

الحكومة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية

Electronic governance and developing the performance of
employees in school administrations

دكتورة شيماء صبحي إبراهيم خلاف

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

المخلص:

يعتبر الاهتمام بالحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية من القضايا الهامة التي حظيت بالاهتمام من جانب المعنيين بالنظام التعليمي بالدولة، وذلك نتيجة للتحويلات السريعة والتطورات التكنولوجية التي يتعرض لها التعليم التقليدي ولكن يجب عليها تطبيق الحوكمة الالكترونية لمواكبة الثورة التكنولوجية بما ينعكس علي تطوير أداء العاملين بها، واستهدفت الدراسة تحديد العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية، وتنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التربية والتعليم بالقاهرة والادارات التابعة لها وكذلك العاملين بمجالس إدارات المدارس الحاصلة على الجودة وبلغ عددهم (102) مفردة، بتطبيق استمارة استبيان، وتوصلت الدراسة أن مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية مرتفعا حيث جاءت بالترتيب التالي(المشاركة الالكترونية، المساعلة الالكترونية، الشفافية الالكترونية، تقديم المعلومات الالكترونية)، كما أثبتت أن مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفعا حيث جاء بالترتيب التالي(العدالة، المشاركة في اتخاذ القرارات، اللوائح والنظام، الكفاءة)، وفي النهاية أثبتت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية، تطوير الأداء، العاملين بالإدارات المدرسية.

Abstract:

Interest in electronic governance and developing the performance of employees in school administrations is considered one of the important issues that has received attention from those concerned with the educational system in the country, as a result of the rapid transformations and technological developments to which education is exposed in the traditional method, but they must apply electronic governance to keep pace with the technological revolution, which is reflected in the development of the performance of their employees, The study aimed to determine the relationship between electronic governance and developing the performance of employees in school administrations. This study belongs to descriptive studies using the approach of a comprehensive social survey of employees For employees of the Directorate of Education in Cairo and its affiliated departments, as well as employees of the boards of directors of schools that have obtained quality, their number reached(102), by

applying a questionnaire form for employees in school administrations, The study found that the level of e-governance dimensions is high, as it came in the following order (electronic participation, electronic accountability, electronic transparency, electronic information provision). It also proved that the level of developing the performance of employees in school administrations is high, as it came in the following order (Justice, participation in decision-making, regulations and order, efficiency), In the end, the results of the study demonstrated that there is a direct, statistically significant relationship between electronic governance and developing the performance of employees in school administrations.

Keywords: Electronic governance, performance development, employees of school administrations.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة :

أصبحت التطورات التكنولوجية السريعة في شتى مناحي الحياة سمه هذا العصر؛ وذلك لظواهر وتغيرات كثيرة منها التطورات المعرفية، والتقدم في مجالات الاتصالات والمعلومات، وهيمنة ظاهرة العولمة، وتنمية التنافس العالمي مما دفع الهيئات بشكل عام والجهات التعليمية على وجه الخصوص الي ضرورة مواجهه هذه التحديات، وفرض عليها ضرورة التميز والابداع، والشروع في برامج متكاملة للتطوير والتغيير تكفل لها القدرة على تخطي هذه التحديات (احمد ، 2018، ص4).

وتعتبر المدرسة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي أعدها المجتمع لتزويد الفرد بالخبرات والمهارات الاجتماعية الملائمة التي تسمح له بالتفاعل الإيجابي مع المجتمع الذي يعيش فيه، حيث تهدف المدرسة إلى مساعدة التلاميذ على النمو السوي جسدياً وعقلياً وإجتماعياً وعاطفياً، حتى يصبحوا مواطنين مسؤولين عن أنفسهم ووطنهم ويتفهموا بيئاتهم الطبيعية والاجتماعية والثقافية بكل مستوياتها ، وأيضاً الارتقاء بمستوي العاملين بها وتزويدهم بالخبرات والمهارات الحديثة التي تواكب التطورات المجتمعية (السالموطي، 2003، ص 224).

ولقد تطورت وظيفة المدرسة تبعاً لتطور المجتمع ذاته، فأصبحت مؤسسة تربية ذات أهداف اجتماعية، بعد أن كانت مجرد مؤسسة تعليمية تركز كل إهتمامها على تلقين الطلاب لبعض المواد الدراسية المتشعبة، ولما كان طلاب اليوم هم قوة المجتمع التي يتعهدوا ويرعاها لتقوم بمسئولياتها في المستقبل، فإن المدرسة بذلك تكون مؤسسة ذات

دور على جانب كبير من الأهمية في المجتمع وتقدمه، وبالتالي فإن أي جهد يبذل بغرض مساندها ومساعدتها على تحقيق أهدافها، يكون في الواقع مساهمة لتحقيق النمو الذي يصبو إليه المجتمع ذاته(توفيق ، 2000، ص201).

وتعد الإدارة المدرسية من أهم العناصر الأساسية في العملية التعليمية، حيث تقوم بدور هام في تطوير المعلمين مهنيًا، بالإضافة الي توفير بيئة تعليمية مناسبة للمعلمين والطلبة(احمد، 2002، ص16).

ويبرز دور الإدارة المدرسية في تنظيم الاعمال المختلفة التي يقوم بها العاملون في المدرسة، من أجل تحقيق الاهداف المرجوة، والمخطط لها بأقل جهد وأسرع وقت ممكن. فالإدارة المدرسية لم تعد تقتصر أهدافها على تسيير شؤون المدرسة بناء على قواعد وتعليمات إدارية معينة، بل أصبحت تعنى بالنواحي الفنية والتكنولوجية، وبكل ما يتعلق بالمعلمين وبالمدرسة وبالمناهج وأساليب التدريس، والأنشطة المدرسية، والإشراف الفني، وتنظيم العلاقة بين المدرسة وبين المجتمع المحلي، وغيرها من المجالات التي ترتبط بالعملية التعليمية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة(بدران ، 2006، ص44).

ومع تطور بيئات التعلم الرقمي، أصبح واجبا على الإدارات المدرسية، مثلها مثل جميع مؤسسات الخدمات في عصر المعلومات الرقمية، البحث عن كل الوسائل لتحسين جودة تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة وتوفير التكاليف ، وتحسين الكفاءة التشغيلية للخدمات الإدارية للطلاب والمعلمين والمجتمع(Renee and Ricardo, 2018, p64).

لذا يتطلب من الإدارة المدرسية وضع إستراتيجيات وخطط لتشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط والمتابعة والتنفيذ، وضرورة دعم الإدارة والقيادة العليا، والتحول من الهيكل التنظيمي التقليدي الي الهياكل المصفوفية والشبكات، ووضع الإطار التشريعية وتحديثها وفق المستجدات التكنولوجية التي تساهم في تطوير العنصر البشري بالمدارس(فريد كورنك ، 2017، ص192).

فقد أكدت نتائج دراسته Jerome Pelenc &Et. al (2013) على أهمية العنصر البشري فيدون العنصر البشري الكفاء والمدرّب والمعدّ إعداداً جيداً لن يكون للدول قيمتها وذلك لأن البشر هم القادرون على استخدام هذه الموارد في العمليات الإنتاجية للحصول على أقصى إشباع ممكن وصولاً إلى تحقيق الرفاهية ، فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير يستخدم موارد وإمكانيات المجتمع الإنتاجية.

وأوصت دراسة رياض(2013) أن العنصر البشري لا بد أن يكون لديه قدرة على التجديد، والإبداع، والإختراع، والإبتكار، والتطوير من خلالها يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الطبيعية، وألا يجعلها عائقاً نحو النمو والتقدم، عن طريق الإستغلال الأفضل للموارد.

وأشار تقرير الأمم المتحدة (2017) أن ثروة المجتمع الحقيقية تكمن أساساً في قدرات مواطنيه ومدى إدراكهم وقدراتهم العلمية والتكنولوجية، الأمر الذي يدفع المجتمع إلى وضع العنصر البشري وتميمته في مقدمة أولوياته في أثناء القيام بعملية التخطيط، وذلك باعتبارها من أهم العوامل التي تساهم في الإسراع بعملية التنمية الاقتصادية الشاملة.

كما يجب علي الإدارات المدرسية أيضا تعزيز ثقافة التحول الرقمي لدي العاملين، والانتقال التدريجي من الأساليب التقليدية الي أنماط الإدارة الالكترونية، والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والافتراضية، وتوفير بيئة عمل مناسبة للمعلمين لرقمنة المحتوى المعرفي للمقررات الدراسية، ودعم التحول الرقمي للإدارات المدرسية كأولوية من أولوياتها، وضرورة توفير الامكانيات لضمان نجاحها، وتطبيق الحوكمة الالكترونية(الخطيب، 2021، ص78).

فظهر الحوكمة الالكترونية تمّ في الأساس بدعم من القدرات الحديثة لتقنيات المعلومات والاتصالات، مثل منصات الشبكات الاجتماعية، والهواتف والأجهزة الذكية، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي. ويشهد المواطنون والحكومات حول العالم مستوى غير مسبوق من الترابط، ومشاركة المستخدم، والأجهزة المحمولة، وسهولة الاستخدام، وقوة الحوسبة الشخصية(بوتشي تشن، 2020، ص13).

فقد اكدت دراسة احمد(2012) أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار كما خلصت الدراسة إلى وجود رغبة لدى الأفراد لتطبيقات الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالرغم من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها، وعدم انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة، إلى جانب الأمية الإلكترونية من قبل شريحة واسعة من المواطنين.

وتجلب الحوكمة الإلكترونية فرصة إنشاء تفاعل ثنائي الاتجاه بين الأطراف الفاعلة، وتسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات التفاعلات بين المواطنين الأفراد، ومجموعات الأعمال والمؤسسات الحكومية (Dhaoui, I, 2019.p45). ولتحقيق معايير الحوكمة الإلكترونية يجب موازنة العوامل المختلفة بما في ذلك التكاليف، وحرية الفرد مقابل الصالح العام، أو المصالح المحلية أو الوطنية أو العالمية، وكذلك المكاسب قصيرة الأجل وطويلة الأجل مقابل التكاليف، ويمكن أن يؤدي تناول هذه العوامل إلى نتائج وإنجازات تختلف حسب اختلاف الأماكن والأوقات (الخوري، 2021، ص222).

كما أن نجاح الحوكمة الإلكترونية يتطلب وجود نوع من الفهم والافتتاح والالتزام بمبادئها والتطبيق السليم لها مع مراعاة عوامل نجاحها إلى جانب وجود آلية لتصحيح الأخطاء وتطبيق المعايير الوطنية والدولية المتعلقة بالحوكمة الرشيدة والنزاهة والشفافية والمسائلة والمحاسبية ومكافحة الفساد، وبصفة عامة ممكن أن نقول بأن الحوكمة أو الحاكمية أو الحوكمة الصالحة أو أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة أو الحكم الرشيد أو الصالح تهدف إلى مكافحة الفساد وتحقيق الشفافية والمساءلة والعدالة (ابوالنصر، 2015، ص15).

فقد أكدت دراسة ابو الفضل (2022) أن متطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية مرتبة تنازليا من حيث الأهمية كما يلي (المتطلبات الادارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات القانونية، متطلبات الحماية الرقمية، متطلبات الشفافية الإلكترونية، متطلبات المشاركة الإلكترونية)، كما أثبتت أن ابعاد التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية تمثل في (تميز الرؤساء، تميز العاملين، التميز المالي، التميز التكنولوجي، التميز الخدمي)، وأن معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية تمثلت في مقاومة المستفيدين لعمليات التحديث والتطوير، نقص الكوادر البشرية المهارة للتعامل مع آليات الحوكمة الإلكترونية، نقص المخصصات المالية اللازمة لشراء أجهزة تكنولوجية حديثة، عدم امتلاك جميع المستفيدين خدمات الاشتراك في الانترنت، قصور توافر خدمة الانترنت داخل الجمعية، ضعف ثقة المستفيدين من خدمات الإلكترونية بالجمعية.. كما أثبتت أن مقترحات تطبيق الحوكمة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية تمثلت في توفير الموارد المالية

المناسبة لتشجيع العاملين علي استخدام الحوكمة الالكترونية، تحديث البيانات الخاصة بالعملاء المستفيدين بشكل مستمر، توفير كوادر بشرية مدربة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات، انشاء وحدة داخلية مستقلة داخل الجمعية لتكنولوجيا المعلومات، توفير شبكة اتصال داخل اقسام الجمعية لتسهيل تبادل المعلومات بين الاقسام الداخلية.

ويوجد العديد من التحديات التي يمكن ان تواجهها الادارات المدرسية عند قيامها بتطبيق نظام الحوكمة الالكترونية منها التمسك بالطرق التقليدية ، نقص الاجهزة الالكترونية ، نقص خبرات ومهارات العاملين ، غياب النظرة المستقبلية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير اداء العمل(ابراهيم ، 2012، ص97).

فقد أثبتت نتائج دراسة بوخريص (2017) ، ودراسة (Singh & Kapila,2020) ان هناك قصورا لدى مدراء الادارة العليا في إدراك مبادئ الحوكمة الالكترونية، الى جانب عدم الالمام بالمبادئ الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع الكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة الشفافية والمساءلة الى جانب وجود أثر لأبعاد الحوكمة الالكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت أكثر وضوحاً في المساءلة والشفافية والإفصاح الالكتروني.

لذا تعتبر الحوكمة الالكترونية جزء من ثقافة عالمية تنهض علي تعزيز مشاركة الأطراف المجتمعية المختلفة مع الحكومات المختلفة في صنع وتنفيذ سياساتها العامة للتعبير عن التفاعل والمشاركة بين الدول والمجتمع المدني، كما تعد الحوكمة الالكترونية نظاما للرقابة والتوجيه علي المستوي المؤسسي، ومن اكثر مؤشرات الحوكمة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية هي (المساءلة، الشفافية، المساواة، اللامركزية، العدالة، المحاسبية)(جاسم ، 2019، ص237).

وللحوكمة الالكترونية ثلاث عناصر أساسية: العنصر البشري والجانب التقني والتشريعات والقوانين التي تحكمها. ويعد العنصر البشري هو المسؤول عن إدارة التعاملات الإلكترونية عند تطبيق الحوكمة الإلكترونية، لذلك من المفترض أن تكون الموارد البشرية مدربة ومؤهلة أما الجانب التقني فيشمل البنية التحتية والتجهيزات التقنية من أجهزة وبرامج حاسب آلي؛ إذ يجب أن تكون متطورة ومحدثة لتواكب التغيرات في التقنيات الحديثة ومتطلبات وحاجات الأفراد والمنظمات. ولا يمكن التقليل من أي من العنصرين البشري والتقني وأهميتهما في إدارة الحوكمة الإلكترونية، إذ إن كلاً منهما يكمل الآخر(البسام، 2016، ص124).

ويعكس تطبيق الحوكمة الالكترونية علي تطوير أداء العاملين بالمؤسسات الاجتماعية فتوافر ابعاد حوكمة المعرفة كالشفافية، الثقافة التنظيمية، التفويض ومشاركة العاملون، نظم ادارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات تزيد من فاعلية الأداء بالمؤسسات الاجتماعية وهذا ما أكدته نتائج دراسة (البكري ، 2013) ، ودراسة (توفيق ، 2019).

كما أكدت نتائج دراسة السمان والجبوري(2016) ، ودراسة (Aneri Mehta 2014) علي وجود علاقة ارتباطية قوية بين حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات من خلال اعتماد المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات والمعايير الدولية.

وأثبتت نتائج دراسة زهران (2022) أن المقترحات اللازمة لتفعيل الحوكمة الالكترونية من أجل النهوض بالقطاع الصحي وتحسين أدائه تتمثل في تفعيل مبادئ وآليات الحوكمة المؤسسية الالكترونية بما يعزز مواكبة التطورات التكنولوجية والتحول الرقمي الراهنة وتطبيقها في الإدارة العامة للدولة، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات العامة.

وتُعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية تتعامل مع مؤسسات وأجهزة المجتمع وتساهم في دعم تلك الأجهزة ، كما تهدف إلى إشباع احتياجات الأفراد وتوفير الخدمات والرعاية لهم من خلال المنظمات الاجتماعية الحكومية (خزام ،2011، ص 219).

وعن طريق التخطيط الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن تحديد أولويات خطط وبرامج ومشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأيضاً ربط أجهزة ومؤسسات الخدمة الاجتماعية بالأهداف العامة التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها (مختار ، 1995، ص 47) .

ومن ثم فالحوكمة الالكترونية تعتبر أحد المجالات المتميزة ذات الطابع الخاص التي يمكن من خلالها تزويد الافراد بالخبرات والمهارات التكنولوجية اللازمة لتطوير أنهم في المؤسسات الاجتماعية المختلفة .

وفي ضوء العرض السابق تتحدد الدراسة الراهنة في الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية .

ثانياً: أهمية الدراسة :

- (1) الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا من الأمور الهامة التي تساعد المؤسسات المجتمعية علي التقدم والرقى.
- (2) تقدم مصر عالمياً في مؤشر الحوكمة الالكترونية حسب تقرير الامم المتحدة الصادر 2020 فقد احتلم مصر الترتيب (111) من أصل (192) دولة ، وجاءت أيضاً ضمن الفئة المرتفعة افرقياً في ذات المؤشر ، فقد احتلت الترتيب الثالث بعد تونس والمغرب (تقرير الامم المتحدة ، 2020).
- (3) تمكين المدارس من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب والعاملين بما يتماشى مع متطلبات ومتغيرات العصر الحديث.
- (4) يؤدي تطبيق الحوكمة الالكترونية الي ظهور العديد من التشريعات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والاعتماد بشكل اساسي عليها كشرط تفرضه الجهات الرقابية والأشرفية.
- (5) تعزيز القدرة التنافسية للمدارس وبث السلوكيات والاخلاقيات وخلق بيئة عمل تتوفر فيها الشفافية .
- (6) تطوير أداء العاملين بالمدارس بما يتماشى مع استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- (7) أن موضوع الحوكمة الالكترونية من الموضوعات الهامة لكل التخصصات وبصفة خاصة مهنة الخدمة الإجتماعية وخاصة طريقة التخطيط الاجتماعي من خلال قيام المخطط الاجتماعي بتلك المدارس في وضع خطه للحوكمة الالكترونية والسعي الي تنفيذها وتقويمها في اطار من الشفافية مع المسؤولين لضمان الارتقاء بمستوي الأداء بالمدارس .

ثالثاً: أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- (1) تحديد مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية بالإدارات المدرسية.
- (2) تحديد مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.
- (3) تحديد العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.
- (4) تحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.
- (5) تحديد مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.

رابعاً : فروض الدراسة :

(1) الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى الحوكمة الإلكترونية بالإدارات المدرسية مرتفعاً.

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

1- الشفافية الإلكترونية 2- المساءلة الإلكترونية

3- المشاركة الإلكترونية 4- تقديم المعلومات الإلكترونية

(2) الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفعاً".

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

1- الكفاءة 2- العدالة 3- اللوائح والنظام 4- المشاركة في اتخاذ القرارات

(3) الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية".

خامساً : مفاهيم الدراسة :

(1) مفهوم الحوكمة الإلكترونية :

الحوكمة في اللغة تعني : المنع يقال: حكمت فلان أي منعته ومنها: حكمت الدابة، أي ما يوضع على فمها لمنعها من التهام ما لا يريد لها ركبها أن تلتهمه (ابن منظور ، 1997، ص248).

فالحوكمة الإلكترونية تعني سلسلة من العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني والتي تهدف الي تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات(الدشان ، 2020، ص25).

ويقصد بالحوكمة الإلكترونية بانها : عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وادارة أكثر كفاءة للمؤسسات(ابراهيم ، 2012، ص32).

والحوكمة الإلكترونية تدل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من أجل تقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين. وهي تدل أيضا على الإدارة الفعالة أكثر وتحسين التفاعلات بين الحكومة والمواطنين(haoui, l,2019,p128).

وتقصد الباحثة بالحوكمة الإلكترونية في هذه الدراسة بأنها :

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارات المدرسية بهدف رفع مستوى كفاءة وفاعلية الاداء في تقديم الخدمات وتطوير وتحسين التقنيات المستخدمة بشكل مستمر بما يتوافق مع احتياجات المجتمع ، والتخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية للإدارات المدرسية، وذلك في ضوء المؤشرات التالية(الشفافية الالكترونية، المساءلة الالكترونية، المشاركة الالكترونية، تقديم المعلومات الالكترونية).

وترجع أهمية الحوكمة الإلكترونية إلي(عبدالرحمن ، 2019 ، ص249):

- 1- ضمان الشفافية والافصاح والدقة والملاءمة في المعلومات وما يترتب على ذلك تطور الأداء.
- 2- تفعيل المشاركة الإيجابية ، وتدعم حرية التعبير عن الرأي.
- 3- ضمان تطبيق الأنظمة والمبادئ والمعايير المهنية وتفعيل أدوات وأجهزة المراجعة الداخلية والخارجية بالمنظمات.
- 4- وجود إطار وقوانين تحكم التعاملات الإلكترونية بالمؤسسات.
- 5- رفع مستوي أداء المؤسسة وتطوير اداءها في تقديم خدماتها.
- 6- تعمل على مواجهة مخاطر الفساد المالي والإداري الذي من الممكن تواجهه بالمؤسسة.
- 7- تعتبر إطار قانوني يحكم الخدمات التي تقدمه المؤسسة.
- 8- تساعد على تقييم أداء الادارة العليا والتنفيذية.

وتهدف الحوكمة الإلكترونية إلي:

- 1- رفع مستوى الأداء.
- 2- اختصار الاجراءات الإدارية ، والإسراع في تنفيذ الإجراءات.
- 3- زيادة دقة البيانات.
- 4- كسب ثقة المواطنين(عمران ، عرفة ، 2022 ، ص570).
- 5- تحسين نوعية الخدمات.
- 6- زيادة الانتاجية وخفض التكلفة في الأداء.
- 7- مواكبة التطور التكنولوجي.
- 8- رفع كفاءة أداء العاملين.

9- نشر المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأهيل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Sharada, R, 2017, p45).

10- إيجاد طرق ووسائل جديدة للخروج من المشكلات والعقبات الأساسية عبر الإنترنت.

11- تفعيل دور المجتمع المدني في الشؤون العامة عبر رفع مستوي العلاقة بين المواطن والدولة الذي يهدف الي تعزيز الاندماج الاجتماعي.

12- تهيئة بيئة ملائمة للنمو الاقتصادي.

13- تقليص الهوة الرقمية في المجتمع عبر تحفيز المواطنين لاستخدام الحوكمة الالكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر علي التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

14- توحيد الجهود بدلا من التشتت وازدواجية بعض الإجراءات(والي ، 2018 ، ص279).

وهناك أبعاد للحوكمة الإلكترونية تتمثل في :

1- الإدارة الإلكترونية: وضح ظهور الإدارة الإلكترونية أن دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات يجعل من الممكن توليد ممارسات وخدمات جديدة وتقليل التكلفة وإيجاد وقت أكبر للخدمة المقدمة (Michel, H, 2005, 213) ، كما ان الإدارة الإلكترونية تستعمل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنظمتها المختلفة للتوثيق الآلي وجمع قاعدة البيانات المتعلقة بماضي وحاضر ومستقبل المنظمة والعمل على تدفق المعلومات إلكترونيا لمراكز القرار ومراكز التنفيذ وللبيئة الخارجية للمؤسسة، كما تقوم بتعزيز الشفافية والمساءلة في المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتحسين وظائف عملها وكفاءتها(عبدالله ، 2022 ، ص349).

2- الشفافية الإلكترونية : الحوكمة الإلكترونية تهدف إلى ضمان الكفاءة والمساءلة والشفافية في عمل المنظمات وإظهار طريقة الحكم الجيد وذلك من خلال استخدام تقنية المعلومات للعملية الإدارية، ما ينتج عنه تسهيل الأداء بشكل أكثر فاعلية(مروان ، 2014 ، ص30) . والشفافية تعني الانفتاح والابتعاد عن الغموض والسرية وجعل كل شيء قابل للتحقيق والرؤية السليمة ويتحقق ذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يمكن للأشخاص خارج الكيان مراقبة ما يجري داخله(علي والحديدي ، 2022 ، ص181).

3- المشاركة الإلكترونية : تشير المشاركة الإلكترونية إلى التركيز على استخدام الانترنت ومشاركة وتفاعل مختلف أصحاب المصلحة في عملية صنع القرارات(Kumar, T. V,2015,p24). ، كما وتجدر الإشارة إلى أن عمليات المشاركة الإلكترونية التي تتم من خلال نموذج الحوكمة الإلكترونية تعتبر بمثابة عملية مشاركة معرفية في المنظمات الغير حكومية، وقد تتخذ العديد من الأشكال: كالعلاقات التبادلية للبيانات والمعلومات بين المنظمات والمواطنين(العواجي،2022، ص180).

4- المساءلة الإلكترونية : المساءلة هي أحد المكونات الرئيسية للحوكمة وهي تتكون من محاسبة الادارات من حيث مسؤولياتهم وإجراءاتهم وقراراتهم بما في ذلك صناع السياسات والمخططين والمديرين ومقدمي الخدمات والعاملين والعقوبات المفروضة والنتائج المحصلة مقارنة بالنتائج المتوقعة اي تطبق المساءلة على الجهات الفاعلة في المنظمات.(Ackerman, J,2004,p448).

5- التدقيق الإلكتروني : هي عمليات فحص وملاحظة أي تغييرات على محتوى المعلومات في خدمات الحوكمة الإلكترونية، إذ يمكن السيطرة على الفساد في المؤسسات من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في مساءلة إدارات المنظمات، ويجب إجراء عمليات التدقيق بشكل دوري، فعمليات التدقيق يجب أن تشمل إدارة أمن المعلومات وأمن النظام والتحكم في الوصول ومعالجة القضايا المتعلقة بتدقيق أنظمة المعلومات والتدقيق الأمني، فالحوكمة الإلكترونية تسعى بقوة الي حماية البيانات والخصوصية والأمان، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاداة الفاعلة والكفوة لتقديم المساعدة للمواطنين في اتخاذ الدور المهم والفعال في عملية المساءلة(Tripathi , A, 2011,p353).

6- تقديم المعلومات الإلكترونية : ويؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حدوث تحول في تقديم المعلومات فمن خلل استخدام التكنولوجيا تصبح المعلومات أكثر توفرا وأقل تكلفة للمواطنين(Singh, A,2009,p3).

وهناك متطلبات لنجاح الحوكمة الإلكترونية تتمثل في :

1- البنية التحتية: إذ أن الحوكمة الإلكترونية تتطلب وجود مناسب للبنية التحتية المناسبة التي تتضمن شبكة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات(Abu-Shanab, E,2016,p245).

- 2- وجود التشريعات والنصوص القانونية: التي تضبط عمل الحوكمة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية (درويش وعمار، 2022، ص10).
- 3- **العنصر البشري المؤهل:** يحتاج تطبيق نظام الحوكمة الإلكترونية بنجاح إلى الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من المنظمات الاهتمام بتطوير العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المنظمات بشكل فعال (مروان ، 2014، ص24).
- 4- **القدرة على التحليل:** فالقدرة التحليلية لازمة في المنظمات غير الحكومية، وتبدأ بالمقدرة والخبرة في التعرف على المشاكل التي تعترض عمل المنظمة، والبحث عن الطرق التي استخدمتها المنظمات الأخرى في حل الإشكاليات المشابهة واختيار ما يلائم منها للوضع الراهن أو الاقتداء بها لوضع حل مبتكر مناسب.
- 5- **القدرة على تنظيم البيانات وإدارتها:** تعد المعلومات مصدرا نفيسا للغاية لأية منظمة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تلك المعلومات، وتمثيل البيانات ومعالجتها، والعمل على تهيئتها للاستخدام ووضعها في أماكن التخزين الملائمة وطرق حفظها كونها تعد المصدر الأساس والنفيس بالعمل.
- 6- **القدرات الفنية:** كالتعامل مع مختلف برامج قواعد البيانات وطرق إدارتها وفهم آليات عمل أنظمة التوافق بين الأجهزة المختلفة ومكوناتها وآليات ربطها واستخدامها من خلال الشبكات الداخلية للمؤسسة أو الشبكات العامة.
- 7- **مهارات الاتصال والتواصل:** هي مجموعة مهارات هامة لتوضيح أهداف وإجراءات العمل إلى الجهات التي لها ارتباط به وجميع المستفيدين منه، والتواصل مع مختلف الإدارات بمستواها التشريعي والتنفيذي لكسب التأييد والمؤازرة (AlsaffarE., S. L, 2009,p622).
- 8- **الدعم الإداري:** تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية، فيعبر الدعم الإداري عن إمكانية التعامل مع جميع وظائف الإدارة المتمثلة " (بالتخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، الرقابة)، والتعامل مع مختلف المعطيات التي تتعلق بالأداء واستغلال الموارد والوقت بأقصى ما يمكن وبأقل التكاليف.

9- سلوك العاملين: يعتمد تبني تطبيق الحوكمة الإلكترونية علي مدى قبولها من قبل الأفراد العاملين سواء كانوا مديرين أو موظفين، إذ إن عدم ادراكهم للمنافع التي تقدمها الحوكمة الإلكترونية فانهم سوف يترددون في تبنيها فضلا عن إدراك المديرين والعاملين لمنافع تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لابد من جاهزيتهم واستعدادهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم ، كما أن وجود أفراد يدافعون ويؤيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات ولديهم روح المبادرة والإبداع يؤثر بصورة إيجابية علي قرار تبني تطبيقات الحوكمة الإلكترونية، وتضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول.

(2) مفهوم الأداء :

يعرف الاداء في اللغة علي أنه أدي الشئ اي قام به أو تأدى الامر: أنجز الاداء(مجمع اللغة العربية ، 2000، ص10).

كما يعرف الاداء بانه "الفعل الممارس او المبذول أو النشاط المنجز"(البعليكي ، 1987، ص435).

ويعرف بانه "قيام الشخص بدوره في موقف معين أو سلوك أو نشاط معين يقوم به المرء في موقف معين"(ابن منظور ، 1988 ، ص37).

ويشير مفهوم الأداء إلى مدى وقاء الفرد ومسئوليته تجاه المجتمع من هم في بيئة المباشرة والمحيطه به وتجاه نفسه(السكري ، 2000، ص491).

ويرتبط مفهوم الأداء بمفهوم اختبار الأداء حيث تشير إلى الاستعداد أو الاهتمام ويستخدم لتحديد استجابات الشخص نحو مواقف أو مشكلات أو موضوعات واقعية(غيث ، 1989، ص333).

والأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداة من العامل الكفاء المدرب ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل عملة في فترة زمنية محددة(بدوي، 2004، ص21).

ويمكن القول بان الاداء يتضمن مجموعه من التغيرات في اداء العمل بفاعلية وكفاءه ينتج عنه حد ادني من المعوقات السلبيه الناتجه عن سلوكه في العمل(عباس وعي ، 1995، ص242).

وفى علم النفس ينظر الي الاداء المهني علي انه لفظ يطلق للدلالة علي ما احرزة المرء وحصله اثناء التعليم والتدريب من مهارات ومعلومات (أبو حطب وآخرون ، 1990، ص48).

وينظر اليه في الخدمة الاجتماعية بانه احد العمليات المستمرة المرتبطة بممارسة النشاط الاجتماعي، وهي تستلزم مراجعه ماتم تحقيقه الي ما كان مستهدف من جملة هذا النشاط (شمس الدين وآخرون ، 1996، ص162).

هذت وتحدد مؤشرات قياس الاداء في (AlsaffarE., S. L, 2009,p622):

- كفاءة العاملين .
- العدالة في توزيع الادوار والمسئوليات .
- المشاركة في اتخاذ القرارات .
- مرونة اللوائح والنظم الادارية المنظمة لقيام العاملين بالمسئوليات المهنية.
- الفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين .
- الخبرات والمهارات المهنية اللازمة لاتمام المهام والادوار .

وتقصد الباحثة بمفهوم الأداء في هذه الدراسة بأنه :

قدرة العاملين بالإدارات المدرسية علي أداء أدوارهم والقيام بمسئولياتهم الوظيفية ، وقدرتهم علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بهدف تطوير العمل بتلك الإدارات، وذلك في ضوء المؤشرات التالية(الكفاءة، العدالة، المشاركة في اتخاذ القرارات، اللوائح والنظم).

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة :

(1) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلي الدراسات الوصفية التي تعتمد على استخدام البيانات والمعلومات في الوصف وتقرير خصائص وسمات ظاهرة معينة، حيث يمكن من خلالها إصدار تعميمات بشأن الظاهرة محل الدراسة، ولذلك فهي تسعى إلى تحديد الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية.

(2) المنهج المستخدم:

- اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للعاملين بمديرية التربية والتعليم بالقاهرة وعددهم (24) مفردة، وكذلك العاملين بالادارات التعليمية بمحافظة القاهرة وعددهم (33)، وكذلك العاملين بمجالس الإدارات المدرسية التي تطبق الحوكمة الالكترونية وعددهم (65) مفردة.

(3) أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للعاملين بمجالس الإدارات المدرسية حول الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية:
1. قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للعاملين بالإدارات المدرسية حول الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالدراسة.
 2. تم تحديد الأبعاد التي تشتمل عليها استمارة استبيان العاملين بالإدارات المدرسية، والتي تمثلت في أربعة أبعاد رئيسية، ثم تم تحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (60) عبارة، وتوزيعها كالتالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع عبارات استمارة استبيان العاملين بالإدارات المدرسية

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	أرقام العبارات
1	أبعاد الحوكمة الإلكترونية	- الشفافية الإلكترونية	5	5 - 1
		- المساءلة الإلكترونية	5	10 - 6
		- المشاركة الإلكترونية	5	15 - 11
		- تقديم المعلومات الإلكترونية	5	20 - 16
2	أبعاد تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	- الكفاءة	5	25 - 21
		- العدالة	5	30 - 26
		- اللوائح والنظم	5	35 - 31
		- المشاركة في اتخاذ القرارات	5	40 - 36
3	الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية		10	50 - 41
4	مقترحات تفعيل الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية		10	60 - 51

3. اعتمدت استمارة استبيان العاملين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة): نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).
4. وقد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي لاستمارة استبيان العاملين من خلال الإطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات والبحوث السابقة، ثم تحليلها وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. ثم تم عرض الأداة على عدد (8) خبراء من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

5. وقد اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان العاملين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من العاملين (خارج إطار مجتمع الدراسة). وتبين أنها معنوية، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (2) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان العاملين ودرجة الاستبيان ككل (ن=10)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
1	أبعاد الحوكمة الإلكترونية	0.765	**
2	أبعاد تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.938	**
3	الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.778	**
4	مقترحات تفعيل الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.864	**

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند (0.05)

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

6. كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لاستمارة استبيان العاملين لعينة قوامها (10) مفردات من العاملين (خارج إطار مجتمع الدراسة) باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (3) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان العاملين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
1	أبعاد الحوكمة الإلكترونية	0.84
2	أبعاد تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.94
3	الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.82
4	مقترحات تفعيل الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية	0.96
	ثبات استمارة استبيان العاملين ككل	0.95

يوضح الجدول السابق أن: معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

- تحديد مستوى أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية :
 للحكم على مستوى أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (4) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

(4) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني : يتحدد في محافظة القاهرة ، بالمدارس التالية:

جدول (5) يوضح مجتمع الدراسة

م	اسم المؤسسة	عدد العاملين
1	مديرية التربية والتعليم بالقاهرة	24
2	الإدارات التعليمية بمحافظة القاهرة	33
3	مدرسة الشهيد عبدالمنعم رياض الابتدائية المشتركة بمصر القديمة	10
4	مدرسة الشهيد عبدالخالق نبيل ابو زيد الابتدائية بطرة	9
5	مدرسة ابو السعود الاعدادية بنين بمصر القديمة	11
6	مدرسة المعادي الاعدادية بنات	12
7	مدرسة الملك الصالح الثانوية بنين	12
8	مدرسة المعادي الثانوية بنات	11
		المجموع
		102

وترجع مبررات اختيار تلك المدارس إلى :

- تطبيق هذه المؤسسات لنظام الحوكمة الإلكترونية واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير العمل .
- تنظيم هذه المؤسسات دورات مستمرة للعاملين بها علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير العمل.
- خضوع هذه المؤسسات لنظام الجودة .
- موافقة المسؤولين علي اجراء الباحثة للدراسة.

(ب) المجال البشري:

1. حصر شامل للعاملين بمديرية التربية والتعليم بالقاهرة وعددهم (24) مفردة.
 2. حصر شامل للعاملين بالإدارات التعليمية بمحافظة القاهرة وعددهم (33) مفردة.
 3. حصر شامل للعاملين بمجالس الإدارات المدرسية محل الدراسة وعددهم (65) مفردة.
- (ج) المجال الزمني : ويتحدد في الفترة الزمنية من 20 / 3 / 2023 م إلى 21 / 5 / 2023 م .

(5) أساليب التحليل الإحصائي :

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل (ألفا. كرونباخ) للثبات، وتحليل الانحدار البسيط، واختبار كا2 لعينة واحدة، اختبار حسن أو جودة التطابق Goodness – of – Fit Tests: وذلك للتحقق من أن الفروق في النسب الخاصة بالعينة حول الاستجابات " نعم، إلي حد ما، لا " هي نفسها الخاصة بالمجتمع، مما يفيد في تعميم نتائج الدراسة، وتفسير النتائج في ضوء هذا الاختبار يمكن أن تكون يقينية.

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(1) وصف العاملين مجتمع الدراسة

جدول (6) وصف العاملين مجتمع الدراسة (ن=102)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن	39	4
م	النوع	ك	%
1	ذكر	67	65.7
2	أنثى	35	34.3
المجموع			
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	مؤهل جامعي	63	61.8
2	دبلوم دراسات عليا	22	21.6
3	ماجستير	10	9.8
4	دكتورة	7	6.9
المجموع			
		102	100

م	الوظيفة	ك	%
1	مدير	13	12.7
2	وكيل	8	7.8
3	معلم أ	20	19.6
4	معلم ب	15	14.7
5	أخصائي اجتماعي	32	31.4
6	إداريون	14	13.7
المجموع			
100		102	
م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
1	أقل من 5 سنوات	28	27.5
2	من 5 الي 10 سنوات	39	38.2
3	10 سنوات فأكثر	35	34.3
المجموع			
100		102	

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن العاملين (39) سنة، وبانحراف معياري (4) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين ذكور بنسبة (65.7%)، بينما الإناث بنسبة (34.3%).
- أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (61.8%)، يليها دبلوم دراسات عليا بنسبة (21.6%)، وأخيراً دكتوراة بنسبة (6.9%).
- وظيفة العاملين بمجالس الإدارات المدرسية جاءت على الترتيب التالي : جاء في الترتيب الأول الأخصائيون الاجتماعيون بنسبة (31.4%)، وجاء في الترتيب الثاني معلم (أ) بنسبة (19.6%) ، وجاء في الترتيب الثالث إداريون بنسبة (13.7%) ، وجاء في الترتيب الأخير الوكيل بنسبة (7.8%).
- أكبر عدد لسنوات الخبرة في مجال العمل من 5 الي 10 سنوات بنسبة (38.2%)، يليها 10 سنوات فأكثر بنسبة (34.3%)، وأخيراً أقل من 5 سنوات بنسبة (27.5%).

المحور الثاني: أبعاد الحوكمة الإلكترونية :

(1) الشفافية الإلكترونية :

جدول رقم (7) يوضح الشفافية الإلكترونية (ن=102)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تطبيق الحوكمة الإلكترونية يزيد من شفافية العمل وسرعة تقديم الخدمات	62	60.8	35	34.3	5	4.9	2.55	0.48	5
2	تحرص الإدارة التي تطبق الحوكمة الإلكترونية علي دقة المعلومات التي تنشرها	77	75.5	24	23.5	1	1	2.75	0.52	2

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.59	2.76	2	2	20.5	21	77.5	79	عقد مناقشة مع العاملين للوصول الي مستوى جيد للخدمة عن طريق استخدام الانترنت	3
4	0.46	2.64	-	-	36.3	37	63.7	65	تلتزم الحوكمة الالكترونية الادارة بالاهتمام بمقترحات العاملين لتحسين جودتها	4
3	0.53	2.69	2	2	27.5	28	70.6	72	السعي الي تحديث المعلومات بصفة دورية ونشرها للعاملين	5
مستوى مرتفع	0.45	2.678	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الشفافية الالكترونية مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عقد مناقشة مع العاملين للوصول الي مستوى جيد للخدمة عن طريق استخدام الانترنت بمتوسط حسابي (2.76)، يليه الترتيب الثاني حرص الادارة التي تطبق الحوكمة الالكترونية علي دقة المعلومات التي تنشرها بمتوسط حسابي (2.75)، وأخيراً الترتيب الخامس تطبيق الحوكمة الالكترونية يزيد من شفافية العمل وسرعة تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.55).

(2) المساءلة الالكترونية :

جدول رقم (8) يوضح المساءلة الالكترونية (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.42	2.71	1	1	27.5	28	71.6	73	تساعد الحوكمة الالكترونية وسائل الاعلام في القضاء علي الفساد	1
2	0.51	2.73	1	1	25.5	26	73.5	75	تدعم الحوكمة الالكترونية حرية التعبير عن الرأي وقبول الرأي الاخر	2
1	0.44	2.75	-	-	26.2	26	74.5	76	تحقق الحوكمة الالكترونية مساءلة العاملين في حالة ارتكاب أي خطأ	3
5	0.6	2.58	5.9	6	30.4	31	63.7	65	تفعل الحوكمة الالكترونية مبدأ الثواب والعقاب في انجاز الاعمال المطلوبة من العاملين	4
4	0.49	2.65	2	2	31.4	32	66.7	68	تنشط الحوكمة الالكترونية المتابعة الجادة للحد من الممارسات السلبية	5
مستوى مرتفع	0.43	2.684	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المساعلة الالكترونية مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.68)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحقق الحوكمة الالكترونية مساعلة العاملين في حالة ارتكاب أي خطأ بمتوسط حسابي (2.75)، يليه الترتيب الثاني تدعم الحوكمة الالكترونية حرية التعبير عن الرأي وقبول الرأي الاخر بمتوسط حسابي (2.73)، وأخيراً الترتيب الخامس تفعل الحوكمة الالكترونية مبدأ الثواب والعقاب في انجاز الاعمال المطلوبة من العاملين بمتوسط حسابي (2.58). فقد اكدت نتائج دراسة (البكري ، 2013) ، ودراسة (توفيق ، 2019) أن توافر ابعاد حوكمة المعرفة كالشفافية، الثقافة التنظيمية، التفويض ومشاركة العاملون، نظم ادارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات تزيد من فاعلية الأداء بالمؤسسات الاجتماعية.

(3) المشاركة الالكترونية :

جدول رقم (9) يوضح المشاركة الالكترونية (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.6	2.72	1	1	26.5	27	72.5	74	تشجع الحوكمة الالكترونية العاملين علي ابداء آرائهم فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل	1
3	0.39	2.67	3	3	27.5	28	69.5	71	تساعد الحوكمة الالكترونية علي فتح لقاءات مستمرة بين العاملين والادارات المدرسية لمناقشة مشكلاتهم اون لاين	2
1	0.5	2.74	-	-	26.5	27	73.5	75	تشجع الحوكمة الالكترونية علي وجود شراكات بين الادارات المدرسية وبعضها عن طريق شبكة الانترنت لتبادل المعلومات	3
5	0.51	2.65	2	2	31.4	32	66.7	68	تسعي الحوكمة الالكترونية الي مشاركة جميع العاملين في اتخاذ القرارات	4
4	0.49	2.68	-	-	32.4	33	67.6	69	توفر الحوكمة الالكترونية الفرص المتساوية لجميع العاملين لتبادل آرائهم عن طريق استخدام الانترنت	5
مستوى مرتفع	0.35	2.692	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المشاركة الالكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تشجع الحوكمة الالكترونية علي وجود شراكات بين الادارات المدرسية وبعضها عن طريق شبكة الانترنت لتبادل المعلومات بمتوسط حسابي (2.74)، يليه الترتيب الثاني تشجع الحوكمة الالكترونية العاملين علي ابداء آرائهم فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل بمتوسط حسابي (2.72)، وأخيراً الترتيب الخامس توفر الحوكمة الالكترونية الفرص المتساوية لجميع العاملين تبادل آرائهم المبتكرة عن طريق استخدام الانترنت بمتوسط حسابي (2.51). فقد اكدت نتائج دراسة ودراسة (توفيق ، 2019) أن المشاركة الالكترونية تتيح للعاملون توفير الجهد والوقت وتؤدي الي سرعة اتخاذ القرارات اللازمة لتطوير العمل.

(4) تقديم المعلومات الالكترونية :

جدول رقم (10) يوضح تقديم المعلومات الالكترونية (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.51	2.73	-	-	27.5	28	72.5	74	تسعي الحوكمة الالكترونية لتوفير قاعدة بيانات عن العاملين	1
2	0.48	2.69	1	1	29.4	30	69.6	71	تخزين البيانات بطريقة آمنة لسهولة الرجوع اليها	2
4	0.49	2.61	3.9	4	31.4	32	64.7	66	يوجد متخصصين لتدريب العاملين علي استخدام الحاسب الالى	3
3	0.38	2.66	3	3	28.4	29	68.6	70	تصميم صفحة علي شبكة الانترنت لتلقي شكاوي ومقترحات العاملين	4
5	0.45	2.59	3.9	4	33.3	34	62.7	64	يتبادل العاملين المعلومات عن طريق شبكة الانترنت	5
مستوى مرتفع	0.41	2.66	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى تقديم المعلومات الالكترونية مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.66)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تسعي الحوكمة الالكترونية لتوفير قاعدة بيانات عن العاملين بمتوسط حسابي (2.73)، يليه الترتيب الثاني تخزين البيانات بطريقة آمنة لسهولة الرجوع اليها بمتوسط حسابي (2.69)، وأخيراً الترتيب الخامس يتبادل العاملين المعلومات عن طريق شبكة الانترنت بمتوسط حسابي (2.59). فقد أكدت نتائج دراسة السمان والجبروري (2016) ، ودراسة (Aneri Mehta 2014) علي وجود علاقة ارتباطية قوية بين حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات من خلال اعتماد المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات والمعايير الدولية.

المحور الثالث: مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية :
 (1) الكفاءة :

جدول رقم (12) يوضح الكفاءة (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
2	0.4	2.64	2	2	32.4	33	65.7	67	تستخدم الإدارة أساليب إدارية جديدة لزيادة كفاءة العمل	1
3	0.45	2.58	2	2	38.2	39	59.8	61	تبذل الإدارة جهوداً لتطوير قدرات العاملين بها	2
4	0.52	2.5	4.9	5	40.2	41	54.9	56	يمنح العاملين مسنوليات بالعمل تتوافق مع قدراتهم	3
5	0.64	2.13	21.6	22	44.1	45	34.3	35	تهتم الإدارة بتحسين مستوى الأداء التكنولوجي للعاملين بها	4
1	0.59	2.66	2.9	3	28.4	29	68.6	70	إكساب العاملين اتجاهات إيجابية نحو العمل التكنولوجي	5
مستوى مرتفع	0.46	2.5	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الكفاءة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.5)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إكساب العاملين اتجاهات إيجابية نحو العمل التكنولوجي بمتوسط حسابي (2.66)، يليه الترتيب الثاني تستخدم الإدارة أساليب إدارية جديدة لزيادة كفاءة العمل بمتوسط حسابي (2.64)، وأخيراً الترتيب الخامس تهتم الإدارة بتحسين مستوى الأداء التكنولوجي للعاملين بها بمتوسط حسابي (2.13). فقد أكدت نتائج دراسة رياض (2013) أن العنصر البشري لابد أن يكون لديه قدرة على التجديد، والإبداع، والإختراع، والإبتكار، والتطوير لكي يتمكن من تحقيق أهدافه .

(2) العدالة :

جدول رقم (12) يوضح العدالة (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
1	0.49	2.71	1	1	25.5	26	73.5	75	يحصل العاملون ذوى القدرات الإدارية المتميزة على فرص لتطوير العامل بالمدرسة	1
3	0.35	2.57	1	1	41.2	42	57.8	59	تهتم الإدارة بتطبيق أساليب مناسبة لتقييم أداء العاملين	2
4	0.47	2.51	5.9	6	37.2	38	56.9	58	عدم وجود عنصرية بين العاملين عند تطبيق افكارهم الابتكارية والتكنولوجية	3

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
5	0.62	2.44	5.9	6	44.1	45	50	51	يشعر العاملین بالمدارس أنهم يعاملون دون تمييز	4
2	0.7	2.64	2.9	3	31.4	32	65.7	67	تتسم الإجراءات المطبقة بالعمل بالعدالة	5
مستوى مرتفع	0.51	2.57	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى العدالة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.57)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يحصل العاملین ذوی القدرات الإدارية المتميزة على فرص لتطوير العامل بالمدسة بمتوسط حسابي (2.71)، يليه الترتيب الثاني تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة بالعمل بالعدالة بمتوسط حسابي (2.64)، وأخيراً الترتيب الخامس يشعر العاملین بالمدارس أنهم يعاملون دون تمييز بمتوسط حسابي (2.44).

(3) المشاركة في اتخاذ القرارات :

جدول رقم (13) يوضح المشاركة في اتخاذ القرارات (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.7	2.63	1	1	35.3	36	63.7	65	أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	1
4	0.49	2.52	3.9	4	40.2	41	55.9	57	تسمح لي الإدارة المشاركة في اتخاذ القرار المرتبطة بالإبداع والابتكار في العمل	2
2	0.51	2.56	3.9	4	33.3	34	62.7	64	تتلائم القرارات الصادرة من الإدارة مع أهدافي	3
5	0.45	2.43	8.8	9	39.2	40	52	53	مشاركتي في اتخاذ القرار تعني أنني أتحمّل مسؤولية تنفيذه	4
3	0.37	2.53	5.9	6	35.3	36	58.8	60	تختلفي العديد من المشكلات عندما يمتلك كل فرد فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار	5
مستوى مرتفع	0.43	2.53	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل بمتوسط حسابي (2.63)، يليه الترتيب الثاني تتلائم القرارات الصادرة من الإدارة مع أهدافي بمتوسط حسابي (2.56)، وأخيراً الترتيب

الخامس مشاركتي في اتخاذ القرار تعنى أنني أتحمّل مسؤولية تنفيذه بمتوسط حسابي (2.43). فقد أكدت نتائج دراسة احمد (2012) أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالعمل ، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار لمواجهة المشكلات التي تعوق العمل ووضع خطط لمواجهةها.

(4) اللوائح والنظم :

جدول رقم (14) يوضح اللوائح والنظم (ن=102)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تحدد الإدارة قواعد أساسية للسلوك المقبول في العمل	67	65.7	32	31.4	3	2.9	2.63	0.63	1
2	تتفق لوائح العمل بالإدارة مع أهدافي	62	60.8	36	35.3	4	3.9	2.57	0.38	2
3	يوجد رضا بين العاملين عن نظام العمل	59	57.8	37	36.3	6	5.9	2.52	0.65	3
4	تمارس الإدارة أسلوب القوة على العاملين بهذه القوانين	51	50	39	38.2	12	11.8	2.38	0.71	5
5	نظام العمل المتبع بالإدارة يساهم في رفع مستوى كفاءتها المهنية	55	53.9	38	37.3	9	8.8	2.45	0.48	4
البعد ككل								2.51	0.34	مستوي مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى اللوائح والنظم مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحدد الإدارة قواعد أساسية للسلوك المقبول في العمل بمتوسط حسابي (2.63)، يليه الترتيب الثاني تتفق لوائح العمل بالإدارة مع أهدافي بمتوسط حسابي (2.57)، وأخيراً الترتيب الخامس تمارس الإدارة أسلوب القوة على العاملين بهذه القوانين بمتوسط حسابي (2.38). المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية:

جدول رقم (15) يوضح الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية (ن=102)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تدني مهارة استخدام التكنولوجيا لدى العاملين بالإدارات المدرسية	64	62.7	38	37.3	-	-	2.63	0.4	1

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.38	2.59	-	-	40.2	41	58.8	61	قلة المعلومات عن الوسائل المستخدمة لتنمية المهارات التكنولوجية للعاملين بالادارات المدرسية	2
3	0.64	2.6	1	1	38.2	39	60.8	62	مقاومة العاملين بالادارات المدرسية للأفكار المبتكرة لتطوير العمل	3
2	0.7	2.62	-	-	38.2	39	61.8	63	قله اطلاع العاملين بالادارات المدرسية علي المهارات المرتبطة بالحوكمة الالكترونية	4
5	0.39	2.54	4.9	5	36.3	37	58.8	60	قلة الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية	5
8	0.63	2.5	3.9	4	42.2	43	53.9	55	تمسك المسنولين بالاساليب التقليدية وعدم اتباع الأساليب الحديثة في تطوير العمل	6
10	0.48	2.39	10.8	11	39.2	40	50	51	نقص أجهزة الحاسب الآلي بالادارات المدرسية	7
9	0.62	2.42	9.8	10	38.2	39	51.9	53	قلة وجود فنيين متخصصين في مجال الحوكمة الالكترونية	8
7	0.49	2.48	7.8	8	36.3	37	55.9	57	قلة أعداد العاملين المدربين علي استخدام التكنولوجيا الحديثة بالإدارات المدرسية	9
6	0.52	2.49	8.8	9	33.3	34	57.8	59	قلة تحديث الموقع الالكتروني للإدارات المدرسية بصفة مستمرة	10
مستوي مرتفع	0.37	2.53	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تدني مهارة استخدام التكنولوجيا لدي العاملين بالادارات المدرسية بمتوسط حسابي (2.63)، يليه الترتيب الثاني قلّه اطلاع العاملين بالادارات المدرسية علي المهارات المرتبطة بالحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.62)، وأخيراً الترتيب العاشر نقص أجهزة الحاسب الآلي بالادارات المدرسية بمتوسط حسابي (2.39)، فقد أكدت نتائج دراسة بوخريص (2017)، ودراسة (Singh & Kapila, 2020) ان هناك قصورا لدى مدراء الادارة العليا في إدراك مبادئ الحوكمة الالكترونية، الى جانب عدم الالمام بالمبادئ الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع الكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة الشفافية

والمساءلة الى جانب وجود أثر لأبعاد الحوكمة الالكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت أكثر وضوحاً في المساءلة والشفافية والافصاح الالكتروني، كما أكدت دراسة ابو الفضل (2022) أن معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية تمثلت في مقاومة المستخدمين لعمليات التحديث والتطوير، نقص الكوادر البشرية المهارة للتعامل مع آليات الحوكمة الالكترونية، نقص المخصصات المالية اللازمة لشراء أجهزة تكنولوجية حديثة، عدم امتلاك جميع المستخدمين خدمات الاشتراك في الانترنت، قصور توافر خدمة الانترنت داخل الجمعية، ضعف ثقة المستخدمين من خدمات الالكترونية بالجمعية.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية:

جدول رقم (16) يوضح مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية (ن=102)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
1	0.7	2.79	1	1	18.6	19	80.4	82	تبنى الإدارات المدرسية منهجية التحسين المستمر للعاملين بها	1
3	0.47	2.75	-	-	24.5	25	75.5	77	توفير بيئة داعمة للعاملين تتيج لهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل	2
4	0.29	2.69	-	-	31.4	32	68.6	70	سعي الإدارات المدرسية لتوفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية	3
9	0.48	2.47	4.9	5	37.3	38	55.9	57	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل	4
8	0.6	2.49	5.9	6	39.2	40	54.9	56	إبراز مواهب العاملين بمختلف مستوياتهم فيما يتعلق بتطبيق الحوكمة الالكترونية	5
10	0.52	2.44	7.8	8	40.2	41	52	53	حث العاملين بالإدارات المدرسية علي طرح الأفكار الجديدة المرتبطة بالحوكمة الالكترونية	6
7	0.35	2.54	2.9	3	40.2	41	56.9	58	عقد دورات تدريبية مستمرة للعاملين علي كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل	7
5	0.31	2.66	2	2	30.4	31	67.4	69	نشر ثقافة الحوكمة الالكترونية بين جميع العاملين بالإدارات المدرسية	8

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
6	0.43	2.56	1	1	42.2	43	56.9	58	تمكين العاملين بالإدارات المدرسية من استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في العمل	9
2	0.5	2.76	3.9	4	19.6	20	76.5	78	الاستعانة بخبراء في تطوير البرامج الرقمية وتدريب العاملين بالإدارات المدرسية على استخدامها	10
مستوي مرتفع	0.64	2.62	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير

أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تبني الإدارات المدرسية منهجية التحسين المستمر للعاملين بها بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني توفير بيئة داعمة للعاملين تتيح لهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل بمتوسط حسابي (2.76)، وأخيراً الترتيب العاشر حث العاملين بالإدارات المدرسية على طرح الأفكار الجديدة المرتبطة بالحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.44). فقد أكدت نتائج دراسة ابو الفضل (2022) أن مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية تمثلت في توفير الموارد المالية المناسبة لتشجيع العاملين على استخدام الحوكمة الالكترونية، تحديث البيانات الخاصة بالعملاء المستفيدين بشكل مستمر، توفير كوادر بشرية مدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، انشاء وحدة داخلية مستقلة داخل الجمعية لتكنولوجيا المعلومات، توفير شبكة اتصال داخل اقسام الجمعية لتسهيل تبادل المعلومات بين الاقسام الداخلية.

وأثبتت نتائج دراسة زهران (2022) أن المقترحات اللازمة لتفعيل الحوكمة الالكترونية من أجل النهوض بالقطاع الصحي وتحسين أدائه تتمثل في تفعيل مبادئ وأليات الحوكمة المؤسسية الالكترونية بما يعزز مواكبة التطورات التكنولوجية والتحولت الرقمية الراهنة وتطبيقها في الإدارة العامة للدولة، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات العامة.

المحور السادس : اختبار فروض الدراسة:
اختبار الفرض الأول للدراسة : من المتوقع أن يكون مستوى الحوكمة الالكترونية
بالإدارات التعليمية مرتفعا :
جدول رقم (17) يوضح مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل (ن=102)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الشفافية الالكترونية	2.678	0.45	مرتفع	3
2	المساءلة الالكترونية	2.684	0.43	مرتفع	2
3	المشاركة الالكترونية	2.692	0.35	مرتفع	1
4	تقديم المعلومات الالكترونية	2.66	0.41	مرتفع	4
مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل		2.69	0.42	مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المشاركة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.692)، يليه الترتيب الثاني المساءلة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.684)، يليه الترتيب الثالث الشفافية الالكترونية بمتوسط حسابي (2.678)، وأخيراً الترتيب الرابع تقديم المعلومات الالكترونية بمتوسط حسابي (2.66). بما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداة " من المتوقع أن يكون مستوى الحوكمة الالكترونية بالإدارات التعليمية مرتفعا"
اختبار الفرض الثاني للدراسة : من المتوقع أن يكون مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفعا :

جدول رقم (18) يوضح مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل (ن=102)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الكفاءة	2.5	0.46	مرتفع	4
2	العدالة	2.57	0.51	مرتفع	1
3	المشاركة في اتخاذ القرارات	2.53	0.43	مرتفع	2
4	اللوائح والنظم	2.51	0.34	مرتفع	3
أبعاد تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل		2.53	0.48	مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العدالة بمتوسط حسابي (2.57)، يليه الترتيب الثاني المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.53) ، يليه الترتيب الثالث اللوائح والنظم بمتوسط حسابي (2.51)، وأخيراً الترتيب الرابع الكفاءة بمتوسط حسابي (2.5). بما يجعلنا نقبل الفرض

الثاني للدراسة والذي مؤداة " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفعا "
 اختبار الفرض الثالث للدراسة : توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية :"
 جدول رقم (19)العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية(ن=102)

م	الأبعاد	الكفاءة	العدالة	المشاركة في اتخاذ القرارات	اللوائح والنظام	أبعاد تطوير أداء العاملين ككل
1	الشفافية الإلكترونية	**0.542	*0.256	**0.538	**0.356	**0.482
2	المساءلة الإلكترونية	**0.625	*0.196	**0.567	*0.239	**0.489
3	المشاركة الإلكترونية	*0.429	**0.583	*0.213	**0.689	**0.547
4	تقديم المعلومات الإلكترونية	**0.611	**0.457	**0.450	**0.572	**0.632
	أبعاد الحوكمة الإلكترونية ككل	**0.628	**0.378	**0.485	**0.512	**0.683

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن: توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية . مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداة " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ."
 جدول (20) تحليل الاتحار البسيط للعلاقة بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية (ن=102)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R		اختبار (ف) F-Test		اختبار (ت) T-Test		معامل الاتحار B	المتغير المستقل
	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
0.358	0.000	0.523	0.000	52.583	0.000	4.763	0.628	أبعاد الحوكمة الإلكترونية ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد الحوكمة الإلكترونية ككل " والمتغير التابع " تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل" (0.571)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، وتدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) ($F=52.583$, $Sig=0.000$) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.358)، أي أن " أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل يفسر (38.2)% من التغيرات في تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل.
- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.358) ، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار ت ($T=4.763$, $Sig=0.000$) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01).

ثامنا: النتائج العامة للدراسة:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة أثبتت نتائج الدراسة أن:

- متوسط سن العاملين (39) سنة، وبانحراف معياري (4) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين ذكور بنسبة (65.7)%، بينما الإناث بنسبة (34.3)%.
- أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (61.8)%، يليها دبلوم دراسات عليا بنسبة (21.6)%، وأخيراً دكتوراة بنسبة (6.9)%.
- وظيفة العاملين بمجالس الإدارات المدرسية جاءت على الترتيب التالي : جاء في الترتيب الأول الأخصائيون الاجتماعيون بنسبة (31.4)%، وجاء في الترتيب الثاني معلم (أ) بنسبة (19.6)% ، وجاء في الترتيب الثالث إداريون بنسبة (13.7)% ، وجاء في الترتيب الأخير الوكيل بنسبة (7.8)%.
- أكبر عدد لسنوات الخبرة في مجال العمل من 5 الي 10 سنوات بنسبة (38.2)%، يليها 10 سنوات فأكثر بنسبة (34.3)%، وأخيراً أقل من 5 سنوات بنسبة (27.5)%.

المحور الثاني: أبعاد الحوكمة الالكترونية أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى الشفافية الالكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.678).
- مستوى المساءلة الالكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.684).
- مستوى المشاركة الالكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.292).
- مستوى تقديم المعلومات الالكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.66).

المحور الثالث: مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى الكفاءة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.5).
- مستوى العدالة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.57).
- مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53).
- مستوى اللوائح والنظم مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51).

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تدني مهارة استخدام التكنولوجيا لدى العاملين بالإدارات المدرسية بمتوسط حسابي (2.63)، يليه الترتيب الثاني قلته اطلاع العاملين بالإدارات المدرسية علي المهارات المرتبطة بالحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.62)، وأخيراً الترتيب العاشر نقص أجهزة الحاسب الآلي بالإدارات المدرسية بمتوسط حسابي (2.39).

المحور الخامس: مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية أثبتت نتائج الدراسة أن:

مستوى مقترحات تفعيل الحوكمة الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تبني الإدارات المدرسية منهجية التحسين المستمر للعاملين بها بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني توفير بيئة داعمة للعاملين تتيح لهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل بمتوسط حسابي (2.76)، وأخيراً الترتيب العاشر حث العاملين بالإدارات المدرسية علي طرح الأفكار الجديدة المرتبطة بالحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.44).

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة أثبتت نتائج الدراسة أن:

- قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الشفافية الالكترونية " والمتغير التابع " تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.358)، أي أن الشفافية الالكترونية تساهم في تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية بنسبة (38.2%). مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الشفافية الالكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ".

المحور السادس : اختبار فروض الدراسة:

■ **اختبار الفرض الأول للدراسة : أثبتت نتائج الدراسة أن :**

- مستوى أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المشاركة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.692)، يليه الترتيب الثاني المساعلة الالكترونية بمتوسط حسابي

(2.684)، يليه الترتيب الثالث الشفافية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.678)، وأخيراً الترتيب الرابع تقديم المعلومات الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.66)، بما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداة " من المتوقع أن يكون مستوى الحوكمة الإلكترونية بالإدارات التعليمية مرتفعاً"

■ اختبار الفرض الثاني للدراسة : أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية ككل مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العدالة بمتوسط

حسابي (2.57)، يليه الترتيب الثاني المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.53) ، يليه الترتيب الثالث اللوائح والنظام بمتوسط حسابي (2.51)، وأخيراً الترتيب

الرابع الكفاءة بمتوسط حسابي (2.5)، بما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداة " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية مرتفعاً"

■ اختبار الفرض الثالث للدراسة : أثبتت نتائج الدراسة أن :

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية . مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث

لِلدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوكمة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين بالإدارات المدرسية "

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية:

ابراهيم ، هشام محمود. (2012). الحوكمة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

ابن منظور. (1988). لسان العرب المحيط ، بيروت، دار الجبل للنشر والطباعة، ط1.

ابو الفضل ، عمر. (2022). متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2022 م .

أبو النصر ، مدحت محمد محمود. (2015). الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، ص ص 15- 39.

أبو حطب وآخرون، أمال. (1990). علم النفس التربوي ، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

احمد ، محمد عصام. (2012). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية. مجلة الإدارة والاقتصاد، ع 9.

أحمد، حلمي مصطفي. (2018). التكنولوجيا وتطور العملية التعليمية. القاهرة : دار الكتاب الحديث.

أحمد، أحمد. (2002). الإدارة المدرسية في الألفية الثالثة. الاسكندرية: مكتبة المعارف الحديثة للنشر والتوزيع.

الامم المتحدة. (2017). تقرير اهداف التنمية المستدامة ، نيويورك.

الخطيب ، ياسر حزام ، الخطيب، خليل محمد. (2021). تحديات التحول الرقمي في التعليم الخاص بالجمهورية اليمنية وسبل التغلب عليها، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، دائرة الدراسات العليا

والبحث العلمي، جامعة تعز فرع التربة، ع194.

الخوري ، علي محمد. (2021). الحوكمة الرقمية: مفاهيم وممارسات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، ص22.

الدهشان ، جمال علي خليل. (2020). تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجامعتنا العربية " المبررات والمتطلبات والتحديات" ، المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحية والنفسية، ع2.

السكري ، أحمد شفيق. (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الاسكندرية ، دار المعض

الجامعية.

- السالموطي، إقبال الأمير.(2003). الاتجاهات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية المدرسية، القاهرة، مؤسسة الكوثر للطباعة.
- السمان ، ثائر ، الجبوري ، ومراد. (2016). متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات. المجلة العربية للدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، المجلد 3، العدد 1.
- العواجي ، وانل عمران علي. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء الحكومي في مصر: التحديات ومحاور الإصلاح. المجلة العربية للإدارة، المجلد (42)، العدد (1).
- اميرة وردة دريدش، وسفيان عمارة. (2022). الحوكمة الإلكترونية في الجزائر دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية والقارية الرائدة. بحث غير منشور، جامعة ابن خلدون، تيارت.
- بدران، شبل.(2006). الأصول الفلسفية و الاجتماعية للإدارة المدرسية. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر.
- بدوي ، أحمد زكي.(2004). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان.
- بسام بن عبدالله البسام. (2016). الحوكمة في القطاع العام. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، مركز البحوث، معهد الادارة العامة.
- البعلبكي ، منير.(1987). قاموس المورد ، بيروت، دار العلم للملايين .
- البكري ، شريف محمد احمد. (2013). أثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الاداء التنظيمي. رسالة ماجستير، جامعة قناة السويس، كلية التجارة.
- بوتشي تشن، ترجمة، جعفر بن أحمد عبدالكريم العلوان، و طلال بن مسلط الشريف. (2020). إدارة الحوكمة الرقمية القضايا، والتحديات، والحلول. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- بوخريص، السنوسي سليمان. (2017). دور الحكومة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، جامعة بني غازي. كلية العلوم والآداب، العدد 40.
- توفيق ، محمد نقيب.(2000). الخدمة الاجتماعية المدرسية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- توفيق، أحمد رمضان. (2019). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين الاداء الإداري بالاندية الرياضية بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، كلية التربية الرياضية بنين، جامعة حلوان، ع 87.
- جاسم ، وضحة أحمد. (2019). ممارسة آليات الحوكمة في المنظمات غير الحكومية لتحقيق التنمية المحلية في المجتمع الكويتي. حوليات اداب عين شمس، 237.
- خزام ، منى عطية. (2011). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية. المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية - الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية. مج 2، الصفحات 571-574. جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية.
- رياض ، بولصباغ.(2013). التنمية البشرية المستدامة واقتصاد المعرفة في الدول العربية الواقع والتحديات دراسة مقارنة، الإمارات العربية المتحدة ، الجزائر ، اليمن، جامعه فرحات عباس سطيف ،كلية العلوم الاقتصادية ، رساله ماجستير منشورة .
- زهران ، سناء محمد. (2022). الحوكمة الإلكترونية كمدخل في إدارة الأزمات الصحية: التصدي الرقمي لجائحة فيروس كورونا. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبنية، مج10، ع1.
- سمية مران. (2014). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية. الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد، ط1.
- شمس الدين وآخرون ، محمد.(1996). دراسات في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة، دار عقل للنشر.
- عباس ، سهيلة محمد ، علي ، علي حسين: إدارة الموارد البشرية ، عمان، دار وائل للنشر، ط1.
- عبدالرحمن ، أحمد صلاح. (2019). الحوكمة الرشيدة، النشأة، الأهمية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (10).
- عبدالله ، إحسان محمد احمد. (2022). متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية. مجلة الخدمة الاجتماعية، المجلد (73).
- علي ، علي سمير ، و الحديدي ، أحمد علي عزيز. (2022). توظيف ابعاد الحوكمة الالكترونية في دعم التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي بلدية محافظة نينوي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد (18)، العدد (59).
- عمران ، حسن عبدالسلام علي ، و عرفة ، مسعود علي محمد. (2022). قياس العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وعملية اتخاذ القرارات المالية بمصرف الصحاري. مجلة الاصالة، العدد (6).
- غيث ، محمد عاطف.(1989). قاموس علم الاجتماع ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- فريد كورتل، آمال ويوب. (2017). القيادة الإدارية كأحد مقومات التحول الناجح للإدارة الالكترونية، أبحاث المؤتمر الدولي المحكم: الإدارة الالكترونية بين الواقع والتمنية، جامعة البليدة، الجزائر.
- مجمع اللغة العربية.(2000). المعجم الوجيز ، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية .

مختار ، عبدالعزيز عبدالله (1995). التخطيط لتنمية المجتمع ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
مروان ، سمية. (2014). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية. الرياض: مكتبة
القانون والاقتصاد، ط1.
والي ، فائزة. (2018). الحوكمة الإلكترونية- مقارنة معرفية. مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد/جامعة
المسيلة، العدد (3).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abu-Shanab, E., & Issa Shehabat. (2016). A Framework for Implementing Knowledge Management in E-Government. The learning organization: a foundation to enhance the sustainable competitive advantage of the service sector in Egypt. The 15th Scientific Annual.
- Ackerman, J. (2004). Co-governance for accountability: beyond "exit" and "voice". World Development, 32(3).
- Alsaffar E., S. L., & Kabeil, M. M. (2009). E-governments' role activation in arab countries. International Conference on Information Management and Engineering.
- Dhaoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. Munich Personal RePEc Archive ,Online at <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/92545>.
- haoui, I. (2019). Electronic governance: An overview of opportunities and challenges. Munich Personal RePEc Archive ,Online at <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/92545>.
- Jerome Pelenc & Et. Al.(2013). Sustainable Human Development and the Capability Approach: Integrating Environment, Responsibility and Collective Agency, Article in Journal of Human Development and Capabilities, London, Vol. 14, No. 1, February.
- Kumar, T. V. (2015). E-Governance for Smart Cities. London: Springer Singapore, Library of Congress.
- Michel, H. (2005). e-Administration, e-Government, e-Governance and the Learning City: A typology of Citizenship management using ICTs. The Electronic Journal of e-Government, 3(4).
- Renee Patton & Ricardo Santos (2018), the next – generation digital learning environment and a framework for change for education institutions, Cisco and/or its affiliates,.
- Sharada, R., & vob. (2017). " information technology governance in public organizations". springer international publishing AG, volume(38).
- Singh, A., & Sharma, V. (2009). " E-Governance and E-Government: A Study of Some Initiatives". International Journal of e-Business and e-Government Studies, Vol. 1, No.1.
- Tripathi , A., & Parihar, B. (2011). E-governance challenges and cloud benefits. In 2011 IEEE International Conference on Computer Science and Automation Engineering (Vol. 1).
- Singh, H., & Kapila, R. (2020). Public Attitude Towards e-Governance Practices in Developing Societies: A Case Study of SUWIDHA Project in Punjab. Journal of Public Administration,66(3).
- Mehta, A. (2014). The Challeng of Policy Formulation and Service Delivery in the 21 st Century improving customer service delivery, BY E-governance. International Journal of Scientific and Research Publications,vol 4 ,ce delivery International Journal,governance-BY E.