

## بحث بعنوان

متطلبات الادارة الالكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية

إعداد

د/ أحمد عبد الحميد سليم عبد الغنى

أستاذ مساعد بقسم التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

٢٠١٨م

## أولاً: مدخل إلى مشكلة الدراسة :

تهدف الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة انسانية الى مساعدة الناس للوصول بهم الى اقصى مستوى من الحياة الكريمة فى حدود قدراتهم وامكانيات المجتمع الذى يعيشون فيه ، كما انها تستهدف بطرقها المهنية المختلفة توفير اقصى قدر من الرعاية الاجتماعية وذلك عن طريق تقديم خدماتها من خلال منظمات اجتماعية متنوعة من حيث الحجم او نوع الخدمة او التمويل او الهيكل التنظيمى ، لذلك فهذا التنوع يتطلب تنوع مماثل فى اساليب الادارة الامر الذى ادى الى ظهور وظائف وحاجات جديدة ومهام ادارية متطورة واساليب عمل وامكانيات متقدمة تتوافق مع التكنولوجيا الحديثة المستخدمة بهذه المنظمات.(١)

ولقد احدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة فى جميع القطاعات المجتمعية ، وصار تبادل المعلومات العامل الاهم فى تطوير وتنمية المجتمعات ، واصبح من الضرورى على المؤسسات الاجتماعية ان تعيد النظر فى ادواتها ووتقنياتها ، وان تسعى الى الاستخدام الامثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد ان بدأت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلًا على المؤسسات الاجتماعية فى تقديم خدماتها .ومن هنا كان الاتجاه الى الادارة الالكترونية بما يتواءم مع التقدم المعلوماتى والتقنى والتحول من الانشطة التقليدية الى الانشطة الالكترونية من اجل رفع كفاءة الاداء وتقليل الهدر فى الوقت وتحقيق امكانية الاتصال بجميع عناصر المؤسسات الاجتماعية.(٢)

وفى مصر بدا تطبيق الادارة الالكترونية بشكل واضح عندما انشئت مراكز المعلومات فى كافة الهيئات والوزارات والمحافظات بقرار رئيس الجمهورية رقم ٦٢٧ لسنة ١٩٨١ م وقد انشئ بمقتضى هذا القرار (١٥٠) مركز معلومات حكومية ، (١٠٠) مركز فى الوزارات والهيئات ، (١٤٠٠) مركز فى المحافظات والمحليات ، وتم وضع اكثر من (٥٠٠) مقر حكومى على شبكة الانترنت وتم انشاء اكشاك للخدمة العامة فى الميادين العامة من اجل تسهيل حصول المواطن على الخدمات وتم ربط هذه الاكشاك بالمصالح الحكومية من خلال شبكة الانترنت.(٣)

ولما كانت الادارة الالكترونية تمثل تحولا" شاملا" فى المفاهيم والاساليب والاجراءات والتشريعات التى تقوم عليها الادارة التقليدية ، لان الادارة الالكترونية عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات الادارية والتقنية والمالية والتشريعية ، اى انها تحتاج الى توفير العديد من المتطلبات الادارية والفنية والبشرية والمالية والتشريعية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية فى الوزارات المختلفة حتى تخرج الى حيز الواقع العملى<sup>(٤)</sup> وبالرجوع الى الدراسات والبحوث السابقة للتعرف على أهم هذه متطلبات لتطبيق الادارة الالكترونية مما يجعلها مدخل استراتيجى لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد أهم المعوقات التى تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية كان من أهم هذه الدراسات - فى حدود اطلاع الباحث- ما يلى:

دراسة (محمد بن سعيد محمد العريشى ٢٠٠٨ م )<sup>(٥)</sup> والتى حاولت التعرف على اهم العوامل المساعدة على امكانية تطبيق الادارة الالكترونية فى الادارة العامة للتربية والتعليم بمكة المكرمة ، بالاضافة الى التعرف على معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالادارة العامة للتربية والتعليم ، واوصت الدراسة بضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الادارات والاقسام والتخطيط الجيد لاعداد العاملين نحو التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية من خلال الدورات التدريبية والندوات وورش العمل الازمة لتقليل المخاوف والمقاومة لدى بعض العاملين بالاضافة الى رصد انظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة الى يديها بعض العاملين لعملية التغيير .

دراسة (Desireé Joy Cranfield and John Taylor 2008)<sup>(٦)</sup> والتى اكدت على ضرورة ان تستخدم الجامعات ما يعرف بادارة المعرفة بهدف تحسين جودة التدريس والنشاط البحثى وتحسين فعالية وكفاءة الادارة مما يزيد من قدرتها على المنافسة ، كما اكدت على ضرورة ان تسعى مؤسسات التعليم العالى اعمالها بالسرعة المطلوبة بما يتوافق مع المتغيرات الراهنة .

دراسة (Tobias Mettler and Peter Rohner 2009)<sup>(٧)</sup> والتى اكدت على اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) فى تحسين وزيادة فعالية وكفاءة ونوعية الخدمات الصحية كما انها تساهم فى الحد من النفقات الصحية وتعزيز المنافسة بين مقدمى الرعاية الصحية وبالتالي يمكن ان تقوم الادارة الالكترونية بدورها فى تحسين تقديم الخدمات الصحية من خلال تطوير الادوات والمساعدات التى تستند على تكنولوجيا المعلومات.

دراسة (Kaiser Permanente 2009) <sup>(٨)</sup> والتي اكدت على تطوير نظام الرعاية الصحية المنظمة يتطلب وضع اجندة شاملة تحقق التعاون بين المرضى والمهنيين وتتمثل النقطة المركزية لتحقيق هذا التعاون الحصول على معلومات صحية شاملة عن طريق السجل الصحي الالكتروني الى جانب وجود بوابة الالكترونية عبر الانترنت تعزز وصول المرضى الى الرعاية الصحية الشاملة

دراسة (محمد جاد حسين ، اشرف محمود احمد ٢٠١٠م) <sup>(٩)</sup> والتي هدفت الى التعرف على الامكانات المادية والبشرية والادارية لتطبيق الادارة الالكترونية بجامعة جنوب الوادي ، واوصت الدراسة بضرورة وضع خطة استراتيجية مرنة من خلال وضع الخطط والبرامج والموازنات وتهيئة البنية التحتية المناسبة لتطبيق الادارة الالكترونية في جميع المجالات الادارية ، والعمل على سن التشريعات واللوائح الى تجرم اختراق قواعد بيانات الادارة الالكترونية ، وتوفير الدعم المالى المناسب لشراء وصيانة وتطوير الاجهزة والبرمجيات والتقنيات الحديثة ، وانشاء ادارة متخصصة تتولى التخطيط والتنسيق والاشراف على تطبيق الادارة الالكترونية ، واتباع السياسات التشجيعية للعاملين على تطبيق الادارة الالكترونية .

دراسة (محمد على احمد الشهرى ٢٠١١م) <sup>(١٠)</sup> والتي هدفت الى التعرف على اثر تطبيق الادارة الالكترونية فى مستوى اداء العاملين فى جامعة تبوك ، واوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير بيئة تنظيمية تعزز الاستخدام الامثل والفعال لابعاد الادارة الالكترونية فى البيئة التنظيمية ، وذلك عن طريق العمل على توعية العاملين فى الجامعة بهدف تحسين الاداء.

دراسة (مرفت احمد فرح ٢٠١١م) <sup>(١١)</sup> والتي حاولت التعرف على دور الادارة الالكترونية فى تطوير الادارة المحلية ، حيث اكدت هذه الدراسة على ان الادارة الالكترونية تعد نظاما " متكاملًا" يحق العديد من الفوائد التى تساعد على حل المشكلات الادارية والحد من الفساد الادارى من خلال التقليل من تاثير العلاقات الشخصية على انجاز الاعمال ، كما اظهرت نتائج الدراسة ان هناك فوائد عديدة للادارة الالكترونية تتمثل فى تسهيل حصول المواطنين على خدماتهم العامة بتكلفة اقل وبمستوى جودة افضل والعدالة والمساواة فى التعامل مما يزيد ثقة المواطنين فى الادارة المحلية ، و اوصت الدراسة بضرورة اعادة هندسة الهيكل التنظيمى للوحدات المحلية بما يتلائم مع الاسلوب الحديث فى طريقة ادارته وتطوير اجراءات العمل بحيث يكون هناك تميز فى اسلوب تقديم الخدمة.

دراسة (موسى عبد الناصر، محمد قريشى ٢٠١١م)<sup>(١٢)</sup> والتي حاولت التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية فى تطوير العمل الادارى بمؤسسات التعليم العالى الجزائرية من خلال تطوير عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ، وتوصلت الدراسة الى ان استخدام الادارة الالكترونية يودى الى التغلب على العديد من المشاكل التى تفوق مسيرة العمل الادارى مثل عامل الوقت وامن المعلومات وحواجز المكان والوقت ، كما اكدت الدراسة على ان تطبيق الادارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة اداء العاملين بدرجة كبيرة ، واوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة فى مجال تطبيق الادارة الالكترونية لتطوير نظم العمل واساليبه والاهتمام بالبنية التحتية والشبكات بمايساهم فى رفع مستوى اداء العاملين بالمؤسسات الاجتماعية .

دراسة (خليفة مصطفى ابو عاشور ، ديانا جميل النمري ٢٠١٣م)<sup>(١٣)</sup> والتي هدفت الى الكشف عن مستوى تطبيق الادارة الالكترونية فى جامعة اليرموك من وجهه نظراعضاء الهيئة التدريسية والادارية بالجامعة، وظهرت نتائج الدراسة ان مستوى تطبيق الادارة الالكترونية تتضمن مجال التنفيذ الالكترونى والتنظيم والرقابة والتقييم الالكترونى، واوصت الدراسة بضرورة تطوير التشريعات والانظمة الادارية لتتواءم مع التعاملات الالكترونية وتوفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة الالكترونية من خلال توفير جميع الامكانات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الادارة الالكترونية فى كافة الاعمال الادارية، كما اوصت الدراسة بضرورة تفعيل الشراكة والتنسيق بين مؤسسات التعليم العالى لتطوير استخدام الادارة الالكترونية فى الجامعة.

دراسة (احمد سعد محمد ، محمد مصطفى القصيمي ٢٠١٣م)<sup>(١٤)</sup> والتي هدفت الى تشخيص معوقات نماذج الادارة الالكترونية فى المجال التربوى وخاصة فى المدارس الاهلية وتصنيفها بحيث يمكن التعامل معها بايجابية وتحويل هذه المعوقات الى عوامل داعمة لتطبيق نماذج الادارة الالكترونية ، وتوصلت الدراسة الى ان اهم معوقات تطبيق الادارة الالكترونية تتضمن ضعف المخصصات المالية ، وضعف خبرة الكادر البشرى وعدم دعم الادارة العليا ، واوصت الدراسة بضرورة توفير التخصيص المالى للقيام بالدورات التدريبية واعادة صياغة البنية التحتية للمدارس لتكون قابلة لتطبيق الادارة الالكترونية ومواكبة التطورات ، كما اوصت الدراسة بضرورة وضع خطط استراتيجية للتحويل الى الادارة

الالكترونية وضرورة تاهيل الكادر الوظيفى وتطوير خبراتهم ونشر ثقافة الادارة الالكترونية والتوعية بفوائدها.

دراسة (قيس زهير عبد الحكيم ٢٠١٤م)<sup>(١٥)</sup> والتي حاولت التعرف على مستوى تطبيق الادارة الالكترونية والتي تحد من تطبيقها داخل وزارة العلوم والتكنولوجيا ، ودراسة اهمية متطلبات الادارة الالكترونية وترتيبها وتأثيرها على مبادئ الجودة الشاملة ، وظهرت نتائج الدراسة اهمية دور الادارة الالكترونية فى تبنى فلسفة ادارة الجودة الشاملة والعمل على توفير بيئة مناسبة وتوفير البنية التحتية اللازمة للعمل ، واوصت الدراسة بضرورة توفيرالمخصصات المالية وتشجيع الكفاءات البشرية والاستفادة من تجارب الدول الاخرى للوصول الى تطبيق الحكومة الالكترونية.

دراسة ( Abdelrazaq Salem 2014 )<sup>(١٦)</sup> والتي هدفت الى تحديد اثر الادارة الالكترونية فى تنمية الموارد البشرية وتحسين اداء المنظمات الاجتماعية وحاولت الدراسة فهم تأثير الادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية وتطوير عمليات صنع القرارات الادارية واكدت الدراسة على ان الادارة الالكترونية لها تاثير كبير على نمو الموارد البشرية مما ينعكس على نمو ارباح هذه المؤسسات ويزيد من قدرتها على المنافسة واوصت هذه الدراسة بضرورة تشجيع استخدامات الادارة الالكترونية فى المؤسسات الاجتماعية فى المستقبل .

دراسة (Hassan. N. Rawash, 2014)<sup>(١٧)</sup> والتي حاولت تحديد اسهامات الادارة الالكترونية فى تطوير الوظائف الادارية واكدت هذه الدراسة على ان الوظائف الادارية بالمؤسسات الاجتماعية تواجه العديد من التحديات نظرا للتغيرات التكنولوجية مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتطلب التعامل مع هذه التغيرات بكفاءة ، واكدت هذه الدراسة على ضرورة التحول من الوظائف الادارية من الاساليب التقليدية التى تعتمد على الاوراق والاعمال الروتينية الى الاساليب الالكترونية فى ادارة الاعمال .

دراسة (لطرشى فيروز ٢٠١٥)<sup>(١٨)</sup> والتي حاولت التعرف على تأثير الادارة الالكترونية فى عملية اتخاذ القرار والتعرف على دور الادارة الالكترونية فى تحسين اداء المؤسسات الاجتماعية وتحسين علاقاتها بالعملاء واكدت نتائج الدراسة على ضرورة انتقال المؤسسات الى الاعمال الالكترونية وربط فروع هذه المؤسسات بشبكة اتصال تضمن الانتقال السريع للمعلومات ، كما اكدت

على ضرورة تاهيل العنصر البشرى لكى يتمكن من تقنيات المعلومات فى سير مختلف العمليات الادارية واكدت هذه الدراسة على ان الادارة الالكترونية تقوم على مزيج متكامل من الكفاءات البشرية مع وجود بنية تحتية متنوعة مناسبة ومرنة تحمل فى طياتها توجهها نحو العالم الرقى والعمليات الساعية الى تسهيل انجاز الاعمال الكترونياً.

دراسة (العايشى زرزار ٢٠١٦م)<sup>(١٩)</sup> والتي هدفت الى معرفة اثر تطبيق نظام الادارة الالكترونية على كفاءة العمليات الادارية ، واوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى التوعية باهمية الادارة الالكترونية واستعمال ادواتها فى العمل اليومى والعمل على تعزيز الهيكل التنظيمى الادارى بما يتناسب مع عملية التغيير الى الادارة الالكترونية وتطوير انظمة المعلومات الادارية التى تعتمد على استخدام الحاسب الالى مع التوسع فى استخدام النماذج الالكترونية لادارة شئون الموظفين.

### ثانياً: مشكلة الدراسة:

وفى ضوء ما سبق يتضح ان العصر الحديث عصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات فرض علينا اساليب ادارية جديدة ، فالمنظمات الاجتماعية فى العصر الحديث اصبحت تواجه العديد من الضغوط والتحديات التى تؤثر على استقرارها وعلى ادائها لدورها فى المجتمع ، ولذلك اصبح تطوير وتحسين واحداث تغييرات جذرية فى جميع جوانب المنظمات الاجتماعية ضرورة ملحة<sup>(٢٠)</sup>، وبالتالي اصبح تطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسات الاجتماعية مطلب حيوى تفرضه الظروف الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والمعرفية الراهنة، وفى ضوء ذلك جاءت الدراسة الراهنة لتحاول تحديد أهم فوائد الادارة الالكترونية وتحديد اهم المتطلبات الادارية والفنية والبشرية والمالية لتطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتحديد أهم المعوقات التى تحد من تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الراهنة تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تحديد أهم فوائد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية .

٢- تحديد أهم المتطلبات الادارية والتقنية والبشرية والمالية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية .

٣- تحديد أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٤- الوصول الى جملة من المقترحات التي يمكن ان تفيد عند تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية .

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الراهنة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما أهم فوائد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟
- ٢- ما أهم المتطلبات الادارية والتقنية والبشرية والمالية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟
- ٣- ما أهم المعوقات التي تحد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟
- ٤- ما أهم المقترحات التي يمكن ان تفيد عند تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

#### خامساً: أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة الراهنة لمجموعة من الأسباب أهمها:

لما كانت تنمية المجتمع واشباع حاجات افراده تتوقف على مدى توافر ادارة اجتماعية ناجحة ومنظمات رعاية اجتماعية تتسم بالكفاءة والفاعلية الممكنة، الامر الذي يجعل من دراسة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية اهمية لتطوير هذه المؤسسات حتى تؤدي دورها بالكفاءة المطلوبة كما تحاول الدراسة الراهنة تحديد اهم فوائد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وتحديد اهم معوقات تطبيق الادارة الالكترونية مما يساعد الادارة العليا في الهيئات والمديريات الاستفادة منها عند تطوير هذه المؤسسات.

#### الاطار النظري للدراسة :

#### اولاً: مفهوم الادارة الالكترونية:



كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالاعمال الادارية المختلفة مثل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والتقييم والاتصال من اجل تطوير العمل الادارى وتحقيق الاهداف المخطط لها<sup>(٢١)</sup>

كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها استخدام الإدارة لتقنية المعلومات والاتصالات فى تحسين العمليات الادارية وتطويرها وتبسيط الاجراءات وانجاز الوظائف الادارية والمعاملات بطريقة الالكترونية بشكل يحقق اهداف المنظمة باقل وقت وجهد وكلفة ممكنة<sup>(٢٢)</sup>

كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الادارية ونشاطاتها ، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة وهى مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيدين ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المؤسسة من تخطيط وانتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير<sup>(٢٣)</sup>

وتعرف الإدارة الالكترونية بأنها " القيام بمجموعة من الجهود التى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات للمستفيدين من خلال الحاسب الالى والسعى لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل المستفيدين مع الافراد بما يساهم فى تحقيق الكفاءة الفاعلية فى الاداء التنظيمى<sup>(٢٤)</sup> وتعرف الإدارة الالكترونية اجريئيا" بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى تحسين وتطوير الخدمات التى تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية مما يوفر الجهد والوقت وتكاليف الحصول على خدمات هذه المؤسسات .

#### ثانياً : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية : (٢٥)

١- المتطلبات الادارية : والتى تتضمن التزام الادارة العليا بدعم وتبنى مشروع الادارة الالكترونية، فقرار التحول الى الادارة الالكترونية هو قرار سيادى يتخذ على اعلى المستويات فى الدولة ، لان ايمان القادة باهمية الادارة الالكترونية ومدى وجود الثقافة الالكترونية لديهم يدفعهم الى التأثير فى العاملين لمواجهة التغيير والتحول نحو مواكبة التطور التقنى فى تقديم الخدمات المختلفة<sup>(٢٦)</sup> كما انه يتطلب وجود رؤية استراتيجية ورسالة واضحة المعالم واولويات محكومة بالموارد المالية والبشرية وهذا يتطلب تشكيل ادارة او هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروعات الادارة الالكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية المناسبة .

كما ان تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب اجراء تغييرات فى الجوانب الهيكلية والتنظيمية والاجراءات والاساليب عن طريق استحداث ادارات جديدة او الغاء او دمج بعض الادارات بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الادارة الالكترونية ، بالاضافة الى تدريب وتاهيل العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (٢٧) .

٢- **المتطلبات التقنية** : تتمثل فى توفير البنية التحتية للادارة الالكترونية والتي تشمل تطوير شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات فى وقت واحد، و توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات الية واجهزة ومعدات وانظمة ووقواعد البيانات وتوفير خدمات البريد الالكتروني واطاحة كل هذه الخدمات للاستخدام الفردى والمؤسسى على اوسع نطاق ممكن حيث تسهم خدمات الادارة الالكترونية فى زيادة الطلب على الخدمات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة فى الطلب على خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

٣- **المتطلبات البشرية** : الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الادارة الالكترونية حيث ان وجود القوى البشرية المؤهلة لادارة العملية وصيانة الاجهزة وتدريبها ،والاستمرار فى التدريب ومتابعة الجديد للتعامل مع المعطيات التكنولوجية الحديثة، لذلك يجب التركيز على تكوين هيكل تنظيمى للموارد البشرية يتوافق مع متطلبات العصر ومتغيراته ، فالادارة الالكترونية من والى العنصر البشرى فهم الخبراء والمديرون والوكلاء والمساعدون والمختصون فى حقل المعرفة يمثلون راس المال الفكرى فى المؤسسة (٢٨)

٤- **المتطلبات الامنية** : بمعنى ان البيانات والمعلومات والوثائق التى يجرى حفظها وتطبيق اجراءات وتبادلها الكترونيا لتنفيذ متطلبات تقديم الخدمات يجب الحفاظ على امنها لان تقديم الخدمات الحكومية على الانترنت مع ما يقدمه من فوائد الا انه قد ينتج عنه سوء استخدام هذه الخدمات، لذلك يجب اعتماد وسائل مناسبة لحماية البيانات بما يتناسب مع اهميتها وبما يتناسب مع اهمية كل قطاع من قطاعات تقديم هذه الخدمات ، فمن المهم وجود توازن بين استيفاء متطلبات امن البيانات والمعلومات بالشكل الذى يعطى الثقة للمستفيدين من هذه الخدمات (٢٩) ولتوفير الامن الالكترونى يجب تبنى استراتيجية وطنية لامن المعلومات، ووضع القوانين التى تحفظ المعلومات ،وتحديد

الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة ،وتحديد اليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات ،والاحتفاظ بنسخ احتياطية وتشفير المعلومات التى يتم حفظها وتخزينها ونقلها بين المؤسسات الاجتماعية<sup>(٣٠)</sup>.

٥- المتطلبات التشريعية : تمثل خدمات الادارة الالكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية التى ينبغى ان تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الانظمة والتشريعات بحيث تنمى مع متطلبات الادارة الالكترونية، ويقصد بالعوامل التشريعية هى مجموعة السياسات القانونية واللوائح التنفيذية والتشريعات واساليب اتخاذ القرارات فى المؤسسات الاجتماعية وهى بذلك تسهل التحول الى الادارة الالكترونية لان وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عملية تطبيق الادارة الالكترونية ويضفى عليها المشروعية والمصادقية.

٦- المتطلبات المالية : تعتبر توفير المخصصات المالية من العوامل الرئيسة التى تساهم فى نجاح تطبيق الادارة الالكترونية فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، لذلك يجب دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الادارة الالكترونية ودراسة كل من نواحي القوة والضعف والفرص والتحديات لمعرفة كيفية وضع دراسة علمية ومالية للادارة الالكترونية .

٧- التركيز على العملاء : دراسة حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التى يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها ، لذلك يجب التركيز على المشاركة الشعبية من جانب المتعاملين واشراكهم فى عملية اتخاذ القرارات التى ترتبط بهم<sup>(٣١)</sup>

الاطار الميدانى للدراسة :

اولاً: نوع الدراسة والمنهج المستخدم :

تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية حيث تحاول وصف وتحليل استجابات العاملين بمديرية التضامن الاجتماعى ، ومديرية التنظيم والادارة ، ومديرية التربية والتعليم ، والادارة المتكاملة MIS بجامعة الفيوم المتعاملين مع ادخال وحفظ البيانات على الحاسب الالى بمحافظة الفيوم حول أهم المتطلبات الادارية والبشرية والتقنية والمالية الضرورية من وجهة نظر عينة البحث لتطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما تسعى الدراسة الراهنة الى تحديد أهم المعوقات التى تحد من تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك فى

محاولة من جانب الباحث للوصول إلى بعض المقترحات التي قد تفيد في الاستفادة من تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، واستخدم الباحث لتحقيق ذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي ، ومديرية التنظيم والادارة ، ومديرية التربية والتعليم ، والادارة المتكاملة MIS بجامعة الفيوم المعنيين بادخال وحفظ البيانات ومقدمى الخدمات الاجتماعية المرتبطين بالادارة الالكترونية .

## ثانياً: أدوات الدراسة :

لوصول الى اهداف الدراسة قام الباحث باعداد مقياس لجمع البيانات من عينة البحث حيث قام الباحث بالاطلاع على الكتابات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الراهنة مثل ( دراسة ايمان محمد الجنابي ٢٠٠٨م ، ودراسة محمد العريشى ٢٠٠٨م ، ودراسة مرفت احمد فرح ٢٠٠٨م ، ودراسة محمد على احمد ٢٠١١م ، ودراسة قيس زهير عبد الكريم ٢٠١٤م ) بالاضافة الى بعض المقابلات الشخصية مع بعض العاملين فى مجال الدراسة وتضمن المقياس البيانات الأولية لعينة البحث والتي تضمنت الاسم والسن والمؤهل الدراسى وعدد الدورات التدريبية التى تم الحصول عليها فى مجال الحاسب الالى ، وواجه الاستفادة من هذه الدورات ، كما تم تحديد الأبعاد الرئيسية للمقياس والتي تدور حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث بلغ المجموع الكلى لعبارات المقياس (٩٥) عبارة موزعة على أبعاد المقياس كما يلى: البعد الأول المرتبط بفوائد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (١١) عبارة، البعد الثانى المرتبط بالمتطلبات الادارية (٢١) عبارة، البعد الثالث المرتبط بالمتطلبات التقنية (١٨) عبارة، البعد الرابع المرتبط بالمتطلبات البشرية (١٨) عبارة، البعد الخامس المرتبط بالمتطلبات المالية (١٣) عبارة، البعد السادس المرتبط بمعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية(١٤) وهكذا تم إعداد المقياس فى صورته الأولية تمهيداً لخضوعه لإجراء الصدق والثبات عليه.

### ١- إجراءات صدق ثبات المقياس:

١- صدق المقياس: لكى يتأكد الباحث من صدق المقياس قام بإجراء الصدق الظاهرى عليه وذلك بعرضه على مجموعة من أساتذة الخدمة الاجتماعية بقسم التنمية والتخطيط كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم ، وقد أسفرت هذه الخطوة عن حذف بعض عبارات المقياس وإضافة عبارات أخرى وتعديل

صياغة بعض العبارات وعلى ذلك فقد بلغ المجموع الكلى (٧٤) عبارة موزعة على أبعاد المقياس كما يلي: البعد الأول (١٠) عبارة، البعد الثانى (١٤) عبارة، البعد الثالث (١٤) عبارة، البعد الرابع (١٤) عبارة، البعد الخامس (١٢)، البعد السادس (١٠) عبارة وتم وضع ثلاث استجابات أمام عبارات المقياس هى: (ضرورى، ضرورى إلى حد ما، غير ضرورى) بحيث تأخذ الاستجابات الأوزان (٣، ٢، ١) على الترتيب ، وبلغت الدرجة العظمى للمقياس (٢٢٢) درجة والدرجة الصغرى (٧٤) درجة وانتهت هذه المرحلة بحيث أصبح المقياس فى صورته النهائية.

**ب- ثبات المقياس:** استخدم الباحث لحساب ثبات المقياس طريقة التجزئة النصفية للمقياس بحساب معامل الارتباط بين العبارات الفردية والعبارات الزوجية وبلغ معامل الثبات لابعاد المقياس على الترتيب (٠.٩٧-٠.٩٨-٠.٩٩-٠.٩٩-٠.٩٩-٠.٩٢) وبلغ معامل الثبات للمقياس ككل (٠.٩٧)

**ج- الصدق الداى:** ويقاس الصدق الداى للمقياس وهو يساوى الجذر التربيعى للمعامل الثبات حيث بلغ الصدق الداى للمقياس (٠.٩٨)

**٢- أدوات تحليل البيانات:** بعد جمع البيانات من عينة البحث وتفرغها تمت معالجة البيانات احصائيا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والتي تضمنت المعاملات الإحصائية وهى النسب المئوية ومجموع الأوزان، المتوسط المرجح، النسبة المرجحة، والقوة النسبية.

### ثامناً: مجالات الدراسة:

**١- المجال المكاني:** مديرية التضامن الاجتماعى ، ومديرية التنظيم والادارة ، ومديرية التربية والتعليم ، والادارة المتكاملة MIS بجامعة الفيوم وحاول الباحث ان تنتوع هذه المؤسسات بحيث تشمل مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة .

**٢- المجال البشرى:** استخدم الباحث طريقة المسح الاجتماعى الشامل للعاملين المختصين بادخال وحفظ البيانات على الحاسب الالى ببعض مؤسسات الرعاية الاجتماعية وبلغ العدد المتاح للباحث وقت إجراء الدراسة (٥٦) مفردة موزعين كما يلى مديرية التضامن الاجتماعى والوحدات الاجتماعية (٢٧) مفردة ، ومديرية التنظيم والادارة (٩) مفردة ، ومديرية التربية والتعليم (٩) مفردة ، والادارة المتكاملة MIS بجامعة الفيوم (١١) مفردة .

**٣- المجال الزمنى:** تم إجراء هذه الدراسة فى الفترة من اكتوبر ٢٠١٧م حتى مارس ٢٠١٨م

## عرض وتحليل بيانات الدراسة:

### • أولاً: عرض وتحليل البيانات الأولية:

جدول رقم (١) يوضح خصائص عينة الدراسة من حيث النوع، والفئة العمرية والمؤهل الدراسي ، وعدد سنوات الخبرة  
ن = ٥٦

المتغيرات	الاستجابة	ك	%
النوع	أ ذكر.	١٥	٢٦.٨
	ب أنثى.	٤١	٧٣.٢
	المجموع	٥٦	%١٠٠
الفئة العمرية	أ أقل من ٢٥ سنة .	-	-
	ب من ٢٥ سنة لأقل من ٣٥ سنة .	٢٩	٥١.٨
	ج من ٣٥ سنة لأقل من ٤٥ سنة .	١٩	٣٣.٩
	د من ٤٥ سنة فأكثر.	٨	١٤.٣
	المجموع	٥٦	%١٠٠
المؤهل الدراسي	أ بكالوريوس خدمة اجتماعية .	٧	١٢.٥
	ب ليسانس اداب .	٥	٨.٩
	ج دبلوم الخدمة الاجتماعية .	٤	٧.١
	د دبلوم متوسط .	٤	٧.١
	هـ دراسات عليا .	٢٥	٤٤.٦
	و تخصص اخر.	١١	١٩.٦
	المجموع	٥٦	%١٠٠
عدد سنوات الخبرة	أ أقل من ٥ سنوات .	٢٠	٣٥.٧
	ب من ٥ - ١٠ سنوات .	١٦	٢٨.٦
	ج من ١٠ - ١٥ سنوات .	٣	٥.٤
	د من ١٥ سنة فأكثر .	١٧	٣٠.٣
	المجموع	٥٦	%١٠٠

تشير بيانات الجدول السابق جدول رقم (١) إلى أن عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً من حيث النوع والفئة العمرية، والمؤهل الدراسي وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالى كما يلي :

١- من حيث النوع: يبلغ عدد الذكور في عينة الدراسة (١٥) مفردة بنسبة (٢٦.٨%) من إجمالي

مفردات العينة البالغ عددهم (٥٦) مفردة، بينما بلغ عدد الإناث (٤١) مفردة بنسبة (٧٣.٢%)

من عينة الدراسة.

٢- من حيث الفئة العمرية: حيث تشير بيانات الدراسة أن الفئة العمرية (من ٢٥ سنة لأقل من ٣٥ سنة) هي الفئة الأعلى بين الفئات العمرية حيث بلغ عددها (٢٩) مفردة بنسبة (٥١.٨%) ثم تأتي الفئة (من ٣٥ سنة لأقل من ٤٥ سنة) في الترتيب الثاني حيث بلغ عددها (١٩) مفردة بنسبة (٣٣.٩%)، بينما جاءت أقل الفئات العمرية في الترتيب (من ٤٥ سنة فأكثر) حيث بلغ عددها (٨) مفردة بنسبة (١٤.٣%) من عينة الدراسة وقد يعود ذلك الى حداثة تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٣- من حيث الحالة التعليمية: تشير بيانات الدراسة إلى ارتفاع نسبة الحاصلين دراسات عليا حيث بلغ عددهم (٢٥) مفردة بنسبة (٤٤.٦%)، وهذا سوف ينعكس بالايجاب على تطبيق الادارة الالكترونية بهذه المؤسسات ثم يلي ذلك الحاصلين على تخصص اخر حيث بلغ عددهم (١١) مفردة بنسبة (١٩.٦%)، مثل الحاسبات والمعلومات والحقوق والاداب والتجارة والعلوم وهندسة الاتصالات وتربية تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسب الالى ويرى الباحث ان هذا يمكن ان يمثل احد المعوقات فى المستقبل لدخول تخصصات غير مرتبطة بالادارة الالكترونية وفى الترتيب الأخير جاءت نسبة الحاصلين على دراسات عليا حيث بلغ عددهم (٤) مفردة بنسبة (٧.١%) من عينة الدراسة.

٤- عدد سنوات الخبرة: حيث تشير بيانات الدراسة أن الفئة (اقل من ٥ سنوات) هي الفئة الأعلى بين فئات الخبرة حيث بلغ عددها (٢٠) مفردة بنسبة (٣٥.٧%) ثم تأتي الفئة (من ١٥ سنة فأكثر) في الترتيب الثاني حيث يبلغ عددها (١٧) مفردة بنسبة (٣٠.٣%)

جدول رقم (٢) يوضح خصائص عينة الدراسة من حيث الحصول على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى ٥٦

المتغيرات	الاستجابة	ك	%
الحصول على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى	ا	٤٧	٨٣.٩
	ب	٩	١٦.١
	المجموع	٥٦	١٠٠%

تشير بيانات الجدول السابق جدول رقم (٢) إلى أن عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً من حيث الحصول على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى حيث بلغ عدد الحاصلين على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى من عينة الدراسة (٤٧) مفردة بنسبة (٨٣.٩%) من إجمالي مفردات

العينة ، بينما بلغ عدد الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى الإناث (٩) مفردة بنسبة (١٦.١%) من عينة الدراسة.

جدول رقم (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة من حيث عدد الدورات التدريبية ووجهه الاستفادة من الدورات التدريبية ن = ٤٧

المتغيرات	الاستجابة	ك	%	
عدد الدورات التدريبية	أ أقل من ٣ دورات	١٣	٢٧.٧	
	ب من ٣ - ٥ دورات	١٣	٢٧.٧	
	ج من ٥ - ٧ دورات	٤	٨.٥	
	د من ٧ دورات فأكثر	١٧	٣٦.٢	
المجموع			٥٦	١٠٠%
وجهه الاستفادة من الدورات التدريبية	أ اكتسبت مهارات جديدة مرتبطة بإدخال وحفظ البيانات	٤٠	٨٥.١	
	ب اكتسبت مهارات جديدة مرتبطة بصيانة الحاسب الالى	٢٠	٤٢.٦	
	ج اكتسبت مهارات جديدة مرتبطة باستخدام الانترنت	٣١	٦٥.٩	

تشير بيانات الجدول السابق جدول رقم (٣) إلى أن عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً من حيث عدد الدورات التدريبية ووجهه الاستفادة من الدورات التدريبية على النحو التالي:

١- الحصول على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى: حيث تشير بيانات الدراسة لعينة الدراسة ارتفاع نسبة الحصول على دورات تدريبية في مجال الحاسب الالى حيث يبلغ عددهم (من ٧ دورات فأكثر) مفردة بنسبة (٣٦.٢%) وهذا يعد مؤشر ايجابي في مجال الادارة الالكترونية .

٢- من حيث وجه الاستفادة من الدورات التدريبية تشير بيانات الدراسة إلى أن اكتساب مهارات جديدة مرتبطة بإدخال وحفظ البيانات يأتي في الترتيب الأول وعددهم (٤٠) مفردة بنسبة (٨٥.١%) من عينة الدراسة، ثم يأتي في الترتيب الثاني اكتساب مهارات جديدة مرتبطة باستخدام الانترنت وعددهم (٣١) مفردة بنسبة (٤٢.٦%)، وفي الترتيب الأخير يأتي اكتساب مهارات جديدة مرتبطة بصيانة الحاسب الالى حيث بلغ عددهم (٢٠) مفردة بنسبة (٤٢.٦%) من عينة الدراسة.



• ثانياً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بفوائد تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات

الرعاية الاجتماعية:

جدول رقم (٤) يوضح فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. ن = ٥٦

م	العبارة	موافق تماماً	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	مج الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	تعمل الإدارة الالكترونية على تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات.	٤٦	٨٢.١	٩	١٦.١	١	١.٨	١٥٧	٥٨.٣	٩٣.٥	٤
٢	يساهم استخدام الحاسب الآلي في عملية حفظ وتسجيل بيانات العملاء.	٥١	٩١.١	٥	٨.٩	٠	٠	١٦٣	٥٤.٣	٩٧.٠٢	١
٣	تساعد الإدارة الالكترونية على استيعاب اكبر عدد ممكن من المستفيدين.	٤٤	٧٨.٦	١٢	٢١.٤	٠	٠	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٥
٤	يؤدى استخدام الحاسب الآلي إلى تقليل تأثير العلاقات الشخصية.	٣٥	٦٢.٥	٢١	٣٧.٥	٢	٣.٦	١٤٩	٤٩.٧	٨٨.٧	٧
٥	يساهم استخدام الحاسب الآلي في تقليل استخدام الوثائق الورقية.	٤٤	٧٨.٦	١٠	١٧.٩	٢	٣.٦	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٦
٦	تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التواصل بين المؤسسات الاجتماعية	٣٧	٦٦.١	١٨	٣٢.١	١	١.٨	١٤٨	٤٩.٣	٨٨.٠٩	٨
٧	استخدام الحاسب الآلي يوفر الوقت والجهد عند التعامل مع العملاء	٥٠	٨٩.٣	٤	٧.١	٢	٣.٦	١٦٠	٥٣.٣	٩٥.٢	٢
٨	يؤدى استخدام الحاسب الآلي التخلص من البيروقراطية عند تقديم الخدمات	٣٠	٥٣.٦	١٩	٣٣.٩	٧	١٢.٥	١٣٥	٤٥	٨٠.٤	١٠
٩	تساعد الإدارة الالكترونية على سرعة تنفيذ القرارات الادارية	٣٦	٦٤.٣	١٨	٣٢.١	٢	٣.٦	١٢٨	٤٢.٧	٧٦.٢	١١
١٠	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل الأعباء عن العاملين والمستفيدين.	٣٩	٦٩.٦	١٣	٢٣.٢	٤	٧.١	١٤٧	٤٩	٨٧.٥	٩
١١	يساهم الحاسب الآلي في سهولة تبادل البيانات بين المؤسسات الاجتماعية	٤٨	٨٥.٧	٧	١٢.٥	١	١.٨	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٣

باستقراء بيانات السابق جدول رقم (٤) والذي يوضح أهم فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية

بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً

لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " يساهم استخدام الحاسب الآلي في عملية حفظ وتسجيل

بيانات العملاء " فى الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٤.٣) وقوة نسبية (٩٧.٠٢%).

٢- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " استخدام الحاسب الآلي يوفر الوقت والجهد عند التعامل

مع العملاء " فى الترتيب الثانى وذلك بوزن مرجح (٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٥.٢%).

٣- جاءت العبارة رقم (١١) والتي مفادها " يساهم الحاسب الألى في سهولة تبادل البيانات بين المؤسسات الاجتماعية وذلك بوزن مرجح (٥٣) وقوة نسبية (٣%)

**ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بالمتطلبات الادارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية :**

**جدول رقم (٥) يوضح محور المتطلبات الادارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.**

ن = ٥٦

م	العبارة	ضرورى جداً	%	ضرورى الى حد ما	%	غير ضرورى	%	مج الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	نشر الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية.	٤٧	٨٣.٣	٩	١٦.٠	٠	٠	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٤
٢	تعديل القوانين والتشريعات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٣٨	٦٧.٠	١٥	٢٦.٠	٣	٥.٤	١٤٧	٤٩	٨٧.٥	٩
٣	تبني خطة استراتيجية للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.	٤٤	٧٨.٠	١٠	١٧.٠	٢	٣.٥	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٥
٤	إقناع وتأييد الإدارة العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤٤	٧٨.٠	١٠	١٧.٠	٢	٣.٥	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٥
٥	توفير برامج تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤٨	٨٥.٠	٧	١٢.٠	١	١.٨	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٤
٦	تدريب العاملين على مهارات استخدام الحاسب الألى	٤٩	٨٧.٠	٦	١٠.٠	١	١.٨	١٦٠	٥٣.٣	٩٥.٢	٣
٧	توفير الحافز المادي والمعنوي لاستخدام الحاسب الألى	٤٣	٦٠.٠	١٢	١٢.٠	١	١.٨	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٥
٨	توفير ميزانية محددة لتطوير العمل الإداري بالمؤسسات الاجتماعية	٤١	٧٣.٠	١٤	٢٥.٠	١	١.٨	١٥٢	٥٠	٩٠.٤	٦
٩	توفير نظام أمن لحماية بيانات العملاء بالمؤسسات الاجتماعية	٥٠	٨٩.٠	٦	١٠.٠	٠	٠	١٦٢	٥٤	٩٦.٤	٢
١٠	توفير قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء بالمؤسسات الاجتماعية.	٥١	٩١.٠	٥	٨.٩	٠	٠	١٦٣	٥٤.٣	٩٧.٠٢	١
١١	وجود شبكة اتصال لتبادل المعلومات بين المؤسسات الاجتماعية.	٤٥	٨٠.٠	٨	١٤.٠	٣	٥.٤	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٥

م	العبرة	ضروري جداً	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجم الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١٢	تشكيل إدارة تتولى متابعة الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية	٣٩	٦٩.٠	١٤	٢٥	٣	٥.٤	١٤٨	٤٩.٣	٨٨.٠٩	٨
١٣	تعديل الهيكل الإداري الحالي حتى يتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية	٣٦	٦٤.٠	١٧	٣٠.٠	٣	٥.٤	١٤٥	٤٨.٣	٨٦.٣	١٠
١٤	عرض خدمات وأنشطة الوحدات الاجتماعية عبر مواقع الإنترنت	٤١	٧٣.٠	١٣	٢٣.٠	٢	٣.٥	١٥١	٥٠.٣	٨٩.٩	٧

باستقراء بيانات الجدول السابق جدول رقم (٥) والذي يوضح أهم المتطلبات الادارية لتطبيق للإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " توفير قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء بالمؤسسات الاجتماعية." في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٤.٣) وقوة نسبية (٩٧.٠٢%).

٢- جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها " توفير نظام أمن لحماية بيانات العملاء بالمؤسسات الاجتماعية " في الترتيب الثاني وذلك بوزن مرجح (٥٤) وقوة نسبية (٩٦.٤%).

٣- جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها " تدريب العاملين على مهارات استخدام الحاسب الآلي " في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٥.٢%).

**رابعاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بالمتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:**

جدول رقم (٦) يوضح المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

م	العبرة	ضروري جداً	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	التحول من استخدام الوثائق الورقية إلى استخدام الوثائق الإلكترونية	٤٤	٧٨.٦	١٢	٢١.٤	٠	٠	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٦

م	العبرة	ضروري جدا	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
٢	توفير خدمة الإنترنت بجميع المؤسسات الاجتماعية	٤٥	٨٠.٣	١١	١٩.٦	٠	٠	١٥٧	٢٥.٣	٩٣.٤	٥
٣	توفير برامج لحماية البيانات والمعلومات بالمؤسسات الاجتماعية	٤٩	٨٧.٥	٧	١٢.٥	٠	٠	١٦١	٥٣.٧	٩٥.٨	٢
٤	توفير أجهزة كمبيوتر كافية وحديثة للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية	٤٨	٨٥.٥	٦	١٠.٧	٢	٣.٦	١٥٦	٥٢	٩٢.٨	٦
٥	توفير موارد مالية لشراء أجهزة الحاسب الآلي..	٤٩	٨٧.٥	٦	١٠.٧	١	١.٨	١٦٠	٥٣.٣	٩٥.٢	٣
٦	بناء شبكة اتصال داخلية بين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية.	٤٤	٧٨.٦	٩	١٦.١	٣	٥.٤	١٥٣	٥١	٩١.٠٧	٨
٧	وجود خطة للأزمات عند حدوث عطل بشبكة الإنترنت	٤٧	٨٣.٩	٨	١٤.٣	١	١.٨	١٥٨	٥٢.٧	٩٤.٠٤	٤
٨	الاحتفاظ بنسخ احتياطية عن البيانات الخاصة بالعملاء	٤٧	٨٣.٩	٨	١٤.٣	١	١.٨	١٥٨	٥٢.٧	٩٤.٠٤	٤
٩	استخدام برامج تشغيل حديثة تحقق كفاءة العمل بالمؤسسات الاجتماعية.	٤٩	٨٧.٥	٧	١٢.٥	٠	٠	١٦١	٥٣.٧	٩٥.٨	٢
١٠	توفير الصيانة الدورية للأجهزة المستخدمة في الإدارة الإلكترونية	٥١	٩١.١	٤	٧.١	١	١.٨	١٦٢	٥٤	٩٦.٤	١
١١	توفير أدلة إرشادية توضح كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤١	٧٣.٢	١٤	٢٥	١	١.٨	١٥٢	٥٠.٧	٩٠.٥	٩
١٢	توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٤٤	٧٨.٦	١٢	١٢.٤	٠	٠	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٧
١٣	توفير قواعد بيانات متكاملة عن العملاء بالمؤسسات الاجتماعية	٤٣	٦٠.٧	١١	١٩.٦	٢	٣.٦	١٥٣	٥١	٩١.٠٧	٨
١٤	توفير الدعم الفني للأجهزة الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية.	٤٣	٦٠.٧	١٢	٢١.٤	١	١.٨	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٧

باستقراء بيانات الجدول السابق جدول رقم (٦) والذي يوضح أهم المتطلبات التقنية لتطبيق للإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " توفير الصيانة الدورية للأجهزة المستخدمة في الإدارة الإلكترونية." في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٤) وقوة نسبية (٩٦.٤%).

٢- جاءت العبارتان ارقام (٣) ، (٩) والتي مفادهما " توفير برامج لحماية البيانات والمعلومات بالمؤسسات الاجتماعية، استخدام برامج تشغيل حديثة تحقق كفاءة العمل بالمؤسسات الاجتماعية " في الترتيب الثاني وذلك بوزن مرجح (٥٣.٧) وقوة نسبية (٩٥.٨%)

٣- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها " توفير موارد مالية لشراء أجهزة الحاسب الآلي.. " في

الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٥.٢%)

خامساً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بالمتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

جدول رقم (٧) يوضح أهم المتطلبات البشرية لتطبيق للإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

م	العبارة	ضروري جداً	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	توفير دورات تدريبية للعاملين على مهارات الحاسب الآلي.	٤٨	٨٥.٧	٧	١٢.٥	١	١.٨	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٣
٢	إقناع العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤٦	٨٢.١	١٠	١٧.٩	٠	٠	١٥٨	٥٢.٧	٩٤.٠ ٥	٤
٣	توفير المتخصصين في تشغيل وصيانة الحاسب الآلي.	٥٠	٨٩.٣	٤	٧.١	٢	٣.٦	١٦٠	٥٣.٣	٩٥.٢	٢
٤	تدريب العاملين على مهارات اللغة الإنجليزية.	٣١	٥٥.٤	٢٢	٣٩.٣	٣	٥.٤	١٤٠	٤٦.٧	٨٣.٣	١١
٥	زيادة الثقة لدى العاملين باستخدام الإدارة الإلكترونية.	٤٤	٧٨.٦	١١	١٩.٦	١	١.٨	١٥٥	٥١.٧	٩٢.٣	٦
٦	تنفيذ برامج توعية بأهمية وفوائد استخدام الإدارة الإلكترونية.	٤١	٧٣.٢	١٤	٢٥	١	١.٨	١٥٢	٥٠.٧	٩٠.٥	٩
٧	توفير دورات تدريبية عن استخدام التكنولوجيا الحديثة.	٥١	٩١.١	٣	٥.٤	٢	٣.٦	١٦١	٥٣.٧	٩٥.٨	١
٨	إقناع مديري الوحدات الاجتماعية بفوائد الإدارة الإلكترونية.	٤٥	٨٠.٣	١٠	١٧.٩	١	١.٨	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٥
٩	زيادة ثقة العاملين بقدرتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية	٤٧	٨٣.٩	٨	١٤.٣	١	١.٨	١٥٨	٥٢.٧	٩٤.٠ ٥	٤
١٠	تنمية معارف وخبرات العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية.	٤٨	٨٥.٧	٧	١٢.٥	١	١.٨	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٣
١١	زيادة وعى العاملين بالأمن المعلوماتي عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤٣	٦٠.٧	١١	١٩.٦	٢	٣.٦	١٥٣	٥١	٩١.١	٨
١٢	زيادة ثقة العملاء في كافة التعاملات الإلكترونية	٤٠	٧١.٤	١٥	٢٦.٨	٠	٠	١٥٠	٥٠	٨٩.٣	١٠
١٣	زيادة تقبل العاملين بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	٤٣	٦٠.٧	١٢	٢١.٤	١	١.٨	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٧
١٤	تهيئة العملاء لمواكبة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.	٤٣	٦٠.٧	١٢	٢١.٤	١	١.٨	١٥٤	٥١.٣	٩١.٧	٧

باستقراء بيانات السابق جدول رقم (٧) والذي يوضح أهم المتطلبات البشرية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي

١- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " توفير دورات تدريبية عن استخدام التكنولوجيا الحديثة" في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٣.٧) وقوة نسبية (٩٥.٨%).

٢- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها " توفير المتخصصين في تشغيل وصيانة الحاسب الآلي." في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٥.٢%)

٣- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " توفير دورات تدريبية للعاملين على مهارات الحاسب الآلي." في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٣) وقوة نسبية (٩٤.٦%)

**سادساً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بالمتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:**

جدول رقم (٨) يوضح المتطلبات المالية المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

م	العبارة	ضروري	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	توفير الموارد المالية لشراء الأجهزة والمعدات اللازمة للإدارة الإلكترونية.	٤٩	٨٧.٥	٦	١٠.٧	١	١.٨	١٦٠	٥٣.٣	٩٥.٢	١
٢	توفير الموارد المالية لتدريب العاملين بالمؤسسات الاجتماعية	٤٦	٨٢.١	٩	١٦.١	١	١.٨	١٥٧	٥٢.٣	٩٣.٥	٣
٣	توفير الموارد المالية لصيانة الأجهزة بالمؤسسات الاجتماعية	٥٠	٨٩.٣	٣	٥.٤	٣	٥.٤	١٥٩	٥٣	٩٤.٦	٢
٤	توفير الموارد المالية لاستخدام شبكة الإنترنت بالمؤسسات الاجتماعية	٤٤	٧٨.٦	١١	١٩.٦	١	١.٨	١٥٥	٥١.٦	٩٢.٣	٥
٥	إنشاء معامل تدريب على وسائل التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسات الاجتماعية	٤٢	٧٥	١١	١٩.٦	٣	٥.٤	١٥١	٥٠.٣	٨٩.٩	٧
٦	توفير الموارد المالية لشراء برامج الحاسب الآلي .	٤٥	٨٠.٣	١٠	١٧.٩	١	١.٨	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٤
٧	توفير الحوافز المادية للمتميزين من العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية.	٤٦	٨٢.١	٩	١٦.١	١	١.٨	١٥٧	٥٢.٣	٩٣.٥	٣
٨	توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية.	٤٢	٧٥	١٣	٢٣.٢	١	١.٨	١٥٣	٥١	٩١.١	٦
٩	توفير الدعم المالي للبحوث والدراسات في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	٤٢	٧٥	١١	١٩.٦	٣	٥.٤	١٥٥	٥١.٧	٩٢.٣	٥

م	العبرة	ضروري جداً	%	ضروري إلى حد ما	%	غير ضروري	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١٠	. توفير الدعم المالي لشراء أنظمة حماية البيانات والمعلومات.	٤٧	٨٣.٩	٧	١٢.٥	٢	٣.٦	١٥٧	٥٢.٣	٩٣.٥	٣
١١	توفير الموارد المالية للتدريب على الإدارة الإلكترونية	٤٥	٨٠.٣	١٠	١٧.٩	١	١.٨	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٤
١٢	توفير الموارد المادية لتبادل الخبرات بين المؤسسات الاجتماعية	٤٥	٨٠.٣	١٠	١٧.٩	١	١.٨	١٥٦	٥٢	٩٢.٩	٤

باستقراء بيانات السابق جدول رقم (٨) والذي يوضح أهم المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي

١- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " توفير الموارد المالية لشراء الأجهزة والمعدات اللازمة للإدارة الإلكترونية " في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥٣.٣) وقوة نسبية (٩٥.٢%).

٢- جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها " توفير الموارد المالية لصيانة الأجهزة بالمؤسسات الاجتماعية. " في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٣) وقوة نسبية (٩٤.٦%)

٣- جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها " توفير الموارد المالية دورات تدريبية للعاملين على مهارات الحاسب الآلي. " في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٢.٣) وقوة نسبية (٩٣.٥%)

سابعاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة المرتبطة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

جدول رقم (٩) يوضح محور المعوقات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

م	العبرة	موافق تماماً	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	عدم قدرة العملاء على استخدام الحاسب الآلي للحصول على الخدمات.	٣٩	٦٩.٦	١٤	٢٥	٣	٥.٤	١٤٨	٤٩.٣	٨٨.١	٤
٢	عدم اقتناع الإدارة العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣١	٥٥.٤	١٧	٣٠.٤	٨	١٤.٣	١٣٥	٤٥	٨٠.٤	٧
٣	عدم وجود دورات تدريبية للعاملين	٣٥	٦٢.٥	١٧	٣٠.٤	٤	٧.١	١٤٣	٤٧.٠	٨٥.١	٦

م	العبرة	موافق تماماً	%	موافق إلى حد ما	%	غير موافق	%	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
	بالمؤسسات الاجتماعية.				٤			٧			
٤	نقص التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣٨	٦٧.٥	١٤	٢٥	٤	٧.١	١٤٦	٤٨.٧	٨٦.٩	٥
٥	عدم وجود قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء.	٤٠	٧١.٤	١٢	٢١.٤	٤	٧.١	١٤٨	٤٩.٣	٨٨.١	٤
٦	عدم وجود نظام لحماية بيانات ومعلومات العملاء	٤٤	٧٨.٦	٩	١٦.١	٣	٥.٤	١٥٣	٥١	٩١.١	٢
٧	عدم وجود ميزانية لتوفير الأجهزة الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٤٤	٧٨.٦	١٠	١٧.٩	٢	٣.٦	١٥٤	٥١.٣	٩١.٦	١
٨	عدم توفير الاتصال الإلكتروني بين الوحدات الاجتماعية	٤٢	٧٥	١٣	٢٣.٢	١	١.٨	١٥٣	٥١	٩١.١	٢
٩	عدم وجود خدمة الإنترنت بالمؤسسات الاجتماعية	٤٥	٨٠.٣	٥	٨.٩	٦	١٠.٧	١٥١	٥٠.٣	٨٩.٩	٣
١٠	عدم اقتناع العملاء بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية	٣٧	٦٦.١	١٣	٣٢.٢	٦	١٠.٧	١٤٣	٤٧.٧	٨٥.١	٦

باستقراء بيانات السابق جدول رقم (٩) والذي يوضح أهم المعوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث يتضح أن استجابات عينة الدراسة تتوزع توزيعاً إحصائياً وفقاً لمجموع الأوزان والقوة النسبية، وقد جاء ترتيب عبارات هذا المحور كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " عدم وجود ميزانية لتوفير الأجهزة الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " في الترتيب الأول وذلك بوزن مرجح (٥١.٣) وقوة نسبية (٩١.٦%).

٢- جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها " عدم توفير الاتصال الإلكتروني بين الوحدات الاجتماعية " في الترتيب الثاني وذلك بوزن مرجح (٥١) وقوة نسبية (٩١.١%).

٣- جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " عدم وجود خدمة الإنترنت بالمؤسسات. " في الترتيب الثالث وذلك بوزن مرجح (٥٠.٣) وقوة نسبية (٨٩.٩%).

**-النتائج العامة للدراسة-**



- أولاً: النتائج المرتبطة بالتساؤل الاول والمرتبط بأهم فوائد تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تشمل ان استخدام الحاسب الألى يساهم في عملية حفظ وتسجيل بيانات العملاء، كما يوفر الوقت والجهد عند التعامل مع العملاء كما يساهم في سهولة تبادل البيانات بين المؤسسات الاجتماعية.
- ثانياً: النتائج المرتبطة بالتساؤل الثانى المرتبط بأهم المتطلبات الادارية لتطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تتضمن توفير قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء بالمؤسسات الاجتماعية و توفير نظام أمن لحماية بيانات العملاء بالمؤسسات ، وتدريب العاملين على مهارات استخدام الحاسب الألى .
- ثالثاً: النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث المرتبط بأهم المتطلبات التقنية لتطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تتضمن توفير الصيانة الدورية للأجهزة المستخدمة في الإدارة ، وتوفير برامج لحماية البيانات والمعلومات بالمؤسسات الاجتماعية، واستخدام برامج تشغيل حديثة تحقق كفاءة العمل بالمؤسسات الاجتماعية ، وتوفير موارد مالية لشراء أجهزة الحاسب الألى .
- رابعاً: النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع المرتبط بأهم المتطلبات البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تتضمن توفير دورات تدريبية عن استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتوفير المتخصصين في تشغيل وصيانة الحاسب الألى ، وتوفير دورات تدريبية للعاملين على مهارات الحاسب الألى .
- خامساً: النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع المرتبط بأهم المتطلبات البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تتضمن توفير الموارد المالية لشراء الأجهزة والمعدات اللازمة للإدارة الإلكترونية ، وتوفير الموارد المالية لصيانة الأجهزة بالمؤسسات الاجتماعية، وتوفير الموارد المالية لتدريب العاملين على مهارات الحاسب الألى .

• سادسا: النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع المرتبط بأهم معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية حيث أثبتت نتائج الدراسة تعدد هذه المتطلبات (من وجهة نظر عينة الدراسة) والتي تتضمن عدم وجود ميزانية لتوفير الأجهزة الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وعدم توفير الاتصال الإلكتروني بين الوحدات الاجتماعية ، وعدم وجود خدمة الإنترنت بالمؤسسات الاجتماعية.

### - التوصيات العامة للدراسة:

وفقا للنتائج العامة للدراسة توصى الدراسة الراهنة بأهمية نشر الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية ، وتوفير خدمة الإنترنت بجميع المؤسسات الاجتماعية ، وإقناع وتأييد الإدارة العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتبنى خطة إستراتيجية للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، وتوفير قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء بالمؤسسات الاجتماعية ، ووجود شبكة اتصال لتبادل المعلومات بين المؤسسات الاجتماعية، وتشكيل إدارة تتولى متابعة الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية، وتعديل الهيكل الإداري الحالي حتى يتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية، ونشر الوعي الإلكتروني بين المواطنين عن الإدارة الإلكترونية.

### مراجع البحث:

- (١) محمد عبد الفتاح محمد : ادارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٨م ، ص ٥
- (٢) محمد جاد حسين ، اشرف محمود احمد : امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة جنوب الوادي ، بحث منشور في مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد ٣٤ ، الجزء الاول ، ٢٠١٠م ، ص ٥٤
- (٣) محمد محمود الطعمانة ، طارق شريف العلوش : الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة ، ٢٠٠٤م، ص ص ١٦٣-١٦٤
- (٤) موسى عبد الناصر ، محمد قريشى : مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي ( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ) بحث منشور في مجلة الباحث ، الجزائر ، العدد ٩ ، ٢٠١١م ، ص ٩٠.

(٥) محمد بن سعيد محمد العريش : امكانية تطبيق الادارة الالكترونية فى الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة ( مكة ) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٨م .

(6) Desireé Joy Cranfield and John Taylor. Knowledge Management and Higher Education: A UK Case Study University of Southampton, U Ltd Journal of Knowledge Management Volume 6 Issue 2 2008

(7)Tobias Mettler and Peter Rohner: upplier Relationship Management: A Case Study in the Context of Health Care. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. Universidad de Talca – Chile VOL 4 / ISSUE 3 / DECEMBER 2009

(8)Kaiser Permanente: Bridging the Quality Divide with Integrated Practice, Group Accountability, and Health Information Technology Commonwealth Fund pub Organized Health Care Delivery System. Vol. 17 . June 2009

(٩) محمد جاد حسين ، اشرف محمود احمد : امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة جنوب الوادى ، بحث منشور فى مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد ٣٤ ، ٢٠١٠م .

(١٠) محمد على الشهرى: اثر تطبيق الادارة الالكترونية فى مستوى اداء العاملين " دراسة مطبقة على جامعة تبوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة مؤتة ، الاردن ، ٢٠١١م ،

(١١) مرفت احمد فرح : دور الادارة الالكترونية فى تطوير الادارة المحلية ، بحث منشور فى مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة بور سعيد ، يناير ٢٠١١م .

(١٢) موسى عبد الناصر ، محمد قريشى : مساهمة الادارة الالكترونية فى تطوير العمل الادارى بمؤسسات التعليم العالى ( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ) بحث منشور فى مجلة الباحث ، الجزائر ، العدد ٩ ، ٢٠١١م .

(١٣) خليفة مصطفى ابو عاشور ، ديانا جميل النمري : مستوى تطبيق الادارة الالكترونية فى جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين ، بحث منشور فى المجلة الاردنية فى العلوم التربوية ، جامعة اليرموك ، الاردن ، المجلد ٩ ، العدد ٢ ، ٢٠١٣م .

(١٤) احمد سعد محمد طيب، محمد مصطفى القصيمي : تشخيص معوقات تطبيق نماذج الادارة الالكترونية فى المؤسسات التعليمية " دراسة استطلاعية لاراء الموظفين فى عدد من المدارس الاهلية فى مدينة الموصل " ، بحث منشور فى مجلة تنمية الرافدين، العراق ، العدد ١٤٤ ، المجلد ٣٥ ، ٢٠١٣م .

(١٥) قيس زهير عبد الكريم : اثر الادارة الالكترونية فى ادارة الجودة الشاملة " دراسة حالة فى دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا" ، بحث منشور فى مجلة الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العراق ، العدد ١٠٠ ، ٢٠١٤م.

(16) Abdelrazaq Salem : The Impact of E-Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization International Journal of Business and Social Science Vol 5, No. 10; September 2014

(17) Hassan. N. Rawash: Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions Jadara University, JORDAN Academic Research International Vol. 5 (5) September 2014

(١٨) لطرش فيروز ، الادارة الالكترونية وتأثيرها فى عملية اتخاذ القرار ، بحث منشور فى مجلة دراسات وابحاث ، جامعة الجلفة ، الجزائر ، العدد ٢٠ ، ٢٠١٥م.

(١٩) العياشى زرار: الادارة الالكترونية " فلسفة جديدة فى ادارة المظمات الحديثة " بحث منشور فى ملفات ابحاث فى الاقتصاد والتيسير ، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية ، المغرب ، العدد ٥ ، يونيو ٢٠١٦م

(٢٠) محمد عبد الفتاح محمد : مرجع سبق ذكره ، ص ١٦٥ .

(٢١) خليفة مصطفى ابو عاشور ، ديانا جميل النمري : مستوى تطبيق الادارة الالكترونية فى جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٠٣ .

(٢٢) احمد سعد محمد طيب، محمد مصطفى القصيمي : تشخيص معوقات تطبيق نماذج الادارة الالكترونية فى المؤسسات التعليمية " دراسة استطلاعية لاراء الموظفين فى عدد من المدارس الاهلية فى مدينة الموصل " مرجع سبق ذكره ، ص ١٥ .

(٢٣) لمين علوطى : الادارة الالكترونية للموارد البشرية ، بحث منشور فى مجلة بحوث اقتصادية عربية ، المجلد ١٥ ، العدد ٤٢ ، ٢٠٠٨م . ص ١٤٤ .

(٢٤) عبد الحميد عبد الفتاح المغربى : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها " دراسة تطبيقية على ميناء دمياط " بحث منشور فى المؤتمر العلمى السنوى الدولى العشرون ( صناعة الخدمات فى الوطن العربى - رؤية مستقبلية ) كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، ابريل ٢٠٠٤م ، ص ٣ .

(٢٥) راجع : ايمان صالح حسن عبد الفتاح : اتجاهات المدير المصرى نحو الادارة الالكترونية وفقا للمتغيرات الشخصية " دراسة ميدانية على الادارة المصرية " ، بحث منشور فى مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة بور سعيد ، العدد ٢ ، ٢٠٠٧م

- عبد المحسن عبد المحسن جودة : تطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية " دراسة مقارنة " بحث منشور فى المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد ٣٤ ، العدد ٢ ، ٢٠١٠م.
- نائل عبد الحافظ العواملة : نوعية الادارة والحكومة الالكترونية فى العالم الرقمى " دراسة استطلاعية " بحث منشور فى مجلة العلوم الادارية ، جامعة الملك سعود ، المجلد ١٥ ، العدد ٢ ، ٢٠٠٣م
- (٢٦) محمد الشمري : المتطلبات الرئيسية لتحول المنظمات الى الادارة الالكترونية ، بحث منشور فى مجلة القراءة والمعرفة ، العدد ١٦٧ ، ٢٠١٥م. ص ٢٢٣.
- (٢٧) موسى عبد الناصر ، محمد قريشى : مساهمة الادارة الالكترونية فى تطوير العمل الادارى بمؤسسات التعليم العالى ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٠.
- (٢٨) معتز ابراهيم : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية فى الجامعات ، بحث منشور فى عالم التربية ، القاهرة ، ٢٠١٤م ص ٤١١.
- (٢٩) المرجع السابق ، ص ٤١٠.
- (٣٠) موسى عبد الناصر ، محمد قريشى : مساهمة الادارة الالكترونية فى تطوير العمل الادارى بمؤسسات التعليم العالى ( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ص ٩١-٩٢
- (٣١) عبد المحسن عبد المحسن جودة : تطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية " دراسة مقارنة " ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٩٧