعلم حديثة، القدرة على الرد على استفسارات الطلاب عبر المواقع الالكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٨)،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (اثراء الجانب المعرفي والنظري لديه مستفيدا من ثورة الاتصالات الحديثة) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٧)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تمكنه منه معرفة التغذية العكسية عن المقرر الدراسي لدى الطلاب) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٥)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (يستطيع اجراء عصف ذهني مع الطلاب عبر المواقع الالكترونية لموضوع المحاضرة فبل بدايتها بوقت كافي) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٨)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تتيح له الوقت الكافي لانجاز كل ما يخصص المقرر) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٥)، وتتفق نتائج هذا الجدول مع دراسة:(Max Allen Thompson 2002)، حيث اكدت علي معرفه الطرق التي يرى ويدرك بها الأساتذة للإدارة التربوية بولاية تكساس لاستخدام المديرين للتكنولوجيا المعلومات في المدارس العامة، و توصلت الدراسة لمجموعة نتائج منها، ان من الضروري تدريب المديرين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ان مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن ان تؤثر على عمليات اتخاذ القرار.

جدول (١٠) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لجودة الخدمات التعليمية التي تقدم للطلاب عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	تمكنهم من الحصول علي ما فاتهم من محاضرات سابقة	٩٧	٣	-	٢٩٧	٢،٩٧	١
٢	تعتبر مخرجا مهما للطلاب العاملين بجانب الدراسة.	٨٧	٧	٦	٢٨١	٢،٨١	٣
٣	تمكنهم من التواصل مع اعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة	٩٧	٣	-	٢٩٧	٢،٩٧	١
٤	إتاحة الفرصة للطلاب للتعبير عن أرائهم ومقترحاتهم بحرية	٨٧	٧	٦	٢٨١	٢،٨١	٣
٥	توفير الجو التعليمي المناسب للطلاب	٨٨	٧	٥	٢٨٣	٢،٨٣	٢
٦	رفع معدلات التحصيل العلمي والاكاديمي لديهم	٧٦	١٤	١٠	٢٦٦	٢،٦٦	٦
٧	تمكن الطلاب المتعثرين في مقررات سابقة من الحصول علي المحاضرات مع اقرانهم المستجدين	٨٥	١٠	٥	٢٨٠	٢،٨	٤
٨	تمكنهم من التدريب المستمر علي الامتحانات من خلال "الكويز الشهري "	٨٠	١٠	١٠	٢٧٠	٢،٧	٥

نستنتج من بيانات الجدول السابق والخاص بتوزيع عينة البحث لجودة الخدمات التعليمية التي تقدم للطلاب عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارتين (تمكنهم من التواصل مع اعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة، تمكنهم من الحصول علي مافاتهم من محاضرات سابقة) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٧)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (توفير الجو التعليمي المناسب للطلاب) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٣)،ثم جاءت في المر٢،٧تبة الثالثة العبارنين (إتاحة الفرصة للطلاب للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بحرية، تعتبر مخرجا مهما للطلاب العاملين بجانب الدراسة.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨١)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تمكن الطلاب المتعثرين في مقررات سابقة من الحصول علي المحاضرات مع اقرانهم المستجدين) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تمكنهم من التدريب المستمر علي الامتحانات من خلال "الكويز الشهري) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (رفع معدلات التحصيل العلمي والاكاديمي لديهم) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦٦)

جدول (١١) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لجودة الخدمات التعليمية المستخدمة في اعداد وتدريس المقررات التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	تيح الوقت الكافي من تدريس المقرر بشكل كامل غير منقوص	٨٥	١٥	-	٢٨٥	٢،٨٥	١
٢	توفر اساليب وطرق مختلفة لعرض المقرر اكاديمي	٨٥	٥	١٠	٢٧٥	٢،٧٥	٢
٣	استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة فيشرح المقررات الاكاديمية.	٨٠	١٠	١٠	٢٧٠	٢،٧	٣
٤	تساعد في تكوين جروبات افتراضية للمقررات الاكاديمية تشترك في خصائص وسمات محددة لعدد من الطلاب	٧٥	١٢	١٣	٢٦٢	٢،٦٢	٤
٥	التحديث والتحسين المستمر للمقرر الاكاديمي طبقا الاحدث النظريات و الاكتشافات الحديثة	٦٦	٣٣	١	٢٥٥	٢،٥٥	٥
٦	تربط المقررات الاكاديمية المحلية بالمقررات الاكاديمية بالدول المتقدمة في الوقت الحاضر	٨٥	٥	١٠	٢٧٥	٢،٧٥	٢
٧	يرط المقررات الاكاديمية بأحدث الظواهر الاجتماعية الراهنة.	٦٠	٢٠	٢٠	٢٤٠	٢،٤	٦
٨	يساعد على إيجاد خريجين متميزين مؤهلين علمياً وعملياً	٧٥	٢٥	-	٢٧٥	٢،٧٥	٢

باستقراء الجدول رقم (١١) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لجودة الخدمات التعليمية المستخدمة في في اعداد وتدريس المقررات التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية، نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارة (تيح الوقت الكافي من تدريس المقرر بشكل كامل غير منقوص) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٥)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارات (يساعد على إيجاد خريجين متميزين مؤهلين علمياً وعملياً، تربط المقررات الاكاديمية المحلية بالمقررات الاكاديمية بالدول المتقدمة في الوقت الحاضر، توفر اساليب وطرق مختلفة لعرض المقرر اكاديمي) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧٥)،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة فيشرح المقررات الاكاديمية.) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٧)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تساعد في تكوين جروبات افتراضية للمقررات الاكاديمية تشترك في خصائص وسمات محددة لعدد من الطلاب) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٦٢)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (التحديث والتحسين المستمر للمقرر الاكاديمي طبقا الاحدث النظريات و الاكتشافات الحديثة) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٥٥)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (يرط المقررات الاكاديمية بأحدث الظواهر الاجتماعية الراهنة.)،بمتوسط نسبي مقداره، (٢،٤)، وتتفق نتائج هذا الجدول مع دراسة (Johara Rusnah 2006) حيث سعت الدراسة الى تحليل البرامج التعليمية والتدريبية في الإدارة الإلكترونية وفحص الاحتياجات المرتبطة بالمعرفة و المهارات المطلوبة للإدارة و تقديم نماذج للتدريب والتعليم المهني والادبي وحفظ المعرفة و المهارات المطلوبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية.

جدول (١٢) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمقترحات تطبيق الحكومة الإلكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	توفير الاجهزة والبرامج الحديثة الخاصة تطبيق برامج الحكومة الالكترونية	٩٧	١	٢	٢٩٦	٢،٩٦	٤
٢	توفير الإمكانات المادية والبشرية بما يساعد في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية	٩٦	٢	٢	٢٩٤	٢،٩٤	٦
٣	الاستعانة بخبرات الجامعات الحكومية في كيفية استخدام برامج الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات التعليمية	٩٥	-	٥	٢٩٠	٢،٩٥	٥
٤	توفير التدريب الكافى لأعضاء مدخلي البيانات والمعلومات بالمعاهد	٩٨	-	٢	٢٩٦	٢،٩٦	٤

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الاوزان	المتوسط النسبي	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
٥	توفير دورات تدريبية للموارد البشرية علي كيفية استخدام برامج الحكومة الالكترونية لتحقيق جودة الخدمات التعليمية	٩٨	١	١	٢٩٧	٢،٩٧	٣
٦	الحرص علي تبادل المعلومات بين ادارات معاهد الخدمة الاجتماعية عن طريق شبكة المعلومات العنقودية	١٠٠	-	-	٣٠٠	٣	١
٧	تحديث بيانات و معلومات المعاهد اولا باول	٩٩	-	١	٢٩٨	٢،٩٨	٢
٨	الاشتراك والإرتباط بالمواقع الدولية لتحديث برامج الإلكترونية للاجهزة الحاسب الالي بالمعاهد	٨٨	١٢	-	٢٨٨	٢،٨٨	٧

باستقراء الجدول رقم (١٢) والخاص بتوزيع عينة البحث طبقا لمقترحات تطبيق الحكومة الالكترونية في معاهد الخدمة الاجتماعية نجد ان اراء اعضاء هيئة التدريس جاءت علي النحو التالي ؛ جاءت في المرتبة الاولي العبارة (الحرص علي تبادل المعلومات بين ادارات معاهد الخدمة الاجتماعية عن طريق شبكة المعلومات العنقودية) في المرتبة الاولي بمتوسط نسبي مقداره (٣)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (تحديث بيانات و معلومات المعاهد اولا باول) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٨)،ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (توفير دورات تدريبية للموارد البشرية علي كيفية استخدام برامج الحكومة الالكترونية لتحقيق جودة الخدمات التعليمية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٧)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارتين (توفير التدريب الكافى لأعضاء مدخلي البيانات والمعلومات بالمعاهد، توفير الاجهزة والبرامج الحديثة الخاصة تطبيق برامج الحكومة الالكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٦)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (الاستعانة بخبرات الجامعات الحكومية في كيفية استخدام برامج الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات التعليمية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٥)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (توفير الإمكانات المادية والبشرية بما يساعد في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٩٤)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (الاشتراك والإرتباط بالمواقع الدولية لتحديث برامج الإلكترونية للاجهزة الحاسب الالي بالمعاهد) بمتوسط نسبي مقداره (٢،٨٨)، وهذا يتفق مع دراسة(Martinez 2009)، وسعت هذه الدراسة إلى تعريف العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين

تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما بينت ا أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة،.

عاشرا النتائج العامة للدراسة

١ – تتضح اهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال جودة الخدمات التعليمية بمعاهد الخدمة الاجتماعية في الاتي:

- تمكنه من اجراء عملية التحسين المستمرة لتطوير الخدمات التعليمية.
- ضمان سير الازمات العملية التعليمية اثناء
- تمكن إدارة المعهد من تحقيق المتابعة وتقييم الآداء
- تحقيق الرقابة على أنشطة المعهد وإعداد التقارير الملائمة.
- تتيح الفرصة لعناصر منظومة التعليم بالمعاهد تقييم البرامج التعليمية .
- نستخدم في اعداد التقارير النهائية عن المعهد .
- تقديم الخدمات الرقمية الموجودة بالمعهد لكل من الطلاب.
- واعضاء هيئة التدريس والمواطنين.
- توفير البيانات اللازمة لإعداد الخطط الاستراتيجية لتتلاءم مع المتغيرات الجديدة .
- القضاء علي المحسوبية من خلال المعاملة المتكافئة لجميع المنتسبين للمعهد.

٢ – متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

- ضرورة وجود المنصات التعليمية بالمعهد
- وضع نظام اليكتروني لقطاع شئون الطاب ورعاية الشباب والخريجين بالمعهد
- خلق شبكة اتصالات داخل المعهد تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة فائقة.
- أهمية تقديم الخدمات التعليمية عبر الشبكات.
- اهمية وجود شبكة اتصالات فعالة مرتبطة بشبكة الاتصالات الحكومية.
- أهمية تنمية اعمال الوحدات والادارات بالمعهد.
- الاعلان عن تنفيذ مشروعات المشاركة المجتمعية عبر الشبكات الالكترونية
- ميكنة الشؤن الادارية بالمعهد

٣ –واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

- يتم تجهيز البيانات اللازمة لنظام المعلومات وتدقيقها وإدخالها بواسطة مدخلي البيانات بوحدة المعلومات والإحصاء.

- يتم الاعلان عن الجداول الدراسة والامتحانات عبر الموقع الالكتروني للمعهد.
- يتوفر نظام الكتروني لمعلومات الطلاب في المعهد علي الموقع الالكتروني
- يتم تسجيل كافة ما يطرأ من تغيرات علي بيانات الطلاب والعاملين واعضاء هيئة التدريس وقت حدوثها علي الموقع الالكتروني للمعهد.
- تعد خطة المعهد بناء علي البيانات والمعلومات المتاحة من الحكومة الإلكترونية
- توفر نظام الكتروني لمعلومات عن إدارة المعهد وأعضاء هيئة التدريس علي الموقع الالكتروني.
- يتم التنسيق بين إدارة المعهد وإدارات المعاهد المناظرة عن طريق الأنترنت.

٤ – معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية:

- عدم توافر القدرة المالية لمشروع الحكومة الإلكترونية بمعاهد الخدمة الاجتماعية.
- عدم وجود هيكل فني متخصص مسئول عن تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية يتم الرجوع اليها عند حدوث مشكلة.
- عدم توافر القدرة المالية لمشروع تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية بالمعاهد.
- ضعف القناعة لدى المسئولين بجدوى تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في التعليم الجامعي وتفضيل العمل بالأسلوب القديم.
- الخوف من احتمالية تعرض النظام التأميني للبيانات والمعلومات الخاصة بالمعاهد للاختراق أو السرقة.
- عدم توافرا الخبرة الفنية والادارية لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية.
- لا تتناسب اعداد مدخلي بيانات والمعلومات وكمية البيانات الالكترونية المطلوبة.

٥ – الفوائد التي تعود علي عضو هيئة التدريس بما ينعكس على جودة العملية التعليمية بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعى عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية:

- تتيح له الفرصة التواصل المستمر مع الطلاب مما يسهل عليه عمليات التحسين المستمرة، تمكنه من اجراء اختبارات دورية عبر المواقع الالكترونية بعيدة عن المحاضرات
- استخدام استراتيجيات تعليم وتعلم حديثة.
- القدرة على الرد على استفسارات الطلاب عبر المواقع الالكترونية.
- اثراء الجانب المعرفي والنظري لديه مستفيدا من ثورة الاتصالات الحديثة .

- تمكنه منه معرفة التغذية العكسية عن المقرر الدراسي لدى الطلاب.
- يستطيع اجراء عصف ذهني مع الطلاب عبر المواقع الالكترونية لموضوع المحاضرة قبل بدايتها بوقت كافي.
- تتيح له الوقت الكافي لانجاز كل ما يخصص المقرر.

٦ – **الفوائد التي تعود علي الطلاب بما ينعكس على جودة العملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة:**

- تمكنهم من التواصل مع اعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة.
- تمكنهم من الحصول علي مافاتهم من محاضرات سابقة .
- توفير الجو التعليمي المناسب للطلاب.
- إتاحة الفرصة للطلاب للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بحرية.
- ، تعتبر مخرجا مهما للطلاب العاملين بجانب الدراسة
- تمكن الطلاب المتعثرين في مقررات سابقة من الحصول علي المحاضرات مع اقرانهم المستجدين
- (تمكنهم من التدريب المستمر علي الامتحانات من خلال "الكويز الشهري".

٧ – **الفوائد التي تعود علي البرامج التعليمية بما ينعكس على جودة العملية التعليمية عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية :**

- تيح الوقت الكافي من تدريس المقرر بشكل كامل غير منقوص.
- يساعد على إيجاد خريجين متميزين مؤهلين علمياً وعملياً.
- تربط المقررات الاكاديمية المحلية بالمقررات الاكاديمية بالدول المتقدمة في الوقت الحاضر
- توفر اساليب وطرق مختلفة لعرض المقرر أكاديمي.
- استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة فيشرح المقررات الاكاديمية.
- تساعد في تكوين جروبات افتراضية للمقررات الأكاديمية تشترك في خصائص وسمات محددة لعدد من الطلاب.
- التحديث والتحسين المستمر للمقرر الاكاديمي طبقا الاحدث النظريات و الاكتشافات الحديثة.
- يربط المقررات الاكاديمية بأحدث الظواهر الاجتماعية الراهنة.

٨ – **المقترحات تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال جودة التعليم الجامعي:**

- الحرص علي تبادل المعلومات بين ادارات معاهد الخدمة الاجتماعية عن طريق شبكة المعلومات العنقودية.
- تحديث بيانات و معلومات المعاهد اولا بأول.
- توفير دورات تدريبية للموارد البشرية علي كيفية استخدام برامج الحكومة الالكتروتية لتحقيق جودة الخدمات التعليمية .
- توفير التدريب الكافى لأعضاء مدخلي البيانات والمعلومات بالمعاهد.
- توفير الاجهزة والبرامج الحديثة الخاصة تطبيق برامج الحكومة الالكترونية.
- الاستعانة بخبرات الجامعات الحكومية في كيفية استخدام برامج الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات التعليمية.
- توفير الإمكانات المادية والبشرية بما يساعد في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية .
- الاشتراك والارتباط بالمواقع الدولية لتحديث برامج الإلكترونية للأجهزة الحاسب الالي بالمعاهد.

المراجع العربية:

١ – محمد المقداد، محمد، (٢٠٠٥): تحسين جوده التعليم العالي من اداره الجودة الشاملة الى الرغوفوميا، بحث منشور في المؤتمر التربوي الخامس،جوده التعليم، الجامعي، كليه التربية،جامعه البحرين .

٢ – زاهر، ضياء الدين، (٢٠٠٣): التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها في تحديد النظم التعليمية ورشه العمل الإقليمية في مجال التجديد التربوي،جامعه قناه السويس، كلية التربية

٣ – نزلان، نبيل، (٢٠٠٢): سيناريوهات الأفق الرقمي، مجله العربي، الكويت، العدد ٥٢٤.

٤ – الاهرام الاقتصادي (٢٠٠٢): ندوة عن متطلبات بالجملة في طريق الحكومة الإلكترونية، الاهرام الاقتصادي، الاثنين ٢٩ أبريل، العدد ١٧٣٨.

٥ – مصطفى، احمد سيد، (٢٠٠٢): تحديث مصر – الحكومة، جريدة الاهرام، قضايا واراء، اغسطس، عدد ٤١٠٠ ٨٧.

٦ – السلمي، علي، (٢٠٠٢): التحول الى الحكومة الإلكترونية، جريدة الاهرام قضايا واراء،ع ٤١٨٧٩ .

٧ – احمد، حافظ فرج، (٢٠٠٣): توظيف المستحدثات التكنولوجية لتطوير الإدارة المدرسية في التعليم العام، المؤتمر العلمي السنوي الثاني" رؤيهم مستقبلية لتطوير التعليم قبل الجامعي في ضوء التحديات المعاصرة، كليه البنات، جامعه عين شمس.

٨ – حمزه، احمد ابراهيم، (٢٠٠٦): المتطلبات المعرفية للأخصائى الاجتماعى المدرسى كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع ٢١.

٩ – فاروق، عماد، (٢٠٠٤): تصور مقترح لدور الممارسة المهنية وتحسين جودة خدمات مراكز الشباب، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية، ع١٦، جـ٢.

١٠ – بسيوني،عبد الحميد، عبد الكريم عبد الحميد (٢٠٠٣): التجارة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

١١ – حجازي عبد الفتاح بيومي، (٢٠٠٣): النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

١٢ – يونس، طارق شريف والطعامنة، محمد، (٢٠٠٤): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

١٣ – عبد العال، هدى محمد، (٢٠٠٦): التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب المصرية.

١٤ – توفيق، عبدالرحمن، (٢٠٠٢): التفكير بزمن المستقبل، جريدة الاهرام، قضايا واراء، الخميس ٢١ فبراير.

١٥ – الناصري، ادريس، (٢٠٠٧): الجودة في التعليم، مجله فضاء التربية والتعليم والتكوين، المغرب.

١٦ – مصطفى، مصطفى التهامي، (٢٠٠٨): الحكومة الالكترونية، المفهوم والخصائص، التنمية الإدارية، الجهاز المركزي للمحاسبات.

١٧ – حسين، سلامه عبدالعظيم (٢٠٠٥): الاعتماد وضمان الجودة لكليات التربية، هيئة ضمان الجودة والاعتماد.

١٨ – عبد الحميد، محمد، (٢٠٠٤): البحث العلمي في الدراسات الإعلامية،القاهرة،عالم الكتب للنشر والتوزيع.

١٩ – الشعيبي، احمد، (٢٠٠٨): مقومات ومعوقات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، دراسة خاصه.

٢٠ – سليمان، ابراهيم، (٢٠٠١):الحكومة الإلكترونية،عمان، دار وفاء للنشر والتوزيع.

٢١ – عبدالحميد، حمدي، (٢٠١٧) : الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والتطبيق، دراسة في الاهداف والأهمية وامكانية التطبيق، كليه التربية،جامعه الزقازيق.

٢٢ – داوود خليفه، داود، (٢٠٢١): مجتمع المعرفة في العالم العربي،تحديات ومراهنات،مجله مقارنات فلسطينية.

٢٣ – اليونسكو، تقرير منظمه الامم المتحدة للتربية والعلوم الثقافية، (٣٠٠٩): مجتمع المعلومات، مطبوعات اليونسكو.

٢٤ – تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠٠٣: نحو اقامة مجتمع المعرفة،برنامج الامم المتحدة الانمائي، الصندوق العربي للأنماء الاقتصادي، ٢٠٠٣، ص ٣٩

٢٥ – مباركه، صالح عوض، (٢٠٠٦): فجوه الكفاءات العربية وازمه التحديات العلمي، مجله المجال، منشورات جامعه عمر المختار، ليبيا عدد ١.

٢٦ – فرحات، احمد، (٢٠٠٤): الشباب العربي والتحديات الراهنة التي تواجهه لبناء مجتمع المعرفة،مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه ورقلة، الجزائر.

٢٧ – عايش، محمد، (٢٠٠٦): مجتمع المعرفة والتكنولوجيا المعلوماتية،الامارات العربية المتحدة،الشارقة،جامعه الشارقة، كليه الاقتصاد .

٢٨ – احمد، علي، (٢٠١٢): مفهوم المعلومات واداره المعرفة، مجله جامعه دمشق.

٢٩ – المصري، عربي محمد، (٢٠٠٠): الاخبار السلبية في التليفزيون وعلاقاتها بمستوى القلق السياسي للشباب اللبناني،رسالة ماجستير، كلية الاعلام، جامعة القاهرة.

٣٠ – أبو الحسن، منال، (٢٠٠٧): دور شبكة الأنترنت في دعم الحوار الاسري بحث منشور في المجلة المصرية لبحوث الاعلام، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، ع٢٧.

٣١ – المتولي، أمال سعد، (٢٠٠٧): مبادئ الاتصال الجماهيري ونظرياته، دار مكتبة الاسراء للطبع والنشر والتوزيع،ط١،طنطا.

٣٢ بدران، شبل، و الدهشان، جمال، (٢٠٠١): التجديد فى التعليم الجامعى، القاهرة، دار قباء،ص ٧.

٣٣ خالد محمد الزواوى: الجودة الشاملة فى التعليم، القاهرة، النيل العربى، ٢٠٠٣، ص ص ٢٩-٣٠.

٣٤ أحمد سيد مصطفى: إدارة الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى لمواجهة تحديات القرن الحادى والعشرين، المؤتمر العلمى السنوى الثالث، إدارة الجودة الشاملة فى تطوير التعليم الجامعى، جامعة الزقازيق، فرع بنها، ١٩٩٧، ص ص ١٦٣-١٧٨

٣٥ عويس، محمد زكي، (٢٠٠٨):الطريق الي الجودة في التعليم العالي، القاهرة،المكتبة الاكاديمية

٣٦ – ابو النصر، مدحت محمد، (٢٠٠٧): ادارة الجودة الشاملة في مجال جودة الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية،القاهرة، مجموعة النيل العربية.

٣٧ – عبد العليم، اسمة احمد شاكر، الاحمدي، حميد محمد، (٢٠٠٨): الجودة الشاملة في التعليم، القاهرة، مجموعة حورس للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية:

1- James P (2002): the market ploce and Electronic Government in formation government Publications Review, v19, nou, weep page http//wwwericir.syr.edu.

2 -Horton Forest Woody (2005): the message of the media the risks and opportumities of migrating pre Electronic government mh or matian

3- Christian Van Haldanwang (2004): Electronic government (E.Governmnet ant Development), the European journal of Development Research.

4- Christian Van Haldanwang (2004): Electronic government (E.Governmnet ant Development), the European journal of Development Research.vol 16, No.2, summer.

5 - Patrice Mc Demott: what is (2000) -government –How will it affect us? Key note Address Nation of mstitutes Health for um electronic government: Recognizing the challenges planning the tramsition http://wwwecricir:syr.adu

6 - Robin Diane (2001):"An investigation of factors influencing the use of computer technology by middle school principals". Fayet- teville

state university, EdD, available at Dis. Abs...int.vol.63, No.4, October.

7 - Max Allen Thompson, (2002):"Actual and ideal usage of information technology used by educational administrator in public schools as perceived by members of the national council of professors of educational administration" ,Texas A&M university, ph. D, available at Dis. Abs. Int, Vol. 36. No. 4,

8 - Maguel Baptista Nunes and others (2002):" social inclusion security and E-Democracy issues in E-Government: the role of E-learning" op cit.

9 - Rassall A.Sabella (2004):"How School counselors could Benefit from E-Government solution" The case of paper work, Reports – Descriptive , N. A. available at Eric Database.

10 - Ibrahim Akman (2005):" E-Government AGlobal view and Empirical Evaluation of some Attributes of citizens ,Reports research, Elsevier 6277 sea Harber Drive, available at Eric Database.

11- Johare, Rusna Biniti. (2006). the development of a model for education and training in electronic records management, University of Northumbria at Newastle (United Kingdom).

12 - Process. (Online) Available from: http: // www.petra. Ac.id/ English/science/tqm/paper5.htm (accessed22jan.2003

13- Norris D.F. and Moon, M.J.,"Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?" Public Administration Review.Vol.65, No.1, 2005.

14- A.G. and Pripoas C.V."Understanding Total Quality Management In context: Qualitative Research Managers Awareness of TQM aspect in the Greek Service Industry ". The Qualitative Report, Vol.12, No.9.

15 - Martinez Lorente et."The Effect of Information Technologies on TQM: An Initial analysis "International Journal of Production Economics. Vol.89, No.8, 2003.