

## **متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية**

**"دراسة مطبقة على شركة الصلاح الخيرية بتفهننا الأشرف"**

**Requirements for activating E-management in Civil  
Society Organizations from the Perspective of Social  
Work General Practice "A Study Applied to Al-Salah  
Charitable Company in Tafahna Al-Ashraf"**

**د/ وائل المحضر أنور أحمد المحضر**

مدرس بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع – كلية التربية

جامعة الأزهر بتفهننا الأشرف

DOI:10.21608/FJSSJ.2022.147031.1094 Url:https://fjssj.journals.ekb.eg/article\_251281.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٢/٦/٢٥ م  
تاريخ النشر: ٢٠٢٢/٧/٢٤ م  
توثيق البحث: المحضر، وائل المحضر أنور أحمد. (٢٠٢٢). متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مج.١٠، ع.٣، (٣)، ٣٨-٣٠.

٢٠٢٢ م

**F**SSJ

مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية  
Future of Social Sciences Journal

العدد: الثالث. يوليو ٢٠٢٢ م.

المجلد: العاشر.

## متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

مستخلص:

هدفت الدراسة الحالية تحقيق هدف رئيس مؤداه: "الوصول إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني"، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة، وتكونت عينة الدراسة من (٣٤٧) من العاملين بشركة الصلاح الخيرية بتفهننا الأشراف، كما اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأسفرت نتائج الدراسة أنّ كلا من المتطلبات المادية والبشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة، والمتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة جدًا، وأن معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني في مجملها جاءت مرتفعة جدًا، أوصت الدراسة ببعض التوصيات منها ضرورة عقد دورات تدريبية بصفة دورية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني من أجل مسايرة التقنيات التكنولوجية المعاصرة حتى يتم التمكن من تطبيق الإدارة الإلكترونية، كذلك تأسيس البنية التحتية بمنظمات المجتمع المدني لتطبيق الإدارة الإلكترونية (أجهزة الحاسوب-الانترنت-البرمجيات...).

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، منظمات المجتمع المدني، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

Requirements for activating E-management in Civil Society

Organizations from the Perspective of Social Work General Practice

### Abstract:

This study aimed at building a proposed vision from the perspective of the general practice of social work to activate electronic management in civil society organizations. The study used the social survey method with a sample of 347 worker at Al-Salah Charitable Company in Tafahna Al-Ashraf. The study used a questionnaire as a tool for data collection. The results of the study showed a very high level of both the material and human requirements for activating the electronic administration in civil society organizations. The coordinating requirements for the activation of electronic management

in civil society organizations was also very high. In addition, the obstacles of activating E-management in civil society organizations were very high. The study recommended the necessity of holding training courses on a regular basis for civil society organization workers in order to keep pace with contemporary technological techniques, in order to be able to apply electronic management, as well as the need to establish an infrastructure in civil society organizations to implement electronic management (computers - internet - software....etc.).

**Key Words:** E-management, civil society organization, Social Work General Practice.

#### تمهيد:

إن منظمات المجتمع المدني منظومة مركبة من مجموعة كبيرة من المتغيرات الأساسية التابعة والمستقلة، لذلك لا يمكن لمنظمات المجتمع المدني أن تتسم بأساليب تقليدية وأدوات روتينية تقليدية عادية، بل لا بد من وجود إدارة قيادية واعية قادرة على رؤية الأبعاد الحقيقية للتقدم، وعليه فنجد أن منظمات المجتمع المدني تحتاج إلى إدارة قيادية ناجحة متميزة تشرف على كل نشاط من الأنشطة والخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع المدني، وأن يكون قيادي هادف مرن ويعتمد على عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقييم من خلال خبرات سابقة بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة بأعلى كفاءة (محمد، ٢٠١٨، ص ٨٩١).

وتسهم الإدارة الإلكترونية في دعم التفكير الاستراتيجي لأعضاء مجلس إدارة منظمات المجتمع المدني، وتنمية عادات التفكير في المستقبل، وكذلك توفير فرص المشاركة لجميع المستويات الإدارية في تخطيط وتنفيذ الأهداف وتقييمها.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Saleem, et. Al, 2011) حيث أشارت إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة من حيث التكلفة والوقت والجهد بالإضافة إلى العلاقة الإيجابية بين توفير قوى بشرية قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين إنتاجية المنظمة وعلى أدائها.

كما أكدت نتائج دراسة (الحسيني والخيال، ٢٠١٣) على أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري للمنظمة حيث تسهل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتبسيط

الإجراءات الإدارية وتخفيض عدد المعاملات الورقية، وزيادة معدل المرونة الإدارية وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب، مع توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف بالإضافة إلى تقليل ظاهرة الفساد الإداري وتغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء، أو إنشاء، أو دمج) بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

والدول العربية يواجهها بعض الجمود والمعوقات التي تقف حائلاً أمام عملية الاستثمار الفعّال لتفعيل الإدارة الإلكترونية، حيث إنّ عدداً كبيراً من المنظمات تعاني من بعض السلبيات والتي قد تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية وضعف التنسيق بين المنظمات والمؤسسات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال التقنيات الحديثة وتتنوع هذه المعوقات ما بين (معوقات إدارية - معوقات مادية - معوقات بشرية - معوقات تنظيمية... إلخ).

ويتفق ذلك مع ما أسفرت عنه نتائج دراسة (Seresht, H, 2009) إلى أنّ أهم المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في المعوقات الإدارية والتنظيمية والبشرية والمادية، مع ضعف الوعي التكنولوجي والأمية الرقمية، وانقار الخبرة في مجال الحاسب الآلي ونظم المعلومات، هذا إضافة إلى مقاومة التغيير.

كما أظهرت نتائج دراسة عقيلان وخميس (٢٠١٠) أنّ أهم التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كان من أهمها ضعف البنية التحتية لنظام التكنولوجيا الحديثة، والرغبة في استمرار الوضع التقليدي، ومقاومة التغيير رغبة في الحفاظ على المركز، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الحافز المادي والمعنوي للقوى البشرية لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات.

هذا وقد أكدت دراسة حجاج (٢٠٢١) أنّ من أهم المعوقات عدم وجود إدارة لتقديم الاستشارات المهنية، وكذلك عدم وجود إدارة للدعم الفني، واقترحت الدراسة تعزيز نشر الثقافة التكنولوجية في شتى منظمات المجتمع المدني، وتعزيز الجانب المالي لتمويل البرامج التكنولوجية والتطبيقات الرقمية الحديثة.

وانسجاماً مع الأهمية الحيوية لمنظمات المجتمع المدني ورسالتها وعظم الدور الملقى عليها فإن ذلك يتطلب ضرورة توفير العديد من المتطلبات للنهوض بها والارتقاء بخدماتها، حيث أنّ الدولة المصرية تعيش الآن أزهى عصورها عصر المعلوماتية والمعرفة

الرقمية، وذلك لما تراه من نمو سريع في المعلومات والتكنولوجيا في العالم من حولنا، أيضاً تعيش الدولة المصرية ثورة معلوماتية، وهي الثورة التي لا يمكن تجنبها حتى بالنسبة للدول الأقل تقدماً، فلقد أصبح العالم قرية إلكترونية صغيرة يربطها شبكة المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتعددة عبر الأقمار الصناعية.

وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة، والتي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة للوصول إلى الرفاه الاجتماعي واستثمار الموارد الاقتصادية المختلفة بشكل علمي وعقلاني، أصبحت الإدارة الرقمية وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح على عنصر التغيير والابتكار، والإبداع والتنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء والنمو الاقتصادي لمنظمات المجتمع المدني والمؤسسات كبيرة الحجم والمتوسطة والصغيرة، ليس فقط في زيادة حجم الإنتاج من السلع والخدمات، بل لأنها تعمل على زيادة كفاءة الأداء التنظيمي وفعاليته لها وتحسين صورة مخرجاتها، وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات، الأمر الذي مكن منظمات المجتمع المدني من الاستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم بنيتها التحتية وتشكيلها، وتحويل هيكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها وإعادة صياغتها، وإخراج نشاطاتها الداخلية (خواجة، ٢٠١٣، ص ٤٨٧٨).

وبالفعل أحدثت الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في ممارساتها، وعلى تدفق المعلومات، وعلى أساليب تصميم المنتجات وتقديم الخدمات، حيث وفرت طرق وإمكانيات جديدة لمساعدة منظمات المجتمع المدني على تحقيق الإبداع والأداء المتميز وضمانه مقارنة بالمنافسين من خلال العمل على رفع الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء الوظائف والأعمال المتنوعة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه.

وتنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل (خواجة، ٢٠١٣، ص ٤٨٨١).

ولما كانت الدراسات المرتبطة بالمجتمعات الافتراضية أو الرقمية إحدى أنواع الدراسات واهتمام العلوم الاجتماعية وفي الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى وصف خصائص تلك المجتمعات كما وكيفاً من أجل معرفة تأثيرها على مهنة الخدمة الاجتماعية.

كان لزاماً على الخدمة الاجتماعية أن تتوسع في الاستفادة من الحاسب الآلي في شتى المجالات وكلما زادت تكنولوجيا الحاسب الآلي تعقيداً وتبسيطاً في نفس الوقت في استخدامه كان من واجب الخدمة الاجتماعية تطوير استخدام الحاسب الآلي مواكبة مع التقدم التكنولوجي الذي يطرأ عليه.

وذلك من خلال منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية التي تعد نوعاً من الممارسة يعتمد على أساس عام من المعرفة والمهارات التي تستخدمها مهنة الخدمة الاجتماعية في تقديمها للخدمات الاجتماعية عن طريق التعامل مع أنساق ومستويات متنوعة على أوسع نطاق واستخدام أساليب متنوعة بحيث يصبح الممارس العام قادراً على إشباع احتياجات العملاء وخدمتهم.

حيث تؤكد على ذلك نظرية الأنساق العامة: general systems theory والتي تعد أكثر النظريات استخداماً في حقل الخدمة الاجتماعية فمعظم نماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية تستخدم مفاهيم مستمدة من نظرية الأنساق العامة، فلقد أصبحت "التغذية العكسية" feedback و"نسق العميل" client system و"نسق المساعدة" helping system، على سبيل المثال، من المفاهيم الثابتة والمسيطرّة في حقل الخدمة الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك، فإن نظرية الأنساق العامة خدمت كإطار نظري العديد من نماذج الممارسة المستخدمة حالياً (Roadway, 1986, p515).

وتركز نظرية الأنساق العامة على مجموعة من العناصر يتكون منها النسق وهي (علي، ٢٠٠٩، ص ٣٣٤):

- **المدخلات: Inputs** وهي مجموعة الموارد المتاحة للنسق أو المختارة بواسطة الطاقة التي يجلبها من منظمات أخرى أو من البيئة التي يوجد فيها، ويحرص على تجديدها بصفة مستمرة، خاصة أن وظيفته تعتمد على استمرار تدفق الطاقة له من البيئة الخارجية.
- **العمليات التحويلية: Throughputs** وهي الجزء المختص بأداء العمليات والأنشطة الهادفة إلى تحويل المدخلات إلى شكل آخر مغاير تماماً لما كانت عليه قبل دخولها للنسق، وغالبية هذه المعالجات والأنشطة تتم داخل النسق، بمعنى أنها رد فعل النسق تجاه المدخلات.

- **المخرجات: Out Put** وهي سلسلة الإنجازات والنتائج المتحققة عن العمليات والأنشطة التي قام بها النسق، أي نتائج عملية النسق الذي يتبلور في أشكال وأنماط مختلفة تتمثل فيما يقدمه النسق للبيئة في صورة مخرجات.
- **التغذية العكسية: Feed back** وهي ما تقدمه البيئة نتيجة تلقيها للمخرجات، أو مجموعة الاستجابات البيئية للمخرجات والتي تسمح بتعديل العمليات التحويلية أو المخرجات مستقبلاً، وقد تمثل التغذية العكسية جزءاً من المخرجات ليتحول مرة أخرى إلى مدخلات.

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في تحديد أنساق التعامل الذي سيتم التعامل معها ونسق المجتمع المحلي والمستفيدين من شركة الصلاح الخيرية بتقنها الأشراف محل الدراسة. كذلك **نظرية المنظمات**: قدم كل من زواس كيف ودونالدماييل نموذجاً لتحليل المنظمات يقوم على فكرة النسق الاجتماعي المفتوح وعناصره (حبيب وحنا، ٢٠١٦، ص ٢٠٨):

- **المدخلات**: وهي الطاقة التي يجذبها النسق من المنظمات الأخرى أو من البيئة التي بها النسق، والتي تحرص المنظمة على تحديثها بشكل دوري، وتتضمن المدخلات (القوى البشرية، الأجهزة والمعدات، الدعم المعنوي والمادي، المستفيدين)، وغير ذلك من الموارد التي يمكن الحصول عليها.
- **العمليات التحويلية**: والمتمثلة في الخدمات والبرامج المقدمة من قبل المنظمة للمستفيدين سواء أكانت برامج علاجية، أم عمليات مساعدة، أم خدمة للمستفيدين.
- **المخرجات**: وتمثل المردود النهائي للأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال العمليات التحويلية للمدخلات، ويكون هذا المردود في صورة خدمات أو برامج لها تأثير واقعي ملموس على المنظمة سواء أكان بالداخل أم بالخارج.
- **التغذية العكسية**: وهي المعلومات التي تأخذها المنظمة من البيئة أو من مخرجاتها ويتحول مرة أخرى إلى مدخلات.

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية أن منظمات المجتمع المدني أنشئت بغرض اشباع احتياجات المجتمع المحلي ومواجهة مشكلاته، وأنه يوجد لها أهداف محددة ونظم يسير العمل في ضوئها تحت قيادة حكيمة لتحقيق أهدافها.



## مشكلة الدراسة:

فمن خلال ما سبق عرضه من بعض الدراسات السابقة والكتابات النظرية التي تؤكد على أهمية الإدارة الإلكترونية وأهمية تفعيلها بمنظمات المجتمع المدني حتى تستطيع مسايرة الثورة التكنولوجية فيمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:  
ما متطلبات الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية؟

## أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق هدف رئيس مؤداه: "تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية".  
ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية الآتية:

- ١- تحديد المتطلبات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٢- تحديد المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٣- تحديد المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٤- تحديد معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٥- تحديد مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٦- وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

## تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ما المتطلبات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٢- ما المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٣- ما المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٤- ما معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٥- ما مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني؟

## أهمية الدراسة:

- ١- الإدارة الإلكترونية أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث فأصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة بصفة عامة ومنظمات المجتمع المدني بصفة خاصة.
- ٢- انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاءة.
- ٣- تعد الإدارة الإلكترونية ثورة في علم الإدارة الحديثة نتيجة لما تقدمه من آثار إيجابية في تسهيل عمليات الإدارة، وتقليص وقت إنجاز وتكلفة المهام، وإتاحة المعلومة في كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية بل تمتد إلى النواحي الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية للمنظمة.
- ٤- ندرة الدراسات السابقة -في حدود علم الباحث- التي تناولت الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- ٥- هذه الدراسة قد تمثل رؤية استشرافية لمستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية وتقادى معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

## مفاهيم الدراسة:

## ١- الإدارة الإلكترونية:

تعرف بأنها إدارة الموارد المعلوماتية التي تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال التي تميل أكثر من أي وقت مضى إلى التجريد وإخاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية وكفاءة في تحقيق أهدافها واستخدام مواردها (نجم، ٢٠٠٨، ص ١١٩)

هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، لذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات المختلفة وفي مقدمتها شبكة الإنترنت (ياسين، ٢٠٢٠، ص ١٠).

وهي عبارة عن تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر، وتعتبر الإدارة الإلكترونية منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصال لبحث واسترجاع المعلومات بهدف دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية (محمود والطالب، ٢٠٢٠، ص ٢٦).

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائياً بأنها: تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية بشركة الصلاح الخيرية من تقليدية إلى إلكترونية يتم تنفيذها بدقة وجودة عالية دون استخدام الورق.

## ٢- منظمات المجتمع المدني:

تعرف بأنها جملة المنظمات الاجتماعية والثقافية والسياسية والتي تعمل في استقلال شبه نسبي عن قيادات الدولة وذلك لتحقيق أهداف معينة سواء أكانت اجتماعية كالجمعيات الأهلية والمنظمات الخيرية أم سياسية مثل النقابات والأحزاب السياسية وتقدر عند تحقيق أهدافها أهمية الحريات والتعددية، وتحترم الاحتياجات الإنسانية للمجتمع (حسن، ٢٠١٤، ص ٧).

وهي مجمل التنظيمات غير الحكومية التي تنشأ لخدمة المصالح أو المبادئ المشتركة لأعضائها، وهي المنظمات الاجتماعية والثقافية والسياسية التي تعمل في ميادينها المختلفة في استقلال عن سلطة الدولة لتحقيق أغراض متعددة، منها أغراض سياسية كالمشاركة في صنع القرار على المستوى الوطني مثل الأحزاب السياسية، ومنها أغراض نقابية كالمدافع عن مصالح أعضائها، ومنها أغراض ثقافية ومنها أغراض اجتماعية للإسهام في العمل الاجتماعي لتحقيق التنمية (عبد المجيد، ٢٠١٥، ص ٢٧).

كما تعرف بأنها تنظيمات نشأت تطوعاً بمبادرات شعبية فهي تعكس احتياجات ومتطلبات المجتمع الاجتماعية والثقافية وهي لا تهدف إلى الربح حتى وإن كانت تقدم بعض الخدمات بمقابل مادي فذلك بهدف تغطية النفقة للخدمة ودعم الأنشطة فقط (عمر، ٢٠١٨، ص ٤٣).

ويمكن تعريف منظمات المجتمع المدني إجرائيًا بأنها: شركة الصلاح الخيرية بتفهننا الأشراف وهي تقدم خدمات اجتماعية ومساعدات مالية وخدمات صحية هذا بالإضافة إلى توفير فرص عمل لأبناء القرية.

### الإطار النظري:

أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني: (رضوان، ٢٠٠٤، ص ٥ & فطيمي، ٢٠١٦، ص ٦)

- ❖ الحاجة إلى توحيد البيانات على مستوى منظمات المجتمع المدني.
  - ❖ ضرورة تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين بمنظمات المجتمع المدني على اتساع نطاق العمل.
  - ❖ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء بمنظمات المجتمع المدني.
  - ❖ الاتجاه نحو توظيف التطور التكنولوجي واستخدامه في الاعتماد على المعلومات في صنع واتخاذ القرارات.
  - ❖ الحاجة إلى ضرورة توفير البيانات للعاملين بمنظمات المجتمع المدني.
  - ❖ زيادة المنافسات بين منظمات المجتمع المدني وضرورة وجود آليات تحفز على التمييز لكل منظمة تسعى للتنافس.
- خصائص الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني: (عيدروس، ٢٠١٣، ص ١١٩-١٢٠ & محمد، ٢٠١٦، ص ٢٨)
- تقليل الاعتماد على التعامل الورقي مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد والمال في تقديم الخدمة.
  - الشفافية والوضوح في التعامل مع العاملين والمستفيدين ومعرفة حقوقهم وواجباتهم.
  - القضاء على تزاحم المستفيدين حين الحصول على الخدمات حيث يتم الحصول عليها إلكترونياً.
  - كسر الحواجز المكانية.
  - دقة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بمنظمات المجتمع المدني حيث تعتمد الإدارة الإلكترونية على التكنولوجيا الرقمية.
  - التواصل الدائم والمباشر بالعاملين والمستفيدين في أي وقت وأي مكان.

أهداف الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني: (فطيمي، ٢٠١٦، ص ٩-١٠ - سليم، ٢٠٢١، ص ٢٨٢)

- استيعاب أكبر عدد من المستفيدين في وقت واحد.
- توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين في الحال.
- ارتفاع كفاءة عمل مجلس الإدارة مع المستفيدين والمنظمات الأخرى.
- التقليل من معوقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها ببعضها البعض.
- القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية.
- الحصول على المعلومات والبيانات من مصدرها بصورة موحدة.

**متطلبات الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:**

**المتطلبات المالية:** (محمود، ٢٠١٦، ص ٣٠٤)

- توفير مستوى مناسب من التمويل للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
- عقد بروتوكولات مع شركات متخصصة لصيانة الأجهزة وتحديث البرامج والتطبيقات وحمايتهما بشكل دوري ومدعم.
- مساهمة شركات الانترنت بتوفير خطوط مجانية او مدعمة لمنظمات المجتمع المدني التي تسعى إلى تحويل أعمالها للإدارة الإلكترونية.
- شراء أجهزة الحاسب الآلي والبرامج والتطبيقات اللازمة للإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

**المتطلبات البشرية:** (الحسن ونصار، ٢٠١١)

- توفر الوعي لدى العناصر البشرية بأهمية الإدارة الإلكترونية وأبعادها بمنظمات المجتمع المدني والقدرة على التعامل معها.
- لا بد وأن يكون جميع العاملين بمنظمات المجتمع المدني لديهم القدرة على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية.
- تدريب العاملين بمنظمات المجتمع المدني وبناء قدراتهم على استخدام قواعد البيانات وإدارتها ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.

المتطلبات التنسيقية: (المبييضين، ٢٠١١، ص ٥٩ - محمد، ٢٠١٨، ص ٩١٨)

- سن التشريعات والقوانين التي تجرم السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.
  - توفير سبل الحماية اللازمة للبرامج والتطبيقات المستخدمة.
  - الاحتفاظ بنسخة احتياطية للمعلومات والبيانات.
  - تشفير المعلومات التي تم تخزينها وحفظها في مختلف الوسائط.
- معوقات الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني: (بربخ، ٢٠١٢، ص ٦٤ - إسماعيل، ٢٠١٨، ص ٩٦)

- ⊖ عدم وضوح الرؤية لدى منظمات المجتمع المدني بأهمية تفعيل الإدارة الإلكترونية في ظل الثورة المعلوماتية.
  - ⊖ مقاومة التغيير من قبل العاملين بمنظمات المجتمع المدني ورفضهم للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية.
  - ⊖ ضعف الثقة في صدق المعلومات التي يتم تناقلها من خلال الإدارة الإلكترونية بين العاملين وبعضهم البعض وبين المستفيدين بمنظمات المجتمع المدني.
  - ⊖ الأمية الرقمية وضعف الخبرة اللازمة بين العاملين بمنظمات المجتمع المدني لاستخدام البرامج والتطبيقات وحفظ المعلومات وأرشفتها.
  - ⊖ ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية.
  - ⊖ ارتفاع التكاليف المادية اللازمة لبناء وتكوين البنية الأساسية للإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
  - ⊖ ضعف الموارد المالية لتقديم دورات وبرامج تدريبية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني، والاستعانة بأصحاب الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءات العالية.
- الإجراءات المنهجية للدراسة:**

- ١- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف التحليل الكمي والكيفي للظاهرة موضوع الدراسة

٢- المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة، حيث إنَّ منهج المسح الاجتماعي يهتم بدراسة الظروف الاجتماعية وغيرها في مجتمع ما بهدف جمع الحقائق واستخراج النتائج اللازمة لحل مشكلة ما في المجتمع.

٣- مجتمع الدراسة وعينته: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بشركة الصلاح الخيرية وعددهم (٨٤٦) مفردة، وتم اختيار عينة الدراسة وعددها (٣٤٧) مفردة، أي بما يمثل (٤١%) من أجمالي مجتمع البحث تقريبًا.

#### ٤- أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة من أدوات البحث العلمي للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، وتكونت الاستبانة من المحاور الآتية:

أ- المحور الأول: البيانات الأولية (النوع - المؤهل العلمي - سنوات العمل بالشركة).

ب- المحور الثاني: المتطلبات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني ويتكون من (٥) عبارات.

ج- المحور الثالث: المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني ويتكون من (٥) عبارات.

د- المحور الرابع: المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني ويتكون من (٥) عبارات.

هـ- المحور الخامس: معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني ويتكون من (١٥) عبارة.

و- المحور السادس: مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني ويتكون من (١٠) عبارات.

#### صدق الأداة:

##### ١- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة على عدد (١٠) من المتخصصين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بكلية التربية جامعة الأزهر، وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وقام الباحث بتعديل وإضافة وحذف العبارات التي تم الاتفاق على تعديلها أو إضافتها أو حذفها بنسبة (٨٠%)

٢- صدق الاتساق الداخلي:

جدول (١) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمحور

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	**٠,٦٥٦	١	**٠,٦٨٩	١	**٠,٧٧٣	١	**٠,٨٢٨
٢	**٠,٦٨٧	٢	**٠,٧٢٩	٢	**٠,٧٩٤	٢	**٠,٧٦٩
٣	**٠,٤٩٩	٣	**٠,٦٦٠	٣	**٠,٨٥٥	٣	**٠,٧٨٩
٤	**٠,٧٤٣	٤	**٠,٧٥٢	٤	**٠,٨٤٥	٤	**٠,٧٧٦
٥	**٠,٧٧٦	٥	**٠,٦٢٨	٥	**٠,٨٢١	٥	**٠,٧٨٨
تابع المحور الرابع				المحور الخامس			
٦	**٠,٧٧٣	١١	**٠,٧٥٥	١	**٠,٧٥٩	٦	**٠,٧٢٩
٧	**٠,٧٢٣	١٢	**٠,٧٣١	٢	**٠,٨٣١	٧	**٠,٧٢١
٨	**٠,٧٣٦	١٣	**٠,٦٦٠	٣	**٠,٨٦٢	٨	**٠,٨٣٠
٩	**٠,٥٦٠	١٤	**٠,٦٤٢	٤	**٠,٨٢٦	٩	**٠,٨٥٩
١٠	**٠,٧١٣	١٥	**٠,٦١١	٥	**٠,٨٧٦	١٠	**٠,٨٠٨

\*\*وجود دلالة عند مستوى (٠,٠١)

يلاحظ من الجدول رقم (١) أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وقام الباحث باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة وكانت النتائج كالتالي:

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط	المحور
**٠,٩٤٨	المحور الأول
**٠,٩١٣	المحور الثاني
**٠,٨٩٧	المحور الثالث
**٠,٩١٤	المحور الرابع
**٠,٩٠٣	المحور الخامس

\*\*وجود دلالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول رقم (٢) السابق أن قيم معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة جاءت بقيم مرتفعة، وكانت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١) مما يعني وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبانة، تجعلها صالحة للتطبيق الميداني. ثبات أداة الدراسة: للتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية مكونه من (٥٠) من مجتمع الدراسة ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:



جدول (٣) معاملات ثبات أداة الدراسة طبقاً لمحاوير الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل الفاكرونباخ
المحور الأول	٥	٠,٨٢٦
المحور الثاني	٥	٠,٩١١
المحور الثالث	٥	٠,٨٧٨
المحور الرابع	١٥	٠,٩١٧
المحور الخامس	١٠	٠,٩٠٨
الاستبانة ككل	٤٠	٠,٩٠٦

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جاءت بقيم عالية وبلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٠٦)، مما يدل على ثبات الأداة، الأمر الذي يدل على إمكانية الاعتماد على نتائجها.

جدول (٤) مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	درجة الممارسة	المتوسط الحسابي
أوافق بشدة	مرتفعة جدا	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠
أوافق	مرتفعة	من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠
أوافق لحد ما	متوسطة	من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠
لا أوافق	منخفضة	من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠
لا أوافق بشدة	منخفضة جدا	أقل من ١,٨٠

#### ٥- مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** تحدد المجال المكاني بمؤسسة الصلاح الخيرية بتفهننا الأشراف - مركز ميت غمر - محافظة الدقهلية.
- **المجال البشري:** عينة من العاملين بشركة الصلاح الخيرية وعددهم (٣٤٧).
- **المجال الزمني:** استغرقت الدراسة الفترة الزمنية من ٢٠٢١/٨/٥ وحتى ٢٠٢٢/١/١٠

#### ٦- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V.26). الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ارتباط (بيرسون) للثبات.
- معامل (ألفا كرونباخ) للثبات.
- حساب التكرارات لكل عبارة.
- حساب النسبة المئوية لكل عبارة.
- حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة.
- الانحراف المعياري لكل عبارة

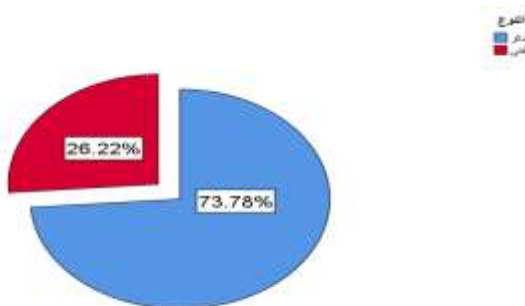
تحليل النتائج ومناقشتها:

المحور الأول: خصائص عينة الدراسة:

جدول (٥) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل الدراسي
٧٣,٧٨	٢٥٦	ذكر
٢٦,٢٢	٩١	أنثى
١٠٠	٣٤٧	المجموع

يوضح الجدول رقم (٥) خصائص مجتمع الدراسة طبقاً للنوع حيث تشير بيانات الجدول إلى أن نسبة الذكور (٧٣,٧٨%) ونسبة الإناث مثلت (٢٦,٢٢%).

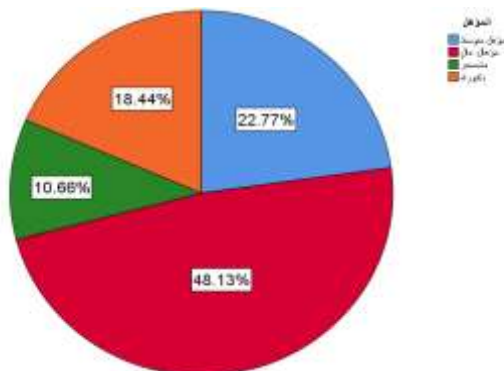


شكل (١) يوضح النسبة المئوية لمتغير النوع

جدول (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة المؤهل الدراسي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل الدراسي
٢٢,٧٧	٧٩	مؤهل متوسط
٤٨,١٣	١٦٧	مؤهل عالٍ
١٠,٦٦	٣٧	ماجستير
١٨,٤٤	٦٤	دكتوراه
١٠٠	٣٤٧	المجموع

يوضح الجدول رقم (٦) خصائص مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي حيث جاء في الترتيب الأول مؤهل عالٍ بنسبة (٤٨,١٣%)، وجاء في الترتيب الثاني مؤهل متوسط بنسبة (٢٢,٧٧%)، بينما جاء في الترتيب الثالث مؤهل دكتوراه بنسبة (١٨,٤٤%)، في حين جاء في الترتيب الرابع مؤهل ماجستير بنسبة (١٠,٦٦%).

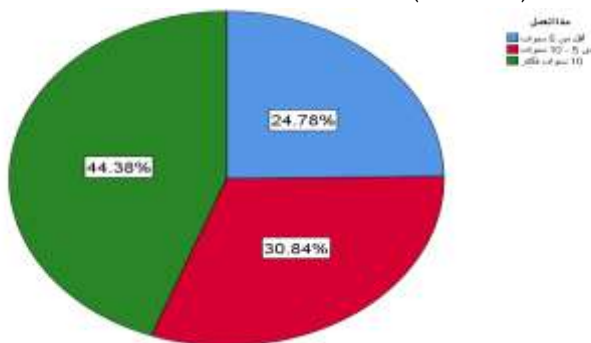


شكل (٢) يوضح النسبة المئوية لمتغير المؤهل الدراسي

جدول (٧) يوضح توزيع عينة الدراسة مدة العمل بالشركة

النسبة المئوية %	العدد	مدة العمل بالشركة
٢٤,٧٨	٨٦	أقل من ٥ سنوات
٣٠,٨٤	١٠٧	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنة
٤٤,٣٨	١٥٤	١٠ سنوات فأكثر
١٠٠	٣٤٧	المجموع

يوضح الجدول رقم (٧) خصائص مجتمع الدراسة حسب مدة العمل بشركة الصلاح الخيرية، حيث جاء في الترتيب الأول ١٠ سنوات فأكثر بنسبة (٤٤,٣٨%)، وجاء في الترتيب الثاني من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات وذلك بنسبة (٣٠,٨٤%) وقد جاء أقل من ٥ سنوات في الترتيب الثالث بنسبة (٢٤,٧٨%).



شكل (٣) يوضح النسبة المئوية لمتغير مدة العمل بالشركة

المحور الثاني: المتطلبات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:  
جدول (٨) يوضح المتطلبات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة			
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
٥	١,٢١٢	٣,٥٩	٦,٣	٢٢	١٤,١	٤٩	٢١,٩	٧٦	٢٩,٧	١٠٣	٢٨	٩٧	١	تخصيص الموارد لتدريب القوى البشرية على الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
٤	١,١٥١	٣,٧٣	٤,٦	١٦	١١,٥	٤٠	٢٠,٧	٧٢	٣٢,٣	١١٢	٣٠,٨	١٠٧	٢	توفير التمويل لإجراء خدمات الصيانة الدورية بمنظمات المجتمع المدني.
٣	٠,٩٢٠	٣,٩٧	٠,٩	٣	٤,٩	١٧	٢٣,٦	٨٢	٣٧,٢	١٢٩	٣٣,٤	١١٦	٣	توفير التمويل اللازم للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
٢	٠,٨٦٨	٤,٠٤	-	-	٢,٦	٩	٢٨	٩٧	٣٢,٦	١١٣	٣٦,٩	١٢٨	٤	توفير جهات مانحة لأجهزة الحاسوب للعمل الإلكتروني بمنظمات المجتمع المدني.
١	٠,٨٢١	٤,٢٤	٠,٩	٣	٠,٦	٢	١٧,٦	٦١	٣٥,٧	١٢٤	٥٤,٢	١٥٧	٥	تدبير الموارد لتنفيذ خطة تسويقية دعائية لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
مرتفعة	٠,٩٩٤	٣,٩١	٢,٥		٦,٧		٢٢,٣		٣٣,٥		٣٦,٦			إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتطلبات المادية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة وذلك بمتوسط (٣,٩١)، حيث إن العبارة الخامسة ونصها (تدبير الموارد لتنفيذ خطة تسويقية دعائية لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط (٤,٢٤)، ويتم ذلك عن طريق التوعية المجتمعية بواسطة توسيع شبكات الإعلام وتوضيح خصائص الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني، وأهدافها،

وأهم مزاياها، وعقد المؤتمرات والندوات حول الإدارة الإلكترونية وأهميتها بمنظمات المجتمع المدني.

وقد جاءت العبارة الرابعة في الترتيب الثاني ونصها (توفير جهات مانحة لأجهزة الحاسوب للعمل الإلكتروني بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٤,٠٤)، وهذا حتى يمكن الاستفادة بأقصى حد ممكن من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني والتي يمكن التواصل معها عبر الشبكة العنكبوتية وبأسعار تتناسب مع إمكانيات وموارد منظمات المجتمع المدني.

كما جاءت العبارة الثالثة ونصها (توفير التمويل اللازم للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الثالث بمتوسط (٣,٩٧) حيث إنه لا بد من تحديد آليات واستراتيجيات واضحة ومحددة لمنظمات المجتمع المدني تحدد الأبعاد الفنية لكيفية إقامة البنية التحتية وتجهيزها حتى تصبح صالحة لتفعيل واستخدام الإدارة الإلكترونية بها.

بينما جاءت العبارة الثانية في الترتيب الرابع ونصها (توفير التمويل لإجراء خدمات الصيانة الدورية بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٣,٧٣) ويتم ذلك من خلال توفير عوامل الجذب والاستشارة للقوى الفنية المتخصصة في صيانة الأجهزة الإلكترونية بشكل دوري ومستمر.

في حين جاءت العبارة الأولى ونصها (تخصيص الموارد لتدريب القوى البشرية على الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الخامس بمتوسط (٣,٥٩)، ويتم ذلك بواسطة تحديد التكلفة اللازمة لتدريب القوى البشرية (العاملين) بمنظمات المجتمع المدني وإعداد الحقايب التدريبية المتخصصة في المجال الإلكتروني وإكساب العاملين المعارف والمهارات ثم الخبرات ذات الصلة بقواعد البيانات وأجهزة الحاسوب وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

### المحور الثالث: المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:

جدول (٩) يوضح المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني

م	العبارة	درجة التحقق												
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		لا أوافق بشدة				
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			
١	توفير قوى بشرية للقيام بعمليات الدعم الفني وتطوير نظم المعلومات	٣٦,٦	١٢٧	١١٤	٣٢,٩	٦٨	١٩,٦	٣٠	٨,٦	٨	٢,٣	٣,٩٣	١,٠٥٥	٤

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م			
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة						
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن					
																بمنظمات المجتمع المدني.	
م ٤	٠,٩٩٤	٣,٩٣	١,٢	٤	٨,٤	٢٩	٢١,٣	٧٤	٣٥,٢	١٢٢	٣٤	١١٨		٢	إقناع العاملين بمنظمات المجتمع المدني بأهمية الإدارة الإلكترونية.		
١	٠,٧٧٢	٤,٣٠	-	-	٢	٧	١٣,٣	٤٦	٣٧,٨	١٣١	٤٧	١٦٣		٣	تدريب القوى البشرية بمنظمات المجتمع المدني على نظام الإدارة الإلكترونية.		
٣	٠,٩٦٦	٤,٠٥	٢,٦	٩	٤,٩	١٧	١٦,٧	٥٨	٣٦,٣	١٢٦	٣٩,٥	١٣٧		٤	بث ثقة العاملين بمنظمات المجتمع المدني بقدراتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.		
٢	٠,٩٨٠	٤,١٤	٣,٢	١١	٣,٥	١٢	١٢,٤	٤٣	٣٨	١٣٢	٤٢,٩	١٤٩		٥	توفير المدربين لتطوير أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني بالبرمجة بشكل دوري.		
مرتفعة	٠,٩٥٣	٤,٠٧	١,٨		٥,٥		١٦,٦		٣٦		٤٠				إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)		

يوضح الجدول رقم (٩) أن المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة وذلك بمتوسط (٤,٠٧)، حيث إن العبارة الثالثة ونصها (تدريب القوى البشرية بمنظمات المجتمع المدني على نظام الإدارة الإلكترونية) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط (٤,٣٠) ويتم ذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية لجميع العاملين بمنظمات المجتمع المدني على وسائل وأساليب استخدام الأجهزة الإلكترونية وقواعد البيانات والمعلومات، واستخدام الشبكة العنكبوتية، وجميع ما يلزم لتفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل بناء والانتهاء من عصر الأمية الإلكترونية.

وقد جاءت العبارة الخامسة في الترتيب الثاني ونصها (توفير المدربين لتطوير أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني بالبرمجة بشكل دوري) بمتوسط (٤,١٤)، ويتم ذلك من خلال عقد بروتوكولات مع الشركات والهيئات المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية وذلك لعقد برامج

تدريبية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني بشكل دوري ثابت وذلك لمساعدة العاملين على التطوير والتنمية في أدائهم وإكسابهم المهارات والخبرات العصرية أولاً بأول لمواكبة التغيرات الرقمية ومسايرة العصر الحديث.

كما جاءت العبارة الرابعة في الترتيب الثالث ونصها (بث ثقة العاملين بمنظمات المجتمع المدني بقدراتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية) بمتوسط (٤,٠٥)، ويتم ذلك بواسطة حلقات النقاش وورش العمل وذلك بغرض نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية والقدرة على التعامل معها، وإقامة المزيد من المؤتمرات والندوات لإبراز أهمية الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

بينما جاء في الترتيب الرابع كل من العبارتين الأولى والثانية ونصهما على الترتيب (توفير قوى بشرية للقيام بعمليات الدعم الفني وتطوير نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني - إقناع العاملين بمنظمات المجتمع المدني بأهمية الإدارة الإلكترونية) بمتوسط (٣,٩٣)، تأهيل العاملين للتعامل مع الحاسب الآلي وإكسابهم مهارات التعامل معه مثل (طرق إدخال البيانات-حفظها-أرشفتها-القدرة على استرجاعها-حمايتها)، كذلك نشر الوعي بين العاملين بمنظمات المجتمع المدني بأهمية الإدارة الإلكترونية وأنها أضحت ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها بأي حالٍ من الأحوال.

#### المحور الرابع: المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:

جدول (١٠) يوضح المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني

م	العبارة	درجة التحقق										العبارة	ترتيب العبارة للمكون	
		أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي				الاتحراف المعياري
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن					
١	تفعيل دور الشرطة المسؤولة عن تنظيم الأعمال الإلكترونية وحمايتها بمنظمات المجتمع المدني.	٩٩	٢٨,٥	١٤٣	٤١,٢	٧٦	٢١,٩	١٩	٥,٥	١٠	٢,٩	٣,٨٧	٠,٩٨٤	٥
٢	توفير السرية الإلكترونية لحفظ الأرشيف الإلكتروني من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني.	١٦٧	٤٨,١	١٤٩	٤٢,٩	٣١	٨,٩	-	-	-	-	٤,٣٩	٠,٦٤٧	٢
٣	تأمين حماية منظمات	١٥٣	٤٤,١	١٤٧	٤٢,٤	٣٨	١١	٩	٢,٦	-	-	٤,٢٨	٠,٧٦٠	٣

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م				
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة							
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن						
																	المجتمع المدني والمستفيدين من خدماتها.	
١	٠,٥١٤	٤,٥٦	-	-	-	-	٠,٩	٣	٤٢,١	١٤٦	٥٧,١	١٩٨					توفير الأمن الإلكتروني وحماية بيانات منظمات المجتمع المدني من الاختراق.	٤
٤	٠,٧٧٥	٤,٢١	-	-	٢	٧	١٥,٦	٥٤	٤١,٨	١٤٥	٤٠,٦	١٤١					إضافة التشريعات والقوانين التي تنظم العمل الإلكتروني بمنظمات المجتمع المدني.	٥
مرتفعة جدا	٠,٧٣٦	٤,٢٦	٠,٥٨		٢		١١,٦		٤٢,١		٤٣,٧						إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)	

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة جداً وذلك بمتوسط (٤,٢٦)، حيث جاءت العبارة الرابعة ونصها (توفير الأمن الإلكتروني وحماية بيانات منظمات المجتمع المدني من الاختراق) في الترتيب الأول بمتوسط (٤,٥٦) حيث ذلك يتطلب سن التشريعات والقوانين التي تعطي للإدارة الإلكترونية شريعتها وسهولة الاستخدام والعمل بها.

وقد جاءت العبارة الثانية في الترتيب الثاني ونصها (توفير السرية الإلكترونية لحفظ الأرشيف الإلكتروني من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٤,٣٩)، ويتم ذلك من خلال توفير أنظمة قوية لتشفير المعلومات والحماية من الفيروسات وبرامج التجسس، والعمل على اكتشاف نقاط الضعف التي تواجه التطبيقات الإلكترونية، وسن التشريعات والقوانين الرادعة لمرتكبي اختراق هذه الشبكات.

كما جاءت العبارة الثالثة ونصها (تأمين حماية منظمات المجتمع المدني والمستفيدين من خدماتها) في الترتيب الثالث بمتوسط (٤,٢٨)، ويتم ذلك من خلال اعتماد التقنيات المتاحة والمستخدمه لحماية المعلومات الخاصة بمنظمات المجتمع المدني والمستفيدين، والاستفادة من خبرات المؤسسات والمنظمات العالمية والعربية ذات التخصص والخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها.



بينما جاءت العبارة الخامسة ونصها (إضافة التشريعات والقوانين التي تنظم العمل الإلكتروني بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الرابع وذلك بمتوسط (٤,٢١)، ويكون ذلك بسن القوانين والتشريعات الخاصة بالأمن المعلوماتي، وتخصيص فريق أمني يخضع لإدارة منظمات المجتمع المدني ولا سيما وزارة التضامن الاجتماعي لحماية الشبكات من الاختراق، ومراقبة الشبكة وحمايتها من الفيروسات والقراصنة وبرامج التجسس، وتحديث التطبيقات الإلكترونية بشكل دوري ومستمر.

في حين جاءت العبارة الأولى ونصها (تفعيل دور الشرطة المسؤولة عن تنظيم الأعمال الإلكترونية وحمايتها بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الخامس بمتوسط (٣,٨٧)، ويكون ذلك من خلال إعطاء الجهات الأمنية المسؤولة الصلاحيات والشرعية التي تمكنها من ممارسة عملها ضد الخارجين عن القانون وردعهم حتى يكونوا عظة لمن تسول له نفسه أن يحدوا حذوهم.

**المحور الخامس: معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:**

جدول (١١) يوضح معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق								العبارة	م		
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق				أوافق بشدة	
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			%	ن
<b>معوقات مالية:</b>														
٣	٠,٤٧٦	٤,٦٥	-	-	-	-	-	-	٣٤,٦	١٢٠	٦٥,٤	٢٢٧	١	ضعف المخصصات المالية لعمليات التأهيل وتدريب العاملين على الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
٤	٠,٥٢٠	٤,٦٠	-	-	-	-	١,٤	٥	٣٧,٥	١٣٠	٦١,١	٢١٢	٢	ضعف الحوافز لتشجيع العاملين للتحويل الرقمي بدلاً من اليدوي بمنظمات المجتمع المدني.
٢	٠,٤٩٩	٤,٦٦	-	-	-	-	١,٢	٤	٣٢	١١١	٦٦,٩	٢٣٢	٣	ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء البنية التحتية المعلوماتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م				
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة							
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن						
																	بمنظمات المجتمع المدني.	
١	٠,٤٨١	٤,٦٧	-	-	-	-	٠,٦	٢	٣١,٤	١٠٩	٦٨	٢٣٦					ضعف الاعتمادات المالية لدى منظمات المجتمع المدني ومحدودية الإنفاق.	٤
م٤	٠,٥٤١	٤,٦٠	-	-	٠,٣	١	١,٧	٦	٣٥,٤	١٢٣	٦٢,٥	٢١٧					ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء الشبكات وربط المواقع بمنظمات المجتمع المدني.	٥
مرتفعة جدا	٠,٥٠٣	٤,٦٣	-	-	٠,٠٦	-	٠,٩٨	-	٣٤,٢	-	٦٤,٨	-					إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)	
<b>معوقات بشرية:</b>																		
٣	٠,٥٣٥	٤,٦٥	-	-	٠,٦	٢	١,٢	٤	٣١,١	١٠٨	٦٧,١	٢٣٣					ضعف ثقة العاملين في تحول المعاملات الإدارية بمعاملات إلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٦
٤	٥,٢٥	٤,٦٣	-	-	-	-	٢	٧	٣٣,٤	١١٦	٦٤,٦	٢٢٤					ضعف مهارة استخدام شبكة المعلومات بكفاءة وفعالية بمنظمات المجتمع المدني.	٧
٥	٠,٨١٣	٤,٤٨	٠,٦	٢	٤	١٤	٤,٩	١٧	٢٧,٧	٩٦	٦٢,٨	٢١٨					ضعف استقطاب القوى البشرية للتدريب في مجال نظم المعلومات والبرمجيات بمنظمات المجتمع المدني.	٨
١	٠,٤٧٥	٤,٦٩	-	-	-	-	٠,٦	٢	٢٩,٧	١٠٣	٦٩,٧	٢٤٢					ضعف البرامج التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٩
٢	٠,٥٤١	٤,٦٨	-	-	٠,٩	٣	١,٢	٤	٢٦,٨	٩٣	٧١,٢	٢٤٧					الفهم الخطأ عن الإدارة الإلكترونية من قبل العاملين بمنظمات المجتمع المدني.	١٠

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة			
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
مرتفعة جدا	١,٥٢٢	٤,٦٢	٠,١٢	١,١	١,٩٨	٢٩,٧	٦٧,١	إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)						
<b>معوقات تنسيقية</b>														
٤	٠,٦٤٠	٤,٥٩	-	-	١,٤	٥	٤	١٤	٢٨,٥	٩٩	٦٦	٢٢٩	١١	ضعف اقتناع إدارة منظمات المجتمع المدني بضرورة التحول الإلكتروني.
٣	٠,٦٣٠	٤,٦٣	٠,٩	٣	٠,٦	٢	١,٢	٤	٣٠	١٠٤	٦٧,٤	٢٣٤	١٢	صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيق العمل الإلكتروني بمنظمات المجتمع المدني.
١	٠,٤٧٤	٤,٧٢	-	-	-	-	١,٢	٤	٢٥,٦	٨٩	٧٣,٢	٢٥٤	١٣	عدم توافر برامج حماية لأجهزة الحاسوب لحمايتها من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني.
٥	٠,٧٢٢	٤,٤٧	١,٢	٤	٠,٩	٣	٤	١٤	٣٧,٨	١٣١	٥٦,٢	١٩٥	١٤	روتينية الإجراءات الإدارية بمنظمات المجتمع المدني تعوق من التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
٢	٠,٥٣٧	٤,٦٦	-	-	٠,٣	١	٢,٣	٨	٢٨,٥	٩٩	٦٨,٩	٢٣٩	١٥	غياب المتابعة من قبل السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني.
مرتفعة جدا	٠,٦٠٠	٤,٦١	٠,٤٢	٠,٦٤	٢,٥٤	٣٠,٠٨	٦٦,٣٤	إجمالي عدد الاستجابات (١٧٣٥)						
مرتفعة جدا	٠,٨٧٥	٤,٦٢	٠,١٨	٠,٦	١,٨٣	٣١,٣٣	٦٦,٠٦	إجمالي عدد الاستجابات (٥٢٠٥)						

يتضح من الجدول رقم (١١) معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني في مجملها جاءت مرتفعة جداً بمتوسط (٤,٦٢)، حيث جاءت المعوقات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني مرتفعة جداً بمتوسط (٤,٦٣)، وجاءت كلاً من

المعوقات البشرية والتنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني مرتفعة جدًا بمتوسط (٤,٦٢)، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة مرسي (٢٠٢١).

#### نتائج المعوقات المالية:

فقد جاءت العبارة الرابعة ونصها (ضعف الاعتمادات المالية لدى منظمات المجتمع المدني ومحدودية الإنفاق) في الترتيب الأول بمتوسط (٤,٦٧)، ويرجع ذلك إلى محدودية الموارد المتاحة وضعف الإمكانيات المادية، هذا بالإضافة إلى التقيد بجهات إنفاق محددة، وميزانية ثابتة يصعب تغييرها.

بينما جاءت العبارتان ونصهما (ضعف الحوافز لتشجيع العاملين للتحويل الرقمي بدلاً من اليدوي بمنظمات المجتمع المدني-ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء الشبكات وربط المواقع بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الرابع بمتوسط (٤,٦٠)، الحوافز سواء أكانت المعنوية أم المادية قد تكون شبه منعدمة، لذلك تجد التحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني لا يلقي القبول بشكل الكافي، كذلك أيضًا ارتفاع التكاليف المادية لإنشاء الشبكات والبرامج وربط المواقع ببعضها عبر الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).

#### نتائج المعوقات البشرية:

فقد جاءت العبارة التاسعة ونصها (ضعف البرامج التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الأول بمتوسط (٤,٦٩)، عدم عقد حقائب تدريبية وبرامج تأهيلية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني وقد ترتب على ذلك عدم ثقتهم في التحويل إلى الإدارة الإلكترونية، على الرغم من أن التحويل إلى الإدارة الإلكترونية وترك الإدارة التقليدية أصبح أمر حتمي لا يمكن تجاهله أو التغاضي عنه حتى تتمكن من مواكبة العصر الرقمي.

بينما جاءت العبارة الثامنة ونصها (ضعف استقطاب القوى البشرية للتدريب في مجال نظم المعلومات والبرمجيات بمنظمات المجتمع المدني) في الترتيب الخامس بمتوسط (٤,٤٨)، لنشر الوعي الإلكتروني وتزويد القوى البشرية بالمعارف والمهارات المستحدثة والمتطورة حتى يتم تنمية وعيهم وترسيخ المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية.

**نتائج المعوقات التنسيقية:**

فقد جاءت العبارة الثالثة عشر في الترتيب الأول ونصها (عدم توافر برامج حماية لأجهزة الحاسوب لحمايتها من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني) وذلك بمتوسط (٤,٧٢)، فإن الحماية والأمن من أهم الأساسيات في الإدارة الإلكترونية حيث إن من أكبر المعوقات وأهمها هو حماية البرامج والتطبيقات من الفيروسات والقرصنة، فإن الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني تحتاج إلى تقنيات عالية الجودة لحماية البرامج والتطبيقات حتى تستطيع الاستخدام الأمثل للبيئة الرقمية.

بينما جاءت العبارة الرابعة عشر ونصها (روتينية الإجراءات الإدارية بمنظمات المجتمع المدني تعوق من التوجه نحو الإدارة الإلكترونية) في الترتيب الخامس بمتوسط (٤,٤٧)، الروتين هو قمة النظام ولكن يراه البعض أنه معوق من معوقات العمل الإداري بل أن يتصدر هذه المعوقات، ولكن تعقد الإجراءات والإدارة الإلكترونية بدورها تعمل على تبسيط هذه الإجراءات وعدم تعقدها ويقوم العمل على الشفافية والمساءلة والمحاسبة والعدل.

**المحور السادس: مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني:**

جدول (١٢) يوضح مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني

م	العبارة	درجة التحقق												
		أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق بشدة		لا أوافق				
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			
١	التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٢٥٧	٧٤,١	٨٩	٢٥,٦	١	٠,٣	-	-	-	-	٤,٧٤	٠,٤٤٧	٦
٢	وضع القوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٢٤٣	٧٠	١٠٢	٢٩,٤	٢	٠,٦	-	-	-	-	٤,٦٩	٠,٤٧٤	٧
٣	التطور المستمر للبنية التحتية المعلوماتية بمنظمات المجتمع المدني.	٢٦٩	٧٧,٥	٨٧	٢٢,٥	-	-	-	-	-	-	٤,٧٨	٠,٤١٨	٥
٤	تعريب البرامج الأجنبية	٢٨٧	٨٢,٧	٦٠	١٧,٣	-	-	-	-	-	-	٤,٨٣	٠,٣٧٩	٣

ترتيب العبارة للمكون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التحقق										العبارة	م	
			لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة				
			%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			
														سهولة التعامل معها بمنظمات المجتمع المدني.	
٢	٠,٣٦٣	٤,٨٤	-	-	-	-	-	-	-	١٥,٦	٥٤	٨٤,٤	٢٩٣	توفير الحماية والأمان على الأنظمة وحمايتها من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني.	٥
٨	٠,٧٩٣	٤,٥٦	-	-	٣,٧	١٣	٧,٨	٢٧	١٧	٥٩	٧١,٥	٢٤٨	تنمية وعي القوى البشرية بمنظمات المجتمع المدني بإيجابيات الإدارة الإلكترونية.	٦	
٤	٠,٤٢٢	٤,٧٩	-	-	-	-	٠,٦	٢	١٩,٩	٦٩	٧٩,٥	٢٧٦	تأهيل القوى البشرية على استخدام التطبيقات الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٧	
٩	٠,٥٥٠	٤,٥١	-	-	-	-	٢,٦	٩	٤٣,٥	١٥١	٥٣,٩	١٨٧	التعرف على تجارب الدول المتقدمة في الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.	٨	
٦م	٠,٤٨٣	٤,٧٤	-	-	٠,٣	١	١,٢	٤	٢٢,٨	٧٩	٧٥,٨	٢٦٣	توحيد أجهزة الحاسوب بمنظمات المجتمع المدني والتعامل مع نظام واحد.	٩	
١	٠,٣٧٠	٤,٨٦	-	-	-	-	٠,٩	٣	١٢,١	٤٢	٨٧	٣٠٢	توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة بمنظمات المجتمع المدني.	١٠	
مرتفعة جدا	٠,٤٦٩	٤,٧٣	-	-	٠,٤	-	١,٤	-	٢٢,٥٧	-	٧٥,٦٤	-	إجمالي عدد الاستجابات (٣٤٧٠)		

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة جدًا بمتوسط (٤,٧٣) حيث جاءت العبارة العاشرة في الترتيب الأول ونصها (توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٤,٨٦)، حيث إنها من أهم عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

وجاءت العبارة الخامسة في الترتيب الثاني ونصها (توفير الحماية والأمان على الأنظمة وحمايتها من الاختراق بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٤,٨٤)، وذلك لحماية البرامج والتطبيقات من الفيروسات حتى يكون يوجد ثقة في التعامل مع هذه التطبيقات والبرامج من قبل العاملين بمنظمات المجتمع المدني.

بينما جاءت العبارة السادسة في الترتيب الثامن ونصها (تتمية وعي القوى البشرية بمنظمات المجتمع المدني بإيجابيات الإدارة الإلكترونية) بمتوسط (٤,٥٦) حيث إن ذلك يحد من المعوقات البشرية التي من الممكن أن تكون عائقاً من عوائق تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

في حين جاءت العبارة الثامنة في الترتيب التاسع ونصها (التعرف على تجارب الدول المتقدمة في الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني) بمتوسط (٤,٥١)، فلقد ضربت لنا بعض التجارب العربية أروع الأمثلة في تطبيق وتفعيل الإدارة الإلكترونية حيث تبسيط الإجراءات وسرعة إنجاز ما هو مطلوب من اعمال وتقديم الخدمات بشكل أيسر وأفضل وأسرع وفي مقدمة هذه الدول الإمارات العربية، ثم السعودية، فالكويت وغيرهم هذا بالإضافة إلى تجارب الدول الأجنبية مثل الولايات المتحدة، وأوروبا، وألمانيا، وفرنسا، وكندا، وتتفق هذه النتائج مع أوصت به دراسة سليم (٢٠٢١).  
النتائج العامة للدراسة:

١. المتطلبات المادية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة وذلك بمتوسط (٣,٩١).
٢. المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة وذلك بمتوسط (٤,٠٧).
٣. المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة جداً وذلك بمتوسط (٤,٢٦).
٤. معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني في مجملها جاءت مرتفعة جداً بمتوسط (٤,٦٢)، حيث جاءت المعوقات المالية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني مرتفعة جداً بمتوسط (٤,٦٣)، وجاءت كلاً من

المعوقات البشرية والتنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني مرتفعة جدًا بمتوسط (٤,٦٢).

٥. مقترحات تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني جاءت مرتفعة جدًا بمتوسط (٤,٧٣).

#### توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة فإنه يمكن التوصية بما يأتي:

- ضرورة عقد دورات تدريبية بصفة دورية للعاملين بمنظمات المجتمع المدني من أجل مسايرة التقنيات التكنولوجية المعاصرة حتى يتم التمكن من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تأسيس البنية التحتية بمنظمات المجتمع المدني لتطبيق الإدارة الإلكترونية (أجهزة الحاسوب-الانترنت-البرمجيات.... إلخ).
- الاستعانة بالخبراء ذات الكفاءة في مجال التكنولوجيا والاتصالات الحديثة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.

#### جدول (١٣) يوضح آليات التصور المقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

م	المحور	المحتوى
١	الأسس النظرية التي يقوم عليها التصور المقترح:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نتائج الدراسات السابقة والأدبيات النظرية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية ومنظمات المجتمع المدني.</li> <li>▪ الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية وقيادات منظمات المجتمع المدني.</li> <li>▪ الأساس النظري للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.</li> </ul>
٢	هدف التصور المقترح:	تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.
٣	الموجهات النظرية للتصور المقترح:	نظرية الأنساق العامة والتي يمكن من خلالها فهم وتحديد أنساق العملاء الذين يتعامل معهم الممارس العام وفهم تأثيرات البيئة المحيطة بما فيها من مغريات بيئية سواء كانت تلك الأنساق تتمثل في نسق العمل الفردي عضو مجلس الإدارة، أو نسق عمل جماعي المستفيدين أو نسق منظمة المجتمع المدني، أو نسق المجتمع المحلي بما فيه من مؤسسات يمكن الاستفادة منها.
٤	الاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ التفاوض: حيث تركز هذه الاستراتيجية على المساومة والوساطة بين مجلس الإدارة والعاملين بمنظمات المجتمع المدني من أجل حل المشكلات التي</li> </ul>



م	المحور	المحتوى
	العام لتفعيل الإدارة الإلكترونية:	<p>تعوق استخدام العاملين للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى توفير الخدمات التي يحتاجونها، كذلك التفاوض مع الشركات المختصة لتوفير الشبكات والبنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية</p> <p>▪ <b>التمكين:</b> حيث تركز هذه الاستراتيجية على مساعدة العاملين بمنظمات المجتمع المدني على التحكم في ظروفهم واتجاهاتهم وزيادة قدرتهم وتحرير الطاقات الكامنة لديهم والرغبة في التعلم الذاتي نحو استخدام الإدارة الإلكترونية.</p> <p>▪ <b>الإقناع:</b> وتعمل هذه الاستراتيجية على إقناع مجلس الإدارة والعاملين والمستفيدين بأهمية الإدارة الإلكترونية وخصائصها وأهدافها ورفع شعار منظمات المجتمع المدني بلا ورقيات.</p> <p>▪ <b>التوضيح:</b> العمل على تعديل الأفكار والاتجاهات السلبية نحو الإدارة الإلكترونية وأنها تزيد من معدلات البطالة وتتعارض مع مصالحهم.</p>
٥	التكنيكات التي يستخدمها الممارس العام لتفعيل الإدارة الإلكترونية:	<p>▪ <b>التعاون:</b> يُستخدم هذا التكنيك لكسب تعاون العاملين وإيجاد اتفاق مشترك بينهم وبين مجلس الإدارة بمنظمات المجتمع المدني حول استخدام الإدارة الإلكترونية.</p> <p>▪ <b>الاتصال المباشر:</b> وهو اتصال القيادات بالعاملين لتوعيتهم وتوضيح أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني والآثار الإيجابية المترتبة على ذلك.</p> <p>▪ <b>استثمار الموارد والإمكانات المتاحة:</b> ويتم ذلك من خلال الاستفادة من الموارد والإمكانات المتاحة أو التي يمكن توافرها لتفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني.</p> <p>▪ <b>حل المشكلة:</b> وهو القيام بدور الموجه للعاملين بمنظمات المجتمع المدني على كيفية اكتساب المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية والتغلب على المعوقات التي تعوقهم نحو ذلك.</p>
٦	الأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتفعيل الإدارة الإلكترونية:	<p>▪ <b>ورش العمل:</b> ويتم ذلك من خلال التدريب في مجموعات على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال نماذج محاكاة وأنشطة تدريبية.</p> <p>▪ <b>المحاضرات:</b> ويكون ذلك لتوضيح ماهية الإدارة الإلكترونية وخصائصها وفوائد تطبيقها بمنظمات المجتمع المدني.</p> <p>▪ <b>الندوات:</b> إقامة ندوات علمية لتوعية العاملين بمنظمات المجتمع المدني بأهمية الإدارة الإلكترونية وأنها أضحت ضرورة حتمية لمواكبة التغييرات العالمية.</p>
٧	أدوار الممارس	<p>▪ <b>المساعد:</b> حيث يساعد العاملين بمنظمات المجتمع المدني على فهم ضرورة</p>

م	المحور	المحتوى
	العام لتفعيل الإدارة الإلكترونية:	<p>استخدام الإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها لصالح المستفيدين.</p> <p>▪ <b>جامع ومحل للبيانات:</b> حيث يقوم بجمع المعلومات والبيانات عن العاملين بمنظمات المجتمع المدني ودراسة احتياجاتهم وتصنيفها وترتيبها حسب أولوياتها والعمل على اشباعها لتفعيل الإدارة الإلكترونية.</p> <p>▪ <b>المنسق:</b> حيث إنه من خلال هذا الدور يوضح أهمية تفعيل الإدارة الإلكترونية بمنظمات المجتمع المدني حيث إنها تعمل على عدم التضارب والازدواج في الحصول على الخدمات للمستفيدين.</p> <p>▪ <b>الممكن:</b> يقوم الممارس العام بمساعدة العاملين بمنظمات المجتمع المدني على التخلص من المشاعر السلبية تجاه الإدارة الإلكترونية.</p>

### المراجع:

- إبراهيم، مصطفى محمود. (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية - متطلبات تطبيقها ومعوقاتها. - مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ٥٥ع.
- بربخ، فرحان حسن. (٢٠١٢). إدارة التغيير وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية. الأردن. دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حبيب، جمال شحاته وحناء، مريم إبراهيم. (٢٠١٦). نظريات ونماذج التدخل المهني على مختلف أنساق ومستويات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- حجاج، إبراهيم عبد المحسن. (٢٠٢١). دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر. مجلة قطاع الدراسات الإنسانية. ملية الدراسات الإنسانية. جامعة الأزهر. مج٢٧، ١ع.
- الحسن، ماجد عبد الله ونصار، سامي محمد. (٢٠١١). الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي "ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية". الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث.
- حسن، محمود مصطفى. (٢٠١٤). مؤسسات المجتمع المدني ودورها في تفعيل المشاركة المجتمعية في التعليم "دراسة حالة جمعية أكاديمية الدلتا للعلوم بالدقهلية". رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة المنصورة.

الحسيني، عائشة بنت أحمد والخيال، شذا بنت عبد المحسن. (٢٠١٣). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة). المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. جامعة الأزهر. ع ١٠.

خواجة، زينهم مشحوت. (٢٠١٣). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مصر. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع ٣٤٤، ج ١٣.

رضوان، رأفت. (٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة". الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة. القاهرة. مركز المعلومات واتخاذ القرار.

سليم، محمد فتحي. (٢٠٢١). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مواجهة الأزمات والكوارث في المجتمع المحلي. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية. ع ١٣، مج ١.

إسماعيل، عبد الرؤوف محمد. (٢٠١٨). المدينة الذكية طموح إيديولوجي عربي: استراتيجية دعم التحول الرقمي وإدارة البنية الذكية لدول المنطقة في تحقيق الازهار وجودة الحياة نحو مجتمعات متقدمة. القاهرة. روابط للنشر وتقنية المعلومات.

عبد المجيد، دعاء إبراهيم. (٢٠١٥). دور مؤسسات وجمعيات المجتمع المدني في مراقبة العملية الانتخابية. المنصورة: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع.

عقيلان، محمد ماهر وخميس، خميس محمد. (٢٠١٠). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتعليم الثانوي الأردني في ضوء التحديات العالمية المعاصرة. مجلة كلية التربية. جامعة بنها. ج ٢، ع ٨٢.

على، ماهر أبو المعاطي. (٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية. القاهرة: نور الإيمان للطباعة.

عمر، هاني أحمد. (٢٠١٨). دور المنظمات في مكافحة الجريمة "دراسة مقارنة". رسالة ماجستير. معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي. جامعة أم درمان الإسلامية. السودان.

عيدروس، عارف الحاج. (٢٠١٣). الحكومة الإلكترونية "الإطار الفكري والمجال التطبيقي دراسة التجربة السودانية". مجلة دراسات حوض النيل. ع ١٥.

- فطيمي، سعاد. (٢٠١٦). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية "دراسة ميدانية بمؤسسة بريد ورقلة". رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح. الجزائر.
- المبيضين، صفوان. (٢٠١١). الحكومة الإلكترونية (النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية). عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد، إيمان قناوي. (٢٠١٨). المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية للإدارة الإلكترونية بجامعة الأزهر وسبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر. ع١٧٧، ج٢.
- محمد، محمد مدحت. (٢٠١٦). الحكومة الإلكترونية. الأردن. المجموعة العربية للتدريب والنشر. عبر الرابط التالي: <https://books.google.com.eg>.
- محمود، رازك والطالب، غسان. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمود، مصطفى محمود. (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية "متطلبات تطبيقها ومعوقاتها". مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع٥٥.
- مرسي، محمد زكريا. (٢٠٢١). الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط للتخفيف من الأعباء الوظيفية للعاملين بالتربية والتعليم بأسبوط. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية. ع١٣٤، مج١.
- نجم، عبود نجم. (٢٠٠٨). الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، والمجالات). عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ياسين، سعد غالب. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية. عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

Saleem L., Mustafa and ET. Al (2011). Measuring the Impact of Adopting icts: Evidence from Developing Economy, Interdis Ciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol3, and Issues3.

Roadway, M. R. (1986): Systems Theory, In F. J. Turner (Ed.). Social work Treatment. (New York).

Setesht, H, E, (2009): Management Barriers and challenges in Iran PhD, (Iran, Dolla med, Tabateebe University).