

البيئة التفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء الوظيفي

مها محمد على على أبو العز

ظهر الحاسوب بتقنياته العديدة ذات الامكانيات الهائلة، وهذا ما دفع بعض المهتمين في مجال التدريب على توظيف هذه التقنيات في تطوير البرامج التدريبية وظهر ما يعرف بالتدريب الإلكتروني E-Training ومع ظهور شبكة الانترنت ازداد الاهتمام باستخدام هذه الشبكة في تطوير برامج التدريب، وظهر نتيجة لذلك ما يعرف بمفهوم التدريب الإلكتروني عبر الانترنت.

لذا أصبح لزاماً على منظمات اليوم أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة و التقدم التقني بصفة خاصة، حيث تحتاج هذه المنظمات أن تكون سباقة لاكتشاف ومعرفة الجديد من خلال التشجيع والابتكار وطرح الافكار الجديدة بين العاملين وضرورة الاهتمام بالبرامج المرتبطة بالتدريب الإلكتروني وإعدادها و تطبيق تقنيات التعليم

إتبع الباحث فى توثيق المراجع قواعد جمعية علم النفس الأمريكية (الإصدار السادس) .

American Psychological Association
(APA) Format (6th Edition) .

والتدريب والاستفادة من تجارب الآخرين وممارسة كافة الأنشطة الإثرائية وحضور المؤتمرات المرتبطة بذلك حيث يسمح التدريب

مقدمة:

لقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دوراً بارزاً في هذه التغييرات، فظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات؛ أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية.

فالعالم في القرن الحادي والعشرين يواجه ثورة هائلة في تقنية المعلومات والاتصالات أدت إلى تحويل المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية، الأمر الذى أدى إلى أن تقدم الدول يقاس بقدر استخدامها وتوظيفها لتقنية المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات للمستفيدين، وإحدى المجالات التي تأثرت بشكل كبير من تطور تقنية المعلومات والاتصال أسلوب تأدية المؤسسات لأعمالها وانتقالها من الأساليب اليدوية التقليدية إلى استخدام الإدارة الإلكترونية التي تعد من الركائز الأساسية لتطور الدول في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية. (أحمد بن على غنيم، ٢٠٠٦)

ونتيجة للثورة المذهلة في مجالي العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في الحياة العملية

الإلكتروني بالتدريب في بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاتة ووسائطه المتعددة سواء بشكل متزامن أو غير متزامن تمكن المتدرب من بلوغ أهدافه في أقصر وقت ممكن وبأقل جهد مبذول وبأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود الزمان والمكان. (شوقي محمد حسن، ٢٠٠٩)

ويقترن ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية بالانتشار الواسع والإستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري، فقد إكتسحت هذه التكنولوجيا كافة الأعمال الإدارية من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة كما شملت مختلف المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا، فما من عمل إداري إلا ويعتمد على أحد التقنيات الإلكترونية العالية كالحاسب الآلي ووسائل الاتصال الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشير إلى ذلك الاعتماد الرئيسي والمحوري على التقنيات الإلكترونية في انجاز وإتمام المهام والأعمال الإدارية، بما يساهم في زيادة فعالية وجودة الأداء وسرعة المعالجة والاتصال والنقل السريع والكثيف للمعلومات والمعارف، فهي التوظيف الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تطبق تلك التقنيات في المجالات التالية: الاتصال الإداري، اتخاذ القرارات الإدارية، انجاز وظائف الإدارة الأربعة (نظم المعلومات الإدارية، التنمية الإدارية

وتتمية الموارد البشرية، التصميم والهندسة) فاستخدام التقنيات الإلكترونية في العمل الإداري واسع جدا إلى درجة انه يكاد يشمل كل الأعمال والمهام الإدارية ، ولزال تقدم وانتشار هذه التقنيات في العمل الإداري يرتفع بتقدم وتطور تلك التقنيات.

(أحمد حسين عبد المعطى، ٢٠٠٦)

وتعد الإدارة الإلكترونية من الإتجاهات الحديثة في الإدارة وذلك لأنها تعتمد على إستخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة معظم الناس وتهدف إلى مساعدة العنصر البشري بخاصة والمؤسسات بعامة لتكون أكثر كفاءة وفاعلية الأمر الذي يسهم بفاعلية في تحقيق الدقة والعدالة والشفافية في الإجراءات المختلفة . (محمد مسلم ، محمد عباس، ٢٠٠٩)

وحيث إن الجامعة تعد إحدى المؤسسات التعليمية المهمة والتي تعتبر معقل الفكر الإنساني ومصدر الاستثمار وتنمية الثروة، فإن ذلك يستوجب ضرورة توفير العديد من المتطلبات للنهوض بها والارتقاء بخدماتها، لذا فقد أخذت إدارة الجامعات حديثاً آليات متنوعة وعديدة لتحقيق أهدافها وأهداف مجتمعاتها، وتعد الإدارة الإلكترونية من أحدث آليات تنظيم وتطوير وتحسين أداء الإدارة الجامعية والتي تشكل مدخلاً شاملاً متكاملًا

لأداء العمل بمستوي متميز من الجودة والنوعية.

وإيماناً من جامعه المنصورة بأن خطوة الإستثمار في تقنية الإتصالات والمعلومات وإستخدامها تعتبر عنصر أساسى لضمان نجاح وتطور عمل المؤسسة التعليمية فى عصرنا الحالى وأن أتمتة العمل أصبح من عوامل زيادة الإنتاجية و الفعالية فى الأداء ورفع الكفاءة لذا فقد إتجهت جامعه المنصورة إلي تبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية وسعت إلي تطبيقها فى كافة مجالات الحياة الجامعية.

واستجابة لذلك قامت جامعه المنصورة بإنشاء مركز تقنية الاتصالات والمعلومات بقرار المجلس الاعلى للجامعات رقم ١٣ بتاريخ ٢٣/٢/١٩٩٨ كوحدة ذات طابع خاص وقد هدفت جامعه المنصورة من إنشاء هذا المركز إلى بناء مؤسسة جامعية مستقلة تساعد الجامعة فى اللحاق بعصر المعلومات، ومنذ نشأة المركز وحتى الآن قام المركز بإنتاج وإدارة ٢٣ نظاماً إلكترونياً لتنظيم إدارات العمل المختلفة داخل الجامعة من شئون طلاب وعاملين ومستشفيات ومكتبات وغيرها وإلى جانب الإدارة الإلكترونية لهذه الأنشطة وفرت هذه الأنظمة كمية هائلة من البيانات على شبكة المعلومات منها البيانات الشخصية الكاملة لأكثر من ١٢٠ ألف طالب و ٣٠٠ ألف خريج والبيانات التعليمية لأكثر

من ٣ آلاف مقرر دراسي، والبيانات الوظيفية الكاملة لأكثر من ٥٩٢٨ عضو هيئة تدريس و ٢٥ ألف موظف، وبيانات أكثر من ٣,٥ مليون مقتنى مسجل على نظام المستقبل لإدارة المكتبات.

لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولاً إلي تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقى الخدمة.(حنان أحمد القضاة، ٢٠٠٧)

ونظراً لأهمية الدور الذي يقوم به العاملون في مؤسسات التعليم العالي، فإن تلك المؤسسات بحاجة لجيل جديد من العاملين المؤهلين القادرين على التعامل بنجاح مع الخدمات الحديثة وخاصة التي أفرزها تطور شبكة الإنترنت والتي تتميز خدماتها بالتواصل والتعاون والتفاعل والتشارك (ومنها نظم الإدارة الإلكترونية القائمة علي الويب) ومن ثم كان لابد من التدريب الجيد للعاملون علي مهارات التعامل مع نظم الإدارة الإلكترونية ومن أهمها: تحقيق وإنشاء القيمة المضافة، متمثلة فى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته المستقبلية من الخدمات المقدمة، سواء كان العميل داخلى وهو الموظفين أنفسهم، أو العميل الخارجى

وهو المستفيدين من الخدمات المقدمة، التعرف علي اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل، كيفية إنشاء سيرة ذاتية وإدخال البيانات المتعلقة بهم (شخصية - وظيفية - اجتماعية - تعليمية) وغيرها.

مما سبق تتضح مدى أهمية الاستفادة من بيئات التدريب التفاعلية في تنمية العديد من مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدي العاملين بجامعة المنصورة. الإحساس بالمشكلة:

نبع الإحساس بمشكلة البحث من خلال النقاط الآتية:

أولاً : نتائج البحوث والدراسات وانقسمت إلي ثلاثة محاور :
المحور الأول : الدراسات الخاصة بالتدريب الإلكتروني :

دراسة (Nicholson,2003) والتي أشارت الى أهمية التدريب الإلكتروني و أكدت على أن كثير من بيئات وعمليات التدريب الإلكتروني التي تعتمد على نماذج التعلم بالمشاركة التي يقوم بها أفراد العينة يتشارك كل ما يفهمونه من خلال المناقشة تؤدي إلى نتائج تعلم أفضل.

دراسة محمد جابر (٢٠٠٦) وهدفت إلي تحديد فاعلية برنامج مقترح للتدريب بالإنترنت بنمطي التدريب المتزامن وغير المتزامن على تحصيل ومعدل أداء أخصائي تكنولوجيا التعليم لمهارات استخدام برامج الحاسوب وتحديد اتجاهاتهم نحو التدريب بالإنترنت وقد أكدت

الدراسة على فاعلية البرنامج المقترح بغض النظر عن نمط تقديمه في زيادة التحصيل ومعدل أداء المهارات والاتجاهات نحو التدريب بالإنترنت.

وهذا ما أكدته دراسة سهيل الحري (٢٠٠٧) والتي هدفت إلي دعم التوجه نحو التعليم والتعلم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني والمناهج الرقمية وكل ما يتعلق بالتطور والتحول نحوها والأخذ بالتقنيات الحديثة وأكدت الدراسة على مدى فاعلية نموذج قائم على التدريب الإلكتروني لإكساب معلمي ومعلمات التربية الفنية الكفايات اللازمة في ضوء الاتجاه التنظيمي D.B.A.E.

دراسة ميسون عادل منصور (٢٠١٢) وهدفت إلى التعرف على أثر تصميم برنامج تدريبي لنموذج إلكتروني قائم على معايير الإدارة الإلكترونية لتطوير نظام قبول وإعداد الطالبات بكلية رياض الأطفال جامعة المنصورة على تحصيل وإتجاهات الطالبات نحوه، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للبرنامج التدريبي في تنمية الجوانب المعرفية والأدائية لمهارات استخدام النموذج الإلكتروني وفي تنمية الإتجاه نحوه.

دراسة ريهام محمد الغول (٢٠١٢) والتي هدفت إلى تحديد فاعلية بعض استراتيجيات مجموعات العمل عند تصميم برامج للتدريب الإلكتروني وأكدت الدراسة على

فاعلية برامج التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات تصميم وتطبيق بعض خدمات الجيل الثاني للويب لدى أعضاء هيئة التدريس وأوصت الدراسة إلى ضرورة عقد دورات تدريبية لأعضاء الهيئات التدريسية للتدريب على تصميم بيئات التعلم الإلكتروني. المحور الثاني: الدراسات الخاصة بالإدارة الإلكترونية:

دراسة (Fair Bank, J. & et.al , 2003) وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف متطلبات تحفيز الإبداع من خلال اقتراح نظام لإدارة الموظفين اعتماداً على نظام الاتصالات بواسطة الحاسب الآلي، والإفادة من مقترحات الموظفين باستخدام الحاسب الآلي في دعم الاتصالات واتخاذ القرارات، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول من نظام مقترحات الموظفين العادي، الذي يعتمد على صناديق الاقتراحات إلى استخدام أنظمة متطورة، وتقنيات الحاسب الآلي، يؤدي إلى دعم الاتصالات واتخاذ القرارات عن طريق تسهيل انسياب العمل التعاوني ودعم القرار الجماعي على مستوى المنظمة، وتوفير مبدأ العدالة بإتاحة فرصة المشاركة بإبداء الرأي لجميع الوحدات، وتشجيع الاستجابة الوقتية، وتقديم مقترحات أصيلة ومفيدة، وتقديم تغذية عكسية للمقترحات، وتسهيل تنفيذها، والعمل على إزالة المعوقات التي تعترض سبل الاتصالات

والقرارات، مثل التسلسل الهرمي للسلطات، والتحسين من تقديم المقترحات.

دراسة أولسن وأخرون (OISEN & ,2004) وهدفت هذه الدراسة إلى اختبار التطبيق العلمي للمزايا والمساوئ اللوجستية الإلكترونية مقابل العمليات الإدارية التقليدية وتقييم العلاقة التوافقية بين المعلومات المستقبلية إلكترونياً مقابل إجراءات التجميع الورقي وأكدت الدراسة على أهمية جمع المعلومات الإدارية إلكترونياً بشكل يتناسب مع متطلبات القرن الحادي والعشرون وما صاحب ذلك من ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠٠٤) وهدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط، وترتيب المتطلبات بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوقف على عدة محاور أهمها التدريب المكثف والمستمر للموظفين على استخدام الحاسب، توفير نظام بريد إلكتروني في الميناء، إيصال الموظفين بالإنترنت حتى يعتادوا على استخدامها وفهمها، بناء صفحة إلكترونية للميناء، تطوير الأنظمة داخل الميناء لتتبادل المعلومات مع

الاهتمام أن تكون جميعها تستخدم تقنيات الإنترنت.

وهذا ما أكدته دراسة عبدالله بن على التمام (٢٠٠٧) والتي هدفت الى التعرف على مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية والكشف عن الفروق بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى إسهام تطبيقها في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية بالكليات التقنية.

دراسة أحمد سعيد غنيم ، أسامه السيد على ندا (٢٠٠٩) وهدفت الدراسة إلى التطرق للتطورات الحديثة في نظم المعلومات وتقنية الاتصالات المبنية على الكمبيوتر والمساهمة في تعميق وتوسيع استخدام الحاسبات الآلية وتقنيات المعلومات الجديدة مثل النظم الخبيرة ونظم المعلومات وقواعد المعرفة ، منهجيات برمجة وتحليل النظم المعلوماتية، وتوصلت الدراسة الى ضرورة توفير بنية تحتية للتعامل مع نظم المعلومات وتقنية الاتصالات والمتمثلة في إعداد كوادر بشرية مدربة و وضع برامج لتدريب الطلاب والمعلمين والإداريين للاستفادة القصوى من تلك النظم والتقنيات، وإنتاج البرامج الملائمة لنوعية المواد التي يتم تدريسها.

دراسة سميرة المسعودي (٢٠١٠) التي أوصت بضرورة تبسيط الإجراءات

الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وزيادة الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية، ورفع مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض موظفي الموارد البشرية، لرفع الثقة لدى الموارد البشرية في كافة التعاملات الإلكترونية، وزياد الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية، لتعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

دراسة (Antonio Muñoz-Cañavate,) and PedroHípola,2011 وعرضت هذه الدراسة للخطوط الأساسية للإدارة الإلكترونية في أسبانيا وقدمت هذه الدراسة توضيح الإطار التشريعي الذي وضعت أسبانيا للإدارة الإلكترونية وتشيرالبيانات الواردة في الدراسة إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات التي تقدمها الإدارات المختلفة على الإنترنت ، والوصول إلى الإنترنت من قبل المواطنين والمنازل والشركات والموظفين، فضلا عن التفاعل القائم مع الإدارات عبر وسائل الإنترنت والمبادرات السياسية المختلفة من الحكومة المركزية التي تتطوي على الإدارة الإلكترونية، وعرضت أخيرا لحالة موظفي الخدمة المدنية و محفزات نجاح مجتمع المعلومات في الإدارة العامة في أسبانيا.

طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية.

دراسة طارق عواد (٢٠٠٥) وهدفت الدراسة إلى تحليل نظام تقييم الأداء المتبع في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والتعرف على واقع وممارسات نظم تقييم الأداء المطبقة فيها، وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات طبقت على عينة عشوائية شملت (٥٢٠) موظف من مختلف مؤسسات السلطة، وقد توصلت الدراسة لنتائج عدة أهمها وجود ضعف عام في نظام التقييم وعدم الجدية والالتزام من الجهات الإشرافية العليا لتطبيقه، وجود انطباع سلبي لدى الموظفين حول النظام بسبب عدم وضوح المعايير التي تستند إليها عملية التقييم.

دراسة كلا من خالد السليطي، علاء السالمي (٢٠٠٨) والتي هدفت إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية أصبح مطلب وضرورة لا غني عنها في إدارات الموارد البشرية، لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء ورفع الكفاءة والفاعلية وتطوير الاداء الوظيفي ولن يأتي ذلك إلا بتجاوز المشكلات والمعوقات التي تعترض طريقها في تلك الإدارات.

دراسة أيمن أبو سويرح و يوسف بحر (٢٠١٠) والتي هدفت إلي التعرف علي

دراسة لمياء عمرو (٢٠١٤) والتي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية كمدخل لتجويد العمل الإداري بجامعة المنصورة، وتوصلت الدراسة إلى أهمية دور تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية وتحقيق الجودة والدقة في العمل وتيسر على الإداريين الحصول على المعلومات بشكل مباشر، كما تساعد على إتمام الإجراءات والقرارات بكفاءة في الوقت المناسب، وأكدت الدراسة على ضرورة توافر برامج تدريبية لمستخدمي الإدارة الإلكترونية بالكليات وإنشاء بريد إلكتروني للكلية ونشر ثقافة الجودة في العمل التعاوني لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وإيجاد رؤية إستراتيجية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل الجامعة.

المحور الثالث : الدراسات الخاصة بتطوير الأداء الوظيفي :

دراسة ناصر محمد إبراهيم السكران (٢٠٠٤) وهدفت الدراسة إلى التعرف على توجهات العاملين في قطاع الأمن حول المناخ التنظيمي السائد في هذا القطاع وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلي ضرورة إهتمام المسؤولين في قطاع الأمن الخاصة بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي والحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية لجميع العاملين، والعمل على رفع دافعتهم عن

الأداء، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتبسيط العمل.

ثانياً : توصيات بعض المؤتمرات :

أوصى المؤتمر العلمي الرابع للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم " تكنولوجيا التعليم : النظرية و التطبيق " المنعقد في الفترة من ٩-١١ يوليو ١٩٩٦ بضرورة تهيئة بيئة التعليم وتنمية الموارد البشرية بالارتكاز على تكنولوجيا التعليم المتقدمة كمدخل أساسي لتطوير التعليم وهو المشروع القومي للدخول إلي رحاب المستقبل وأكد المؤتمر على أهمية التدريب الإلكتروني كأحد المتغيرات و المستحدثات المعاصرة في تكنولوجيا التعليم.

وأوصى المؤتمر العلمي الحادي عشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم " تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحديات التطور التربوي في الوطن العربي " المنعقد في الفترة من ٢٧-٢٨ مارس ٢٠٠٨ بضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل متعددة ومختلفة المستويات لتدريب جميع العاملين في مجال التعليم الإلكتروني والأساتذة و المعلمين والمساعدين والمدراء والموجهين و المتخصصين في تكنولوجيا التعليم والمعلومات بهدف تكوين كوادر بشرية مدربة وأكد المؤتمر على ضرورة توظيف تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية العاملة في

أثر المناخ التنظيمي علي الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، وتوصلت الدراسة إلي ضرورة أن تولي إدارة الجامعة اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره متغيراً هاماً يساهم في التأثير علي الأداء الوظيفي للعاملين، ويؤدي إلي رفع الروح المعنوية لهم وزيادة ولائهم وانتمائهم للجامعة.

دراسة (Murtaza(2011) وهدفت الدراسة إلي التعرف على العلاقة بين الإجهاد والأداء الوظيفي للمعلمين في المؤسسات الحكومية بإقليم كردستان، وتوصلت الدراسة إلي أن وجود الوظيفة أو الرضا عن الحياة يزيد إجهاد المعلمين المهني، والاستراتيجيات المقترحة للتعامل مع أقصى مستويات الإجهاد هي إدارة الوقت وتحديد الأهداف والإسترخاء وممارسة التدليك والتغذية والممارسات الدينية والموسيقى وتحسين ظروف العمل مع التوزيع المعتدل للعمل وتحسين الفرص المالية، وتجهيز المدرسة بالتكنولوجيا الجديدة واعتماد الإدارة لنمط تشاركي مع المعلمين.

وتتفق معها دراسة العربي عطية (٢٠١٢) حيث أكدت على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها علي الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، وذلك من خلال البحث في حجم

المجال التربوي خصوصاً و المجالات الأخرى
عموماً.

المؤتمر العالمي الأول للإدارة
الإلكترونية تحت شعار نحو إدارة إلكترونية
فعالة للمجتمع الجماهيري بالجمهورية الليبية
والذي عقد في الفترة ٢٣-٢٦ نوفمبر ٢٠٠٩
والذي تناول استخدام تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات بشكل عام وتطبيق مفهوم الإدارة
الإلكترونية بوجه خاص أحد أهم المداخل التي
يمكن من خلالها تطوير إدارة الخدمات العامة
في الدولة، مما سيساهم في تطويرها وفي
إضافة قيم جديدة قيم من شأنها دعم رفاهية
المواطن واحترام وقته وجهده و تيسير شئون
المجتمع، وبالتالي دعم التنمية الشاملة
والمستدامة بكافة أشكالها.

وأكد المؤتمر الدولي الخامس للمركز
العربي للتعليم والتنمية المنعقد في الفترة من
١٣-١٥ يوليو ٢٠١٠ بضرورة عقد برامج
تدريبية للعاملين في الجامعة لتنمية قدراتهم بما
يتلائم مع النظم الجديدة حيث لابد من توافر
قيادة إدارية فعالة للتحكم في كافة عناصر
مدخلات منظومة التعليم الجامعي وتوجيه
الموارد المتاحة بداخل المؤسسة الجامعية
توجيها يسمح بتكوين مخرج نهائي مطابق
لمواصفات الجودة عن طريق نظم اختيار
العاملين ونظم لتقييم الاداء وبرامج للتدريب
والتعليم المستمر لتأهيل كافة العاملين بالجامعة

والاستفادة من الفرص والمميزات التي توفرها
ثورة المعلومات والاتصالات ICT واقتصاد
المعرفة في الخطط والسياسات لتطوير التعليم
العالي.

وأوصى مؤتمر دور القياديين في
دعم الخدمات الإلكترونية والتنمية بباريس في
الفترة من ٨ - ١٢ أكتوبر ٢٠١٢ بضرورة
تطوير مهارات القياديين والمدراء في مجال
التخطيط وتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية
والاستفادة من التطورات العالمية لتنمية الفكر
الإداري والتكنولوجي الحديث من خلال الإلمام
بآخر ما وصل اليه العمل الإداري الحديث من
أساليب القيادة ومناهج التخطيط، كما تمت
الإشارة إلي ضرورة التركيز على استراتيجيات
ومفهوم الأعمال وكيفية التحول من الخدمات
التقليدية إلى الإلكترونية.

التعليق على الدراسات السابقة:
سوف تستفيد الباحثة من الدراسات
السابقة لإشراكها مع الدراسة الحالية في
توظيف بيئات التدريب التفاعلية واستخدام
الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري وأثر
تصميم بيئة التدريب التفاعلية المقترحة عليها،
كما استفادت منها الباحثة في عمل الاستبيان
للدراسة الحالية، واستفادت أيضاً من التوصيات
العامة التي توصلت إليها هذه الدراسات، حيث
يتضح لي الباحثة أن معظم الدراسات توصلت
إلي:

- * أهمية البرامج التدريبية أثناء الخدمة، وأهمية التدريب الخاص بالعاملين.
- * ضرورة الاستفادة من الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة وتطبيقات جوجل التعليمية.
- * أهمية التعلم والتدريب وفق قدرات ومهارات المتدرب الذاتية دون التقييد بالزمان أو المكان.
- * و تختلف هذه الدراسات والبحوث عن البحث الحالي أنه يختبر فاعلية بيئة التدريب التفاعلية وما تشمله من تطبيقات وبرامج وخدمات حديثة لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي، وترى الباحثة أنه من خلال البحث يمكن إنشاء بيئة تدريبية تفاعلية تيسر التدريب في أى وقت وأى مكان.
- الدراسة الاستكشافية:
قامت الباحثة بإجراء دراسة استكشافية بهدف تحديد مدى توافر مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بالجامعة، ومدى الحاجة إلي البيئة التفاعلية لتوظيف برامج تدريبية إلكترونية تفادي القصور في تلك المهارات وتمت الدراسة الاستطلاعية من خلال الأدوات التالية:
- ١- تطبيق استبيان على عينة من العاملين بكلية التربية بجامعة المنصورة عددها ٢٠ عامل.
- ٢- إجراء مقابلات شخصية مع العينة ذاتها من العاملين حول مدى اكتسابهم لتلك المهارات وهل تلقوا برامج تدريبية على تلك؟ وما مدى الاستفادة من تلك البرامج؟ وقد أسفرت نتائج الدراسة الاستكشافية على الآتي:
- ١- أن ٧٥% من أفراد العينة لا يلمون بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي ولم يتلقوا دورات تدريبية على ذلك.
- ٢- ضعف مستوى برامج التدريب المقدمة للعاملين حيث أنها تقدم بطريقة تقليدية، هذا إلى جانب قصر مدتها، وأنها لم تقم على إحتياجات العاملين التدريبية.
- ٣- أن هناك حاجة لتدريب العاملين على مهارات التدريب الإلكتروني ومهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي من خلال البيئة التفاعلية لتفادي تشتت العاملين وتقوم على حل المشاكل التي يعانون منها وتساعد على تطوير وتحسين الأداء الوظيفي.
- ٤- ٩٥% من مجموع أفراد العينة أجمعوا على ضرورة تصميم بيئة تدريب تفاعلية تعمل على تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتساعد على تطوير الاداء الوظيفي.
- مما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في

- وجود قصور في مهارات الإدارة الإلكترونية لدى العاملين وأثر ذلك على تطوير أدائهم الوظيفي، وبالتالي تتبع ضرورة تصميم البيئة التفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء الوظيفي لدى العاملين بالجامعة.
- تحديد مشكلة البحث:
- ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في وجود قصور في مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين مع العلم أن هذه المهارات مهمة ويجب أن تتوفر لديهم لذا تبين لدى الباحثة أنه يوجد قصور لديهم وبناءً على ذلك يمكن معالجة القصور من خلال الإجابة على السؤال التالي:
- ما أثر فاعلية البيئة التفاعلية على تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة ؟**
- ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة التالية:
- ١- ما الإحتياجات التدريبية الفعلية (المعرفية - المهارية) للعاملين بالجامعة من مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي؟
- ٢- ما مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي اللازم توافرها لدى العاملين؟
- ٣- ما معايير تصميم البيئة التفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة؟
- ٤- ما التصميم التعليمي المقترح للبيئة التفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة ؟
- ٥- ما فاعلية التصور المقترح على تنمية الجوانب المعرفية لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة؟
- ٦- ما فاعلية التصور المقترح على تنمية الجوانب الأدائية لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة ؟
- أهداف البحث:
- يسعي البحث الحالي إلي تحقيق الأهداف الآتية:
- ١-مدى فاعلية البيئة التفاعلية على تنمية الجوانب المعرفية لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة.
- ٢- مدى فاعلية البيئة التفاعلية على تنمية الجوانب الأدائية لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة.
- أهمية البحث:
- ترجع أهمية البحث إلي:
- ١- تقديم بيئة تدريب تفاعلية تنمي مهارات الإدارة الإلكترونية وتساعد على تطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين.

- ٢- تقديم قائمة بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لتدريب العاملين عليها.
- ٣- يشجع التدريب الإلكتروني الإعتماد على النفس والوصول إلي مرحلة بناء المعرفة ذاتياً.
- ٤- إعداد المتدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية ودعم عملية التنمية المهنية للعاملين
- ٥- الإهتمام بالإدارة الإلكترونية على المستوى البحثي والتطبيقي.
- ٦- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري، وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.
- ٧- تنظيم العلاقة بين الجامعة ومؤسساتها في الجوانب الإدارية مما يسهل تبسيط الاجراءات
- ٨- قد يعتبر البحث الحالي استجابة لتوصيات المؤتمرات المتخصصة في تطوير الأداء الوظيفي الجامعي وذلك باستخدام مستحدثات تكنولوجيا التعليم الإلكتروني.
- ٩- تطوير نمط الإدارة الجامعية يساعد في زيادة كفاءة الأداء الإداري في التعليم
- العالى، وهو ما يعد استجابة لما يواجهه التعليم العالى من تحديات داخلية وخارجية.
- ١٠- تطوير العملية الإدارية في ضوء استخدام التكنولوجيا الحديثة من تطبيقات جوجل السحابية.
- ١١- الإستفادة من نتائج البحث الحالى فى دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبرامج التدريب الإلكتروني. منهج البحث : لتحقيق أهداف البحث الحالي استخدمت الباحثة كلا من:
- المنهج الوصفي التحليلي : في مرحلة الوصف والتحليل: لإعداد الإطار النظري والبحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة البحث والمرتبطة بالمحاور العلمية التي اشتمل عليها البحث، ولتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين من مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء الوظيفي وتحليل المهارات المرتبطة بذلك، ومعايير التصميم التعليمي لبيئة التدريب التفاعلية ووصف وبناء أدوات البحث، وتفسير النتائج ومناقشتها.
- المنهج شبه التجريبي: لتحديد مدى المتغير المستقل (البيئة التفاعلية) على المتغير التابع (تنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي) لدى العاملين بجامعة المنصورة.

خلاله وأيضاً إجراء الاختبار القبلي

والبعدي ورصد الدرجات من خلاله.

٥- استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية مثل نظام الفاروق (ملفات/ استحقاقات) لإدارة الموارد البشرية.

٦- استخدام تطبيقات التواصل الإجتماعي:

Face book . Blogs. Wikis . Chat room . Skype

٧- استخدام بعض تطبيقات جوجل السحابية

متمثلة في (البريد الإلكتروني G-mail ،

وسيط تخزين جوجل دريف Google

، Drive ، مستندات جوجل Google Docs ،

جداول بيانات جوجل Google Sheets).

متغيرات البحث :

إشتمل البحث علي المتغيرات الآتية:

١- المتغير المستقل: وهي البيئة التفاعلية .

٢- المتغيرات التابعة: متمثلة في:

• التحصيل المرتبط بالجوانب المعرفية

لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير

الأداء الوظيفي

• الجوانب الأدائية المرتبطة بمهارات

الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء

الوظيفي.

التصميم التجريبي للبحث:

نظراً لطبيعة البحث وأهدافه تم اختيار التصميم

شبه التجريبي المعروف باسم " تصميم

المجموعة الواحدة ذو الاختبار القبلي البعدي "

One Group Pre-Test. Post- Test" من

تصميمات المنهج التجريبي (محمد سويلم

البيسويوني ، ٢٠١٣ ، ص ص ١١٤-١١٦)،

أدوات البحث :

استخدم البحث الحالي الأدوات التالية :

١- اختبار تحصيلي لقياس الجوانب المعرفية

المرتبطة بمهارات الإدارة الإلكترونية

وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين.

٢- بطاقة ملاحظة لقياس الجوانب الأدائية

المرتبطة بمهارات الإدارة الإلكترونية

وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين.

حدود البحث:

إقتصر البحث الحالي علي الحدود التالية:

١- عينة عشوائية (٣٠) من العاملين بكلية

التربية وكلية التربية الرياضية بجامعة

المنصورة ومن مبررات اختيار تلك العينة

عملهم بأقسام الشؤون الإدارية والتي

تناسب مع تطبيق هذا البحث كما أن

متدربي عينة البحث لديهم الخبرة الكافية

في التعامل مع جهاز الكمبيوتر والإنترنت

وأدوات التواصل الإجتماعي.

٢- البيئة التفاعلية.

٣- الجوانب المعرفية والأدائية لدى العاملين

لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير

الأداء الوظيفي.

٤- نظام إدارة التعلم Moodle إصدار ٢,٧ :

باعتباره نظام محلي مفتوح المصدر ونظام

مجاني وأكثر شيوعاً واستخداماً حيث تم

رفع المحتوى التعليمي المقدم للمتدربين من

حيث تم حساب الفرق بين الاختبار القبلي ثم تطبيق المتغير المستقل، ثم إجراء الاختبار البعدي ثم حساب الفرق بين الاختبار القبلي والاختبار البعدي، واختيار دلالة الفرق إحصائياً للوقوف على مدى فاعلية بيئة التدريب التفاعلية، ويمكن توضيح هذا التصميم في الشكل (١):

التقويم البعدي	المعالجة التجريبية	التقويم القبلي	العينة
O ₂	X	O ₁	المجموعة التجريبية

شكل (١) التصميم التجريبي للبحث

حيث أن:

- O₁ : تشير إلى القياس القبلي من خلال تطبيق أدوات البحث قبلياً على عينة البحث قبل التجربة (الاختبار التحصيلي - بطاقة الملاحظة).

- X : تشير إلى المتغير المستقل / المعالجة التجريبية (بيئة التدريب التفاعلية).

- O₂ : تشير إلى القياس البعدي من خلال تطبيق أدوات البحث بعدياً على عينة البحث بعد التجربة (الاختبار التحصيلي - بطاقة الملاحظة).
عينة البحث:

تكونت عينة البحث في مجموعة عشوائية من العاملين عددهم (٣٠) من كلية التربية وكلية التربية الرياضية بجامعة المنصورة ، وتم تطبيق أدوات القياس قبلياً على مجموعة

البحث ثم المعالجة التجريبية، وبعد الإنتهاء من التجربة تم تطبيق أدوات القياس بعدياً على مجموعة البحث.

فروض البحث:

في ضوء ما أشارت إليه الدراسات السابقة من نتائج وما تم عرضه من إطار نظري، سعي البحث الحالي للتحقق من صحة الفروض التالية:

١- يوجد فرق دلالي إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات متدربي المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي والبعدي للاختبار التحصيلي لصالح التطبيق البعدي.

٢- يوجد فرق دلالي إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات متدربي المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية لبطاقة الملاحظة لصالح التطبيق البعدي.

٣- يوجد ارتباط عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطي درجات الجانب المعرفي والجانب الأدائي لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة المنصورة.

خطوات البحث وإجراءاته:

- للإجابة على تساؤلات البحث الحالي والتحقق من صحة فروضة قامت الباحثة باتتباع الخطوات التالية:
- ١- الإطلاع علي الدراسات والكتابات العربية والأجنبية والأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث ومتغيراته.
- ٢- اشتقاق بطاقة تقدير احتياجات العاملين التدريبية من مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي، ثم عرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة.
- ٣- تحديد الاحتياجات التدريبية بتطبيق الإستبانة على عينة من العاملين بكلية التربية جامعة المنصورة ومجموعة من الخبراء والمتخصصين وتحديد الاحتياجات الفعلية لأفراد العينة من مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي.
- ٤- إعداد قائمة الأهداف العامة والسلوكية للبرنامج ، ثم عرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة وفقاً لأرائهم ثم صياغتها في صورتها النهائية.
- ٥- إعداد قائمة بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي الواجب توافرها لدى العاملين بالجامعة.
- ٦- ضبط قائمة المهارات وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة وتعديل القائمة وفقاً لأرائهم ثم صياغتها في صورتها النهائية.
- ٧- إعداد قائمة بمعايير تصميم بيئة التدريب التفاعلية.
- ٨- ضبط قائمة المعايير وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة وتعديل القائمة وفقاً لأرائهم ثم صياغتها في صورتها النهائية.
- ٩- تصميم البيئة التفاعلية في ضوء الاحتياجات والمعايير الواجب توافرها لدى العاملين في ضوء نموذج الجزار ٢٠١٣ لتصميم بيئات التعلم الإلكترونية.
- ١٠- إعداد أدوات الدراسة، وتتضمن:
- أ- اختبار تحصيلي لقياس الجوانب المعرفية المرتبطة بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي، والتحقق من صدق الاختبار وثباته بعرضه على مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات

١٢- تم اختيار عينة البحث من العاملين بكلية التربية وكلية التربية الرياضية جامعة المنصورة وتوزيعهم عشوائياً، في هيئة مجموعة تجريبية واحدة وفق التصميم التجريبي للبحث.

١١- تم تطبيق أدوات البحث (بطاقة الملاحظة - اختبار تحصيلي) قبلياً علي عينة البحث.

١٢- تم إجراء التجربة الأساسية من خلال تقديم المعالجة التجريبية (المتغير المستقل) للمجموعة التجريبية.

١٣- تم تطبيق أدوات البحث (بطاقة الملاحظة - اختبار تحصيلي) بعدياً علي عينة البحث.

١٤- تمت معالجة البيانات المستقاة من التطبيقين القبلي والبعدي بالطرق الإحصائية المناسبة والتوصل إلي النتائج وتم تحليلها وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري ونتائج البحوث المرتبطة وفروض البحث.

١٥- تم تقديم التوصيات والمقترحات في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث التي تم التوصل إليها.

مصطلحات البحث:

اشتمل البحث الحالي على المصطلحات التالية:

المطلوبة وتعديل القائمة وفقاً لآرائهم ثم صياغتها في صورتها النهائية.

ب- بطاقة ملاحظة لقياس الجوانب الأدئية المرتبطة بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي والتحقق من صدق الاختبار وثباته بعرضه علي مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة وتعديل القائمة وفقاً لآرائهم ثم صياغتها في صورتها النهائية..

١٠- إعداد سيناريو للبيئة التفاعلية، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة.

١١- تصميم البيئة التفاعلية لتنمية مهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي، وتم عرضها علي مجموعة من المحكمين والخبراء المتخصصين في مجال تكنولوجيا التعليم، وتم إجراء التعديلات المطلوبة ثم صياغتها في صورتها النهائية.

التدريب الإلكتروني :

يعرف سليمان أحمد القادري (٢٠٠٦) التدريب الإلكتروني بأنه التدريب الذي يتم من خلال الإنترنت، وهذا يقتضي بطبيعة الحال استخدام الحاسوب وتقنياته المتنوعة ووسائطه المتعددة وإمكانياته الهائلة، كما يتضمن استخدام الإنترنت كوسيط (بيئة) للتدريب، يتم من خلاله التفاعل بين المدرب والمتدربين؛ ولهذا يتم التدريب من خلال البرامج التدريبية المحوسبة، ومن مصادر متعددة ويتم التواصل بين المدرب والمتدربين إلكترونياً عبر الإنترنت، إضافة إلى طرق الاتصال التقليدية.

ويعرفه محمد عبد الحميد (٢٠٠٥) بأنه نظام تفاعلي للتعليم عن بعد يُقدم للمتدرب وفقاً للطلب، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة ليستهدف بناء المحتوى التدريبي أو المقرر وتوصيله بواسطة الشبكة مع توفير الإرشاد والتوجيه وإدارة المصادر والعمليات وتقويمها.

ويعرفه (stockley,2006) بأنه برنامج تعليمي يقدم من خلال الوسائط المتعددة الإلكترونية عبر الإنترنت أو الإنترنت أو من خلال الموبيل (التدريب النقال).

ويعرفه (Greg,W , 2007) نمط تدريبي يتم من خلال الإنترنت وترى فيه الإنترنت كوسيط للجمع بين المتدربين

والمدرين معاً من خلال بيئة التدريب الإلكترونية.

ويعرفه (David , 2002) بأنه عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال وسيط من آليات الإتصال الحديثة من أجهزة كمبيوتر وشبكة إنترنت لتخطى المسافة الجغرافية بين المتدرب والمدرّب.

كما يعرف شوقي محمد حسن (٢٠٠٩) التدريب الإلكتروني بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت وبأقل تكلفة وأقل جهد مبذول و بأعلى مستويات الجودة من دون التقيد بحدود الزمان والمكان.

مما سبق يمكن تعريف التدريب الإلكتروني إجرائياً بأنه :

"عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال آليات الإتصال الحديثة من أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت لتخطى المسافة الجغرافية بين المتدرب والمدرّب من أجل تمكين العاملين بالجامعة من التدريب لتطوير أدائهم الوظيفي بالجامعة".

الإدارة الإلكترونية :

يعرف عبد الفتاح مراد (٢٠٠٣) الإدارة الإلكترونية بأنها استثمار الإدارة

تتطلب تقديم هاردوير وسوف وير، شبكة عمل، وإعادة هندسة للإجراءات.

كما يعرفها أبو بكر الهوش (٢٠٠٦)

بأنها مدخل جديد يقوم علي استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الإنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات بصورة إلكترونية بالإضافة إلي تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة وبينها وبين الأطراف الخارجية بما يساعد علي اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها.

في حين عرف البنك الدولي (٢٠٠٥) الإدارة الالكترونية بأنها تكنولوجيا المعلومات التي لديها القدرة على تحويل علاقات المواطنين وجهات أخرى للمؤسسات، ويمكن أن تخدم غايات أفضل، وتقدم خدمات للمؤسسات وللمواطنين بطريقة أفضل، وتحقق علاقات أفضل مع المواطنين، وتحقيق ثقة المواطنين من خلال الحصول على المعلومات أسرع، وإدارة أكثر فعالية، وزيادة الشفافية، وتقليل التكلفة، ومواءمة أفضل.

ويعرفها عادل المفرجي وآخرون (٢٠٠٧) بأنها نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلي أعمال إلكترونية، وذلك بالقيام بخطوات رئيسة محددة، تبدأ بأتمتة أعمال المؤسسة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسات.

ويعرفها علي السلمي (٢٠٠٢) بأنها منهجية جديدة تقوم علي الإستيعاب الشامل والإستخدام الواعي والإستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية في الإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسات المعاصرة.

ويعرفها سعيد العمري (٢٠٠٢) بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الإنترنت أو أى شبكة إتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ببسر سهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأى مكان.

ويعرفها نجم عبود نجم (٢٠٠٤) بأنها العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأفراد بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ويعرفها هيمنت مسترى (Hemant Mistry, 2010) أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة من أجل تحقيق مؤسسات سهلة، أخلاقية، محاسبية، مستجيبة، وشفافة، وهي عملية معقدة جداً

الواحدة الذي يحقق التوفير في الوقت وفي حجم الأعمال الورقية، مما ينعكس بالنتيجة علي توفير الوقت والأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن أخرى، الأمر الذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجاباً علي قدرات وكفاءات العاملين.

من التعريفات السابقة يتحدد التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية في الدراسة الحالية بأنها:

"الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتقنيات الحديثة في تطوير العمليات الإدارية لإنجاز الأعمال والمهام المطلوبة من العاملين وتحقيق الأهداف المختلفة للجامعة بإقل وقت وجهد وتكلفة وذلك بصورة إلكترونية مما يساعد على رفع كفاءة وفاعلية العاملين وتطوير أدائهم الوظيفي".

تطوير الأداء الوظيفي:

تعرف راوية محمد (٢٠٠١) الأداء الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها

الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للإمتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الاداء منخفض.

ويعرفه محمد سعيد سلطان (٢٠٠٤) أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أوالمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الكونة لوظيفة الفرد.

ويعرف (Mathis & Jackson, 2008) الأداء الوظيفي بأنه ذلك الإنجاز الذي يحققه الفرد في الوقت المحدد ووفقاً للمعايير المحددة مسبقاً.

من التعريفات السابقة يتحدد التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي في الدراسة الحالية بأنه:

"قيام العاملين بالجامعة بمجموعة من السلوكيات والمهام والأنشطة الوظيفية عند أدائهم لمهامهم الوظيفية، وذلك تحقيقاً لنتائج محددة مسبقاً وتتفق مع أهداف الجامعة".
الإطار النظري للبحث:

تضمن الإطار النظري للبحث ثلاثة محاور رئيسية هي على النحو التالي:

المحور الأول: التدريب الإلكتروني التفاعلي: مفهوم التدريب الإلكتروني التفاعلي:

عرف سليمان أحمد القادري (٢٠٠٦): التدريب الإلكتروني عبر الانترنت بأنه التدريب الذي يتم من خلال الانترنت، وهذا يقتضي بطبيعة

التقنية في مجال المعلومات والاتصالات وما يتمخض عنها من تطور هائل ومتصل في إمكانات معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتدقيقها محليا وعالميا بسرعة فائقة وتكلفة معقولة.

الأوضاع الديموغرافية (السكانية): لقد أصبح الوضع السكاني في الوقت الراهن يمثل تحدياً، وأصبح من الضروري التخطيط لمواجهة هذا النمو المتسارع لأن ذلك يخلق ضغطاً على الموارد الطبيعية وعلى مؤسسات الخدمات من تعليم وتدريب وصحة وإسكان.

القصور في توفير الكوادر التدريبية المؤهلة: يعتبر تطوير الكوادر التدريبية وإعدادها أحد المرتكزات الأساسية لتطوير التدريب.

محدودية جهود مؤسسات المجتمع في التعليم المستمر وخدمة المجتمع: ومن خلال نظم التدريب الإلكتروني عن بعد يمكن التغلب على ذلك من خلال تقديم برامج متوسعة لفئات متعددة في المجتمع يتم من خلالها تحقيق مبدأ التعليم المستمر والتعليم الذاتي وخدمة المجتمع **عجز مؤسسات التدريب التقليدية عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع :** رغم النمو الكبير في التعليم والتدريب، ما تزال المجتمعات تعاني من عدم توفير فرص التعليم والتدريب لفئات متعددة للعديد من الأسباب وهذه الأسباب قد تعود لأسباب اقتصادية أو

الحال استخدام الحاسوب وتقنياته المتنوعة ووسائله المتعددة وإمكانياته الهائلة، كما يتضمن استخدام الانترنت كوسيط (بيئة) للتدريب، يتم من خلاله التفاعل بين المدرب والمتدربين؛ ولهذا يتم التدريب من خلال البرامج التدريبية المحوسبة، ومن مصادر متعددة ويتم التواصل بين المدرب والمتدربين إلكترونياً عبر الإنترنت، إضافة إلى طرق الاتصال التقليدية.

وعرف محمد عبد الحميد (٢٠٠٥): التدريب الإلكتروني بأنه نظام تفاعلي للتعليم عن بعد يُقدم للمتدرب وفقاً للطلب، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة ليستهدف بناء المحتوى التدريبي أو المقرر وتوصيله بواسطة الشبكة مع توفير الإرشاد والتوجيه وإدارة المصادر والعمليات وتقييمها.

مميزات استخدام التدريب التفاعلي:

التفجر المعرفي والتقدم التكنولوجي: يتميز العصر الحالي بوفرة المعلومات وتراكمها بشكل سريع، وهناك من يؤكد على أن حجم المعلومات في الوقت الحاضر يتضاعف كل ٤ سنوات أو ٥ سنوات، ولذلك فإن استيعاب الابتكارات العلمية الجديدة والتقنيات المتطورة يرتبط بدرجة كبيرة بمستوى تطور الموارد البشرية وكفاءتهم

ثورة الاتصالات وسرعة نقل المعلومات: حيث أنه من بين تحديات القرن القادم استمرار ثورة

والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأفراد بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. أهداف الإدارة الإلكترونية: ويرى رأفت رضوان (٢٠٠٤) أن أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية تتمثل في:

- ١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ٢- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- ٣- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- ٤- تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ٥- تقليل أوجة الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- ٦- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- ٧- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- ٨- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- ٩- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

المحور الثالث: الأداء الوظيفي : يعتبر العنصر البشرى من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها، ولا تزال

أسباب عائلية أو أسباب صحية كالإعاقات الجسمية والانفعالية. المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية تعد الإدارة الإلكترونية من الإتجاهات الحديثة في الإدارة وذلك لأنها تعتمد على إستخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة معظم الناس، وتهدف إلي مساعدة العنصر البشري خاصة والمؤسسات بصفة عامة لتكون أكثر كفاءة، فهي تقدم جميع الخدمات عبر شبكة الإنترنت بوسائل سهلة وبسيطة وبكفاءة عالية، الأمر الذي يسهم بفاعلية في القضاء على المشكلات والعقبات التي تعترضهم مع ضمان تحقيق الدقة والعدالة والشفافية في الإجراءات المختلفة.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرف سعيد العمري (٢٠٠٢): الإدارة الإلكترونية هي قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الإنترنت أو أى شبكة إتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر سهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأى مكان.

و عرف نجم عبود نجم (٢٠٠٤): الإدارة الإلكترونية هي العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد

١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

٢- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

٣- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

٤- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسئولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. نتائج البحث:

فيما يلي عرض للنتائج التي تم توصل إليها وفقاً لنتائج البحث:

١- يوجد فرق دلالي إحصائياً عند مستوي (٠,٠٥) بين متوسطي درجات متدربي المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي والبعدي للاختبار التحصيلي لصالح التطبيق البعدي.

٢- يوجد فرق دلالي إحصائياً عند مستوي (٠,٠٥) بين متوسطي درجات متدربي المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي

إدارة المؤسسات تبحث عن كيف تجعل هذا العنصر الإنساني يقدم أفضل ما لديه لصالح المؤسسة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات نحو النمو والتطور وزيادة الإنتاجية وتقديم الخدمات بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر الإنتاج يعتمد بصورة أساسية على العاملين في المؤسسة. مفهوم الأداء الوظيفي:

عرفت راوية محمد (٢٠٠١): الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للإمتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الاداء منخفض.

وعرفه محمد سعيد سلطان (٢٠٠٤): الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الكونة لوظيفة الفرد. عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها ما يلي كما أورده ناصر محمد إبراهيم (٢٠٠٤):

والبعدي للمجموعة التجريبية لبطاقة
الملاحظة لصالح التطبيق البعدي.

توصيات البحث:

في ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من
نتائج توصي الباحثة بالتوصيات الآتية:

- ١- توعية العاملين بالجامعة بأهمية الإدارة الإلكترونية وإيجابيتها وذلك لنشرها والإقبال على التدريب في مجالها كأحد متطلبات تطبيقها من خلال إقامة المحاضرات والندوات وورش العمل أو من خلال استغلال البريد الإلكتروني بإرسال رسائل دورية تثقيفية.
- ٢- تأهيل العاملين بالجامعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تحليل مهاراتهم وقدراتهم لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية باقتدار.
- ٣- عمل دورات تدريبية لكافة العاملين بالجامعة على الأنظمة الإلكترونية وذلك لتوعيتهم بالخدمات المتاحة على كل نظام وكيفية الاستفادة منها.
- ٤- يجب تشجيع كافة العاملين بالجامعة على إمكانية الوصول للإدارة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال وضع حافز مادي

ومعنوي لجميع العاملين على الأنظمة الإلكترونية.

- ٥- توظيف برامج التدريب القائمة على تطبيقات جوجل السحابية حيث أثبتت فاعليتها في تنمية الجوانب المعرفية والأدائية لمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي.
- ٦- عقد برامج تدريبية للعاملين بكيفية توظيف تطبيقات جوجل السحابية وفق برامج معده مسبقاً.
- ٧- التأكيد على ضرورة الإستفادة من الخدمات التي تقدمها تطبيقات جوجل السحابية والإستفادة القصوي من خصائص كلا منها.
- ٨- ضرورة العمل على إعداد جيل جديد من العاملين قادر على استخدام التكنولوجيا الحديثة للحصول على المعرفة والتواصل العلمي مع ذوي الخبرات والكفاءات في التخصصات المختلفة.
- ٩- عقد الندوات والورش واللقاءات اللازمة لإزالة المخاوف لدي بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية واستخدام تطبيقات جوجل السحابية وخاصة فيما يتعلق بقضية الأمن المعلوماتي.
- ١٠- توجيه نظر القيادة الإدارية الى الفوائد التي تقدمها تطبيقات جوجل السحابية في

- تطوير العمل الإداري والاستفادة من خدمات وتطبيقات الحوسبة السحابية بنظم الإدارة الإلكترونية بالجامعة.
- ١١- استخدام نموذج (عبد اللطيف الجزار) الذي ثبت فاعليته في البحث الحالي لتصميم بيئات التدريب التفاعلية.
- ١٢- الإهتمام بمهارات الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي والواردة بهذا البحث والعمل على تنميتها لدى العاملين بالجامعة.
- ١٣- يجب أن تعتمد الجامعة تكنولوجيا الحوسبة السحابية في عملياتها، والتي أصبحت الخيار التكنولوجي والاقتصادي الأفضل للجامعة.
- ١٤- يجب على الإدار العليبا بالجامعة أن تدعم مجال تقنية المعلومات من خلال تبني كل ما هو جديد مثل تكنولوجيا الحوسبة السحابية من أجل تعزيز ميزتها التنافسية بين الجامعات.
- البحوث المقترحة:
في ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج وتوصيات تم إقتراح الموضوعات البحثية الآتية:
- ١- تصميم نظام إدارة موحد يجمع بين تطبيقات الحوسبة السحابية ونظم الإدارة الإلكترونية لتنمية الكفايات المهنية والإدارية لدى العاملين بالجامعة.
- ٢- تصميم نظام إدارة إلكتروني قائم على تطبيقات الحوسبة السحابية ومعايير الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء المهام الإدارية للأقسام الإدارية بالجامعة.
- ٣- إجراء دراسة حول أثر التدريب الإلكتروني على تنمية مهارات استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية لدى العاملين بكلية التربية.
- ٤- إجراء دراسة تقييمية بهدف التعرف على واقع استخدام العاملين لخدمات وتطبيقات الحوسبة السحابية في العملية الإدارية.
- أولاً : المراجع العربية:
- أحمد بن علي غنيم (٢٠٠٦) . دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري و معوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة . المجلة التربوية . مجلس النشر العلمي جامعة الكويت. م ٢١ ديسمبر . ع ٨١ .
- أحمد حسين عبد المعطى (٢٠٠٦) . تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر "دراسة تقييمية" . مجله كليه التربية . جامعه أسيوط مج (٢٢) ع (٢) . يوليو ٢٠٠٦ .
- أحمد سعيد غنيم، أسامه السيد على ندا (٢٠٠٩) . أهمية نظم المعلومات و تقنية الاتصالات و دورها في دعم تطبيق معايير الجودة و الاعتماد في مؤسسات

- أبو بكر محمود الهوش (٢٠٠٦). الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق. مجموعة النيل العربية . القاهرة .
- المؤتمر العلمي الرابع للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم (١٩٩٦) . تحت عنوان " تكنولوجيا التعليم : النظرية و التطبيق " فى الفترة من ٩-١١ يوليو م. (٦) .
- المؤتمر العلمي الحادي عشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم (٢٠٠٨). تكنولوجيا التعليم الإلكتروني و تحديات التطور التربوي في الوطن العربي . فى الفترة ٢٧- ٢٨ مارس . جامعة عين شمس .
- المؤتمر الدولي الخامس للمركز العربي للتعليم و التنمية (٢٠١٠) . مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة " تجارب ومعايير ورؤى " . فى الفترة من ١٣-١٥ يوليو . الجزء الثاني . القاهرة .
- المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية (٢٠٠٩) . " نحو إدارة إلكترونية فعالة للمجتمع فى الفترة ٢٣- ٢٦ نوفمبر . الجماهيرية الليبية .
- حنان أحمد القضاة (٢٠٠٧). أثر استخدام على التطوير تكنولوجيا المعلومات الإداري فى الجامعات الأردنية الرسمية . رسالة ماجستير فى إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن .
- التعليم العالي النوعي والتطبيقي في مصر. المؤتمر السنوي (الدولي الأول - العربي الرابع) الاعتماد الاكاديمي لمؤسسات و برامج التعليم العالي النوعي في مصر و العالم العربي " الواقع و المأمول " كلية التربية النوعية . جامعة المنصورة .
- أيمن سليمان أبو سويرح، يوسف عبد بحر (٢٠١٠). أثر المناخ التنظيمي علي الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية). م ١٨ ، ع ٢ .
- آل فطيح حمد قبلان (٢٠٠٨). دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية . (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . الرياض المملكة العربية السعودية.
- العربي عطية (٢٠١٢) . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة . الجزائر، مجلة الباحث ، ع ١٠ .

- حامد سوادى عطية (١٤٠٨هـ) . العملية الإدارية . معارف نظرية و مهارات تطبيقية . الرياض . معهد الإدارة العامة .
- خالد ابراهيم السليطي، علاء عبد الرزاق السالمي (٢٠٠٩). الإدارة الإلكترونية. دار وائل للنشر. عمان . الأردن.
- ريهام محمد أحمد الغول(٢٠١٢). أثر بعض استراتيجيات مجموعات العمل عند تصميم برامج للتدريب الإلكتروني على تنمية مهارات وتطبيق بعض خدمات الجيل الثاني للويب لدى أعضاء هيئة التدريس . رسالة دكتوراه . كلية التربية . جامعة المنصورة .
- سهيل الحربي (٢٠٠٦).فاعلية نموذج للتدريب الإلكتروني لإكساب معلمي و معلمات التربية الفنية الكفايات اللازمة في ضوء الاتجاه التنظيمي D.B.A.E(رسالة دكتوراه غير منشورة). كلية التربية .جامعة أم القرى . مكة المكرمة .
- سميرة مطر المسعودي (٢٠١٠). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية.(رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة).
- سعيد سالم القحطاني (١٤١٧هـ) . التطوير الإداري المفهوم و المداخل و الأساليب . ورقة عمل مقدمة لندوة وحدات التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية . معهد الإدارة .
- شوقي محمد حسن (٢٠٠٩) . التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية . مجلة التعليم الإلكتروني . جامعة المنصورة .
- عادل حرحوش المفرجي و آخرون (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية . القاهرة.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠٠٤) .متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة و اتجاهات العاملين نحوها . " دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط " . بحث منشور . المؤتمر العلمي السنوي العشرون . صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية . ٢٠-٢٢ أبريل ٢٠٠٤ . كلية التجارة . جامعة المنصورة .
- عبدالله بن علي التمام (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري " دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية و التدريبية" (رسالة دكتوراه) كلية التربية.

- جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية. متاح على الرابط : <http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind8694.pdf>
- محمد مسلم حسن على . محمد عباس محمد عبد الرحيم (٢٠٠٩). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك " دراسة تقييمية " مجلة كلية التربية , جامعة الأزهر. ع ١٤٣ . الجزء الثالث .
- محمد جابر خلف الله (٢٠٠٦) . فاعلية برنامج تدريبي عن بعد بالإنترنت على مهارات استخدام برامج الحاسوب و التحصيل و الاتجاه نحو التدريب بالشبكة لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم . (رسالة دكتوراه غير منشورة) . كلية التربية بالقاهرة . جامعة الأزهر .
- محمد سويلم البسيوني(٢٠١٣). البحث العلمي فى العلوم التربوية و النفسية و الاجتماعية . القاهرة . دار الكتب والوثائق القومية .
- محمد سيد حمزاوي (١٩٨٥) . التطوير الإداري في الدول النامية . الرياض . جامعة الملك سعود .
- مؤتمر دور القياديين في دعم الخدمات الإلكترونية والتنمية (٢٠١٢) . في الفترة من ٨ الى ١٢ أكتوبر . باريس .
- نجم عبود نجم (٢٠٠٤) . الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية و الوظائف و
- المشكلات. دار المريخ للنشر. الرياض: السعودية.
- هلال محمد عبد الغني(١٩٩٦). "مهارات إدارة الأداء. مركز تطوير الأداء والتنمية. القاهرة.
- يوسف محمد يوسف (٢٠٠٩). " واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة . (رسالة ماجستير). كلية الدراسات الإسلامية . الجامعة الإسلامية . غزة
- متاح على الرابط : <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87248.pdf>
- ثانياً : المراجع الأجنبية :
- Antonio Muñoz-Cañavatea, and PedroHípola(2011) "Electronic dministration in Spain . From its beginnings to the present .", n:Government Information Quarterly. 28(5) Available at) : <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1208/1208.0259.pdf>
 - Dada, Danish.(2006) "The failure of e-government in developing countries . Aliterature review,"The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries.26(5).
 - FairBank, J. & et.al(2003). Motivating creativity through a computer mediated Employee suggestion management system. Behavior & Information Technology. 22, (5)
 - Hemant Mistry.(2009) "e-Governance. Efficiency and Challenges in India", Mahindra Special Services Group . India, January available at:http://skoch.org/Compendium_of_Papers_2009-10.pdf
 - Nicholson,S,A&Bond,N.(2003).Coiaborative Reflection And Professional

-
-
- Stokley,D.(2006).E-Learnind Definition And Explanation "E-Leariong On Line Training, Online ".Retrievb On 5(4) Available At:Http://Derestockley .Com.Au /Elerning-Edfinition.Html Community Building : An Analysis Of Preservice Teachers, Use Of An Electronic Discussion Board .Joutnal Of Technology And Teacher Education,11(2)