

**الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية
للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية**
**Electronic Administration and development of
Social Welfare Services for Children Deprived of
Family care**

الدكتور / ميسرة أحمد عبد الحميد صبره

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية تخصص التخطيط الاجتماعي
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

DOI: 10.21608/fjssj.2022.303325 Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_303325.html
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٢/٨/١٩ م تاريخ النشر: ٢٠٢٢/١٠/٣٠ م
توثيق البحث: صبره، ميسرة أحمد عبد الحميد. (٢٠٢٢). الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال
المحرومين من الرعاية الاسرية. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١١(٢)، ٣٥-٧٢.

٢٠٢٢ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: الثاني. أكتوبر ٢٠٢٢ م.

المجلد: الحادي عشر.

الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية
الأسرية

المستخلص:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم على تقرير خصائص معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه، لذلك إستهدفت تلك الدراسة قياس العائد الإجتماعي لمشروع تدريب المرأة الريفية في التنمية والسكان، وتحديد الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الإجتماعي لمشروع تدريب المرأة الريفية في التنمية والسكان، وتحديد مقترحات تفعيل العائد الإجتماعي لمشروع تدريب المرأة الريفية في التنمية والسكان، وقد توصلت نتائج الدراسة إلي أن نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات متوسطاً، وكذلك نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات متوسطاً، وكذلك يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات متوسطاً " .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأطفال المحرومين من الرعاية، الرعاية الاجتماعية.
Electronic Administration and development of Social Welfare Services
for Children Deprived of Family care

Abstract:

This study is one of the descriptive studies through which it is possible to obtain accurate information that visualizes reality and diagnoses it and contributes to the analysis of its phenomena, which is based on determining certain characteristics or a situation that is dominated by the characterization, so the current study aims to determine the contributions of the application of electronic

management in the development of social welfare services for measuring social return The results of the study have reached the conclusion that we accept the first assumption of the study in part, which is that "it is expected that the level of dimensions of the application of electronic management in the organs of associations is average, as well as we accept the first assumption of the study in part, which is that" the level of dimensions of the application of electronic management in the organs of associations is expected to be average, and also makes us accept the second assumption of the study, which is that "it is expected that the level of dimensions of the application of electronic management in the organs of associations is expected to be average, and also makes us accept the second assumption of the study, which is that" it is expected that The level of the dimensions of the development of association services shall be average ".

Keywords: Electronic management, children deprived of care, social care.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

تعتبر مرحلة الطفولة من أهم المراحل في حياة الفرد حيث يوضع فيها الأساس الأول الذي يبني عليه شخصيته وتعتبر الأسرة هي المسئولة عن وضع هذا الأساس من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي من خلالها يصبح الفرد واعياً ومستجيباً للمؤثرات الاجتماعية (فهيمى: ٢٠٠٧).

حيث أصبح الإهتمام برعاية الطفولة مقياساً لتقدم الأمم، ولقد حظي الأطفال في عالمنا المعاصر باهتمام واسع النطاق يرجع الي البرامج والخدمات التي تدعمها الدولة من واقع إنعقاد المؤتمرات والندوات العلمية المتعلقة بالطفولة في خطط مصر المستقبلية (رئاسة مجلس الوزراء، ٢٠٠٩).

وتشمل رعاية الطفولة بمفهومها الحديث مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية والتربوية التي تقدمها المؤسسات الحكومية أو الاهلية، والتي تستهدف تنمية الأطفال في المجتمع من النواحي الفكرية والجسمية والعاطفية(الدليمي: ١٩٩٩).

وإن هؤلاء الأطفال يحتاجون الي مد يد العون لأن فقدانهم للرعاية الأسرية كان دون ارادتهم بل كان قاسياً عليهم واذا لم يحظوا هؤلاء الأطفال بالرعاية البديلة قد يؤدي هذا الي انحرافهم وعدم شعورهم بالأمان (السرхан: ٢٠٠٣).

حيث تشير احصائيات وزارة التضامن الاجتماعي الى ان حوالي ٢٠% من عدد الأطفال اي ٨ مليون طفل داخل المجتمع المصري في حالة حرمان تام من الرعاية الأسرية نتيجة لوفاة الاب او وفاة الام او الاثنين معا او شدة الفقر او مرض العائل (وزارة التضامن الاجتماعي: ٢٠١٣).

وإن تلك الظروف تضطر الطفل الى الالتحاق بالمؤسسات الاجتماعية الايوائيه التي تساعده علي اجتياز هذه المرحلة مما يجعلنا نهتم بهذه المؤسسات الايوائيه لرعايه الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية لتكون مهياه لتربية الطفل (محمد: ٢٠٠٤).

كما تعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقة في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلي أعمال وخدمات إلكترونية، ومن ضمن هذه الوسائل الإدارة الإلكترونية، فهي أداة هامة تعمل علي حماية الكيان الإداري، والارتقاء بأداءه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات، وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية عالية (مبروك: ، ٢٠١٢).

ان الثقافة الإلكترونية هي تلك القيم والمعارف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، والتي توجه السلوك لضرورة استخدام هذه التكنولوجيا في الكثير من مواقف الاتصالات وتبادل المعلومات او الحصول عليها، وتصبح كأنها نمط حياة سلوكي في الحياة اليومية والأعمال والمهام، مما يدعم تمكينهم والسيطرة علي أدائهم، وأن الإدارة الإلكترونية تقدم الخدمات للمواطنين بسرعة فائقة وسهولة ويسر مما يؤثر إيجابياً في كفاءة وفعالية الخدمة (السروجي: ٢٠١٣).

فالإدارة الإلكترونية هي التحول من الطريقة التقليدية في الإدارة، والتي تعتمد علي العمليات الورقية إلي الطريقة الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، فهي أداء تستخدم لتحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة العملية المؤسسية (Zdzislaw Polwoski , 2014).

وإن أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية هو اعتمادها الكامل في التعاملات علي الوسائل الإلكترونية الحديثة وإن أية مؤسسة تستطيع أن تحقق النجاح من خلال إدارة قوية، وثقافة تنظيمية، وموارد بشرية تعتمد علي الوسائل الحديثة (جمعة، ٢٠١٣)

ويعد العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح داخل أية مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعد المنشأ للإدارة الإلكترونية.

وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة نعرضها كالتالي:
دراسة (martakos et. al (2001 استهدفت الدراسة إلي توضيح الأسباب التي تؤدي إلي رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونيا في أمريكا. وتوصلت الدراسة إلي أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط علي التكنولوجيا الجديدة، ولكنه يعتمد أيضا علي رؤية واهداف واضحة إلي جانب إستراتيجية عمل مناسبة، وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضيري في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستفيدين.

دراسة (2004) (Gregory Twitchell) استهدفت الدراسة التعرف علي أهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلي أهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في توفير خدمات متميزة وذات جودة عالية للمستفيدين في الوقت المناسب، وتطوير شبكة الإنترنت العالمية المركزية لتصل الخدمات المناطق النائية في المجتمع، وأهمية تبادل المعلومات عالميا للحصول علي الموارد السوق العالمية.

دراسة (2004) (Subhajit Basu) استهدفت الدراسة التعرف علي مدي تطبيق الدول النامية للحكومة الإلكترونية ومقارنة مع ذلك مع الدول المتقدمة، وتحديد العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، وتوصلت الدراسة إلي أن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، فهي إما في مرحلة الظهور أو النشوء أو الإنتشار، وأن من الأسباب التي أدت إلي تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الإلكترونية الافتقار إلي التعاون الدولي، وأن الدول المتقدمة قد أظهرت تطبيقا فعالا للحكومة الإلكترونية، وأن من العوامل التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية في الدعم غير الكافي من القيادة العليا، وضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات، والاتصالات، وعدم تأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع متطلبات العمل في ظل الحكومة الإلكترونية.

دراسه (أحمد بن علي) (٢٠٠٦) استهدفت الدراسة التعرف علي مدي إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها، والكشف عن الفروق بين آراء المديرين حول مدي إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها تبعا للمتغيرات والتعرف علي مقترحات المديرين لتفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. وتوصلت الدراسة إلي أن الإدارة

الإلكترونية تساهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، ويأتي مديري المرحلة المتوسطة في المقدمة، أن أكثر إسهامات الإدارة الإلكترونية تطويراً للعمل الإداري في اتخاذ القرارات، وأقلها إسهاماً في تطوير الأداء، كما اشارت نتائج الدراسة إلي أن أكثر معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية لتطوير العمل الإداري المعوقات المادية، وأقلها معوقات البرمجيات.

دراسة (كلثم محمد الكبيسي) (٢٠٠٨) استهدفت الدراسة الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر، والتعرف علي مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية، والتعرف علي المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات المعلومات. وتوصلت الدراسة إلي أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في تحديث بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات، ونشر الثقافة الإلكترونية بين جميع الأعمار والمستويات الثقافية داخل المجتمع، وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لتتاسب مع الإدارة الإلكترونية، واعتماد الإدارة علي قيادات إدارية واعية، ووجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في التنظيمات الحكومية تتمثل في ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، والأمية الإلكترونية لدي قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية، وعدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية علي مواكبة المستجدات، وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية، وعدم وجود هياكل تنظيمية.

دراسة (2009) Katarina Giritil استهدفت الدراسة التعرف علي كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية علي مستوى السلطة المحلية، وتحديد الأوامر التي يقوم عليها تنفيذ الإدارة الإلكترونية علي مستوى الحكومة المحلية. وتوصلت الدراسة إلي أن الاستخدام المتمدد لتكنولوجيا المعلومات لتحديث القطاع العام يؤدي إلي تحقيق رضا العملاء، وإعادة تنظيم القطاع العام بأكمله.

دراسة (مهندي ، ٢٠١٧) هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الأيتام وتحديد الأبعاد البيئية والمؤسسية التي يمكن أن تدعم برامج الرعاية الاجتماعية. وتوصلت الدراسة الي: وجود مجموعة من الأبعاد تدعم برامج الرعاية الاجتماعية للأيتام وعلى رأسها المكان المخصص للمؤسسة ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة وعلاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها كما أن المؤسسات تقدم خدمات مختلفة إجتماعية وتعليمية ورياضية.

دراسة (أحمد ، ٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى: تحديد أهم متطلبات تحقيق جودة مؤسسات رعاية الأيتام في مصر ومستوى جوده تلك المؤسسات وكيفية تحقيق هذه المتطلبات، حيث توصلت الدراسة إلى: مجموعه من النتائج أهمها وضع ترتيب لمتطلبات تحقيق جودة خدمات الرعاية الإجتماعية وفقاً لأهميتها على النحو التالي " تحديد الأهداف وتوجيهها بدقه ، دعم الإدارة لبرامج إدارة الجودة ، إستخدام الأساليب الحديثة ، الإهتمام بتشكيل ودعم ثقافه الجودة ، تشجيع وتحفيز العاملين ، تطوير وتحسين البرامج والخدمات ، التعليم والتدريب المستمر

دراسة (ريباكا كيلي 2013, Rebekka Kelly) هدفت الدراسة الى: التوصل إلى العلاقة بين نظام الرعاية وتأثيره على الخدمة المقدمة للأطفال الأيتام داخل المؤسسات الإيوائية، وتوصلت الدراسة إلى: أنه كلما كان هناك نظام الرعاية بتطبيق الجودة فى الأداء والكفاءة من قبل الأخصائيين الإجتماعيين المدربين تدريباً كافياً كلما أتيح للأطفال نمو صحيح متزن إنفعالياً وظهور تطور واضح في بناء شخصياتهم وأن الظروف المؤلمه التي يمر بها هؤلاء الأطفال يمكن تخفيفها بدرجات متفاوتة على أساس الفروق الفردية للأطفال من ناحية ومن ناحية أخرى نظام الرعاية وبالتالي تحقيق الجودة فى المؤسسات المسئولة عن تقديم الخدمات الإجتماعية يتطلب فى المقام الأول تدريب الأخصائيين وتأهيلهم مما يضمن تنفيذ برامج الرعاية بكفاءة ومن ثم ينعكس على الفئات المستفيدة من تلك الخدمات

دراسة (ريمون ٢٠١٢- Reymon Ethnasios) والتي أكدت على المشكلات النفسية والإجتماعية التى يعانى منها الأطفال داخل المؤسسات وكذلك المعوقات المؤسسية وكذلك المعوقات القانونية والإجتماعية وأكدت أيضاً على ضرورة وجود تطوير شامل وجذرى للمؤسسات وكذلك جميع مقدمي الرعاية المتعاملين مع الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية

دراسة (مخلوف، ٢٠١١م) هدفت الدراسة إلى: التعرف على واقع جودة الخدمات الإجتماعية فى المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الإجتماعية الفلسطينية وجهة نظر المستفيدين. وتوصلت الدراسة إلى: مجموعة من النتائج أهمها ضرورة إشراك المستفيدين من الخدمات فى عملية التخطيط للبرامج المختلفة التى تستهدفهم ، وزيادة عدد المؤسسات التى تقدم خدمات إجتماعية ، ومراعاة التصميم الداخلى الداخلى فى مؤسسات الخدمة الإجتماعية ،بالإضافة إلى تطوير الإختبارات والمقاييس التطبيقية ، وعمل إستطلاعات دورية لآراء المستفيدين.

ثانياً: أهمية الدراسة:

- ١- تمثل الإدارة الإلكترونية أداة هامة في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسات الايوائية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.
- ٢- إن ثورة المعلومات والاتصالات تؤثر في كل المجالات الحياة منها الإدارة الإلكترونية حيث بلغ إجمالي الذين يستخدمون الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات لهم (٤,٣) مليار مستخدم، بزيادة قدرها (٣٦٦) مليون، حوالي (٩%)، منهم ذكورا (٥٧,٤%) و(٤٢,٦) إناث.
- ٣- ارتفاع إجمالي عدد المؤسسات الايوائية في عام ٢٠٢٠ حيث بلغ الي ٤٢٥ وعدد الاطفال بلغ ٧٨٩٠ من (٦-١٨) عام طبقا لاحصائيات وزارة التضامن الاجتماعي
- ٤- الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية ثروة بشرية يجب الاهتمام بجوده الخدمات المقدمه لهم والعمل علي تحقيقها

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- (١) تحديد مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
- (٢) تحديد مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
- (٣) تحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

رابعاً: فروض الدراسة

الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية متوسطاً " : **ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:**

١. استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية.
٢. الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
٣. التدريب وبناء القدرات.

الفرض الثاني: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية متوسطاً.

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١. الإعلان عن خطة وبرامج الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
٢. التنسيق بين خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
٣. توفير الموارد المادية والمالية لتقديم خدمات الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

خامساً:- مفاهيم الدراسة:

أولاً - مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هي قدرة القطاعات الحكومية علي تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاعات الاعمال، بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة علي مبدأين (عبد العال: ، ٢٠١٦)

الأول: تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها.

الثاني: إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية: هي العمليات الإدارية القائمة علي الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة علي الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (نجم: ، ٢٠٠٤).

أما أبعاد الإدارة الإلكترونية فتمثل في التالي:

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد علي الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة.

- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل ٢٤ ساعة متواصلة دون الإرتباط بالليل أو النهار.

إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد علي صناعة المعرفة. (الحسن: ٢٠١١)

كما عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: - هي إنجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية باستخدام فية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة.

وعرفت الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها: استخدام المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجيا لدعم المهام الإدارية ودعم تدفق المعلومات لتحسين العمليات الإدارية، وتحسين الإنتاجية وذلك من خلال التحول من الإدارة الرقمية إلي الوسائل التكنولوجية الحديثة.

وتعرف أيضا بأنها أحد الأنظمة المستخدمة في تقديم الخدمات للمواطنين من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في كافة العمليات داخل المؤسسة.

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمفاهيم الأخرى: يتم الخلط في كثير من الاحيان بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والعديد من المفاهيم الأخرى نتيجة لحدثة ظهور هذا المصطلح في عالم الاعمال.

ومن هنا فقد كان لابد من توضيح الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية وبعض المفاهيم الأخرى، وبيان العلاقة بين كل منها وبين الإدارة الإلكترونية علي النحو التالي:

التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية:

- ١- الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة لتحسين العمليات الإدارية الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
- ٢- تهتم بالانتقال من تقديم الخدمات بالطريقة التقليدية إلي الطريقة الحديثة.
- ٣- تعتمد علي استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة.
- ٤- تهدف إلي القضاء علي الروتين الإداري، وزيادة التفاعل بين أجزاء المؤسسة وتحسين تقديم الخدمات للأفراد وتوفير الوقت والجهد والمال في إنجاز الأعمال.

ثانياً: - مفهوم الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية: -

يعتبر الطفل المحروم من الرعاية الأسرية ذلك الطفل الذي فقد الأسرة بمعناها المعروف وحرَم من رعاية الوالدين ومن الحياة الأسرية الطبيعية التي من المفترض أن يعيش فيها.

وقد يفقد الطفل احد والديه أو كلاهما مما ادي الي عدم وجود بدائل ثابتة له الأمر الذي يفقده شكل الحياة الأسرية الطبيعية ويؤدي به الي الايداع بإحدى المؤسسات (فوزي: ٢٠٠٣)

ويتحدد مفهوم الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية في هذه الدراسة في:-

- الطفل من عمر (٧-١٨) سنة.
- مقيم بأحدى المؤسسات الإيوائية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.
- محروم من الرعاية الأسرية بشكل كامل أو مؤقت.
- قضي في المؤسسة وقت لا يقل عن عام.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم علي تقرير خصائص معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد إسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

ثانياً: المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه ، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه وعددهم (٢٠) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع المسؤولين مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسؤولين
١	جمعية رسالة للأعمال الخيرية	١٠
٢	جمعية بيت آمنه	١٠
	المجموع	٢٠

ثالثاً: خطة المعاينة:

- وحدة المعاينة: المتطوعين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية. المتطوعين بجمعية بيت آمنه.

- إطار المعاينة: تم حصر اعداد المتطوعين - بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه وبلغ عددهم (١٢٨١١) مفردة ، وتوزيعهم كالتالي:
جدول رقم (٢) يوضح توزيع الطلاب مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المتطوعين
١	جمعية رسالة للأعمال الخيرية.	٨٤١١
٢	جمعية بيت آمنه.	٤٤٠٠
المجموع		١٢٨١١

- نوع وحجم العينة: عينة عشوائية منتظمة وتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة بلغ حجم العينة للمتطوعين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه بالقاهرة (٣٧٣) مفردة، وذلك بنسبة (١ : ٣٤) وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب، وتوزيعهم كالتالي:
جدول رقم (٣) يوضح توزيع المتطوعين باستخدام قانون الحجم الأمثل للعينة

م	البيان	عدد الطلاب	الحجم الأمثل
١	جمعية رسالة للأعمال الخيرية	٨٤١١	٢٤٥
٢	جمعية بيت آمنه	٤٤٠٠	١٢٨
المجموع		١٢٨١١	٣٧٣

رابعاً: مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني للدراسة في جمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه

ب. المجال البشري: يتحدد المجال البشري للدراسة فيما يلي: المسح الاجتماعي بالعينة للمتطوعين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه وعددهم (٣٧٣) مفردة. المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية وجمعية بيت آمنه وعددهم (٢٠) مفردة.

ج. المجال الزمني: وهي فترة جمع البيانات من الميدان.

خامساً: أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- (١) استمارة استبيان للمتطوعين حول الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الاسرية:
- وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للمتطوعين حول الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

٢. اشتملت استمارة استبيان المتطوعين على الأبعاد التالية:

- البيانات الأولية.

- أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

- أبعاد تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

- مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

٣. صدق الأداة:

(أ) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ": وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:

- الإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات، وتحديد أبعاد تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي على

معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من

المتطوعين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها،

وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٤) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المتطوعين ودرجة الاستبيان ككل (ن=٢٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨٦٨	**
٢	أبعاد تطوير خدمات الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٩٠٦	**
٣	الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨٧١	**
٤	مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨١٤	**

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٤. ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المتطوعين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المتطوعين الجامعي مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في

الجدول التالي

جدول رقم (٥) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المتطوعين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=٢٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في جمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨٧
٢	أبعاد تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٩٢
٣	مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨١
	ثبات استمارة استبيان للمتطوعين ككل	٠,٨٩

يوضح الجدول السابق أن:

معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

- (٢) استمارة استبيان للمسؤولين حول الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية:
- وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:
١. بناء استمارة استبيان للمسؤولين حول الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمتطوعين في صورتها الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض استمارات الاستبيان لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.
 ٢. اشتملت استمارة استبيان المسؤولين على الأبعاد التالية:
 - البيانات الأولية.
 - أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
 - أبعاد تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية
 - الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.
 - مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.
 ٣. صدق الأداة:
 - أ. صدق المحتوى " الصدق المنطقي ": وللتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بما يلي:
 - الإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.
 - تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية ، وتحديد أبعاد تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

- صدق الاتساق الداخلي: اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٦) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المسؤولين ودرجة الاستبيان ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الأسرية	٠,٧٢٣	**
٢	أبعاد تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٧٧١	**
٤	مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٧٥٦	**

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٥. ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المسؤولين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٧) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٨٨
٢	أبعاد تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٩٢
٣	مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٠,٩٤
	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	٠,٩٢

يوضح الجدول السابق أن: معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية. سادساً: أساليب التحليل الإحصائي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، والرسوم البيانية.

سابعاً: تحديد مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية: يمكن تحديد مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (2 / 3 = 0,67)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (8) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في

مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1,67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1,68 إلى 2,34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2,35 إلى 3

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

أولاً: وصف مجتمع الدراسة:

- المتغيرات الكمية:

جدول رقم (٩) يوضح توزيع المتطوعين حسب المتغيرات الكمية (ن=٣٧٣)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٢٢	١

يوضح الجدول السابق أن: متوسط سن المتطوعين (٢٢) سنة، وانحراف معياري سنة واحدة تقريباً ، وهذا يعني أن تلك الفئة العمرية يتوافر لديها الخبرات والمهارات ، وقد يكون لديها درجة من النضج المعرفي والمهني.

(أ) وصف المسؤولين مجتمع الدراسة:

(١) المتغيرات الكمية:

جدول رقم (١٠) يوضح توزيع المسؤولين حسب المتغيرات الكمية (ن=٢٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٣٠	٥
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	٥	٣

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين (٣٠) سنة، وانحراف معياري (٥) سنوات تقريباً، وهذا ما يشير إلي مرحلة النضج التي يمر بها العاملين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية، وجمعية بيت آمنه.

- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (٥) سنة، وانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً ، وهذا يشير إلي تمتع المسؤولين بالجمعيات بجمعية رسالة للأعمال الخيرية ، وجمعية بيت آمنه بقدر معقول من الخبرات التي تؤهلهم علي تحديد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل.

(٢) النوع:

جدول رقم (١١) يوضح توزيع المسؤولين حسب النوع (ن=٢٠)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٨	٤٠
٢	أنثى	١٢	٦٠
	المجموع	٢٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن: أكبر نسبة من المسؤولين اناث بنسبة (٦٠%)، بينما الذكور بنسبة (٤٠%)

(٣) المؤهل العلمي:

جدول رقم (١٢) يوضح توزيع المسؤولين حسب المؤهل العلمي (ن=٢٠)

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل جامعي.	١٨	٩٠
٢	ماجستير .	١	٥
٣	دكتوراه.	١	٥
المجموع		٢٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن: أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٩٠%)، يليه الحاصلين علي ماجستير، والحاصلين علي دكتوراة بنسبة (٥%) ، وهذا مايشير إلي تنوع المستويات التعليمية التي يتمتع بها المسؤولين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية ، وجمعية بيت آمنه ، وهذا بالإضافة إلي أن ارتفاع نسبة تعليم العاملين تدل علي قدراتهم علي تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل.

(٤) جهة العمل:

جدول رقم (١٣) يوضح توزيع المسؤولين حسب جهة العمل (ن=٢٠)

م	جهة العمل	ك	%
١	جمعية رسالة للأعمال الخيرية	١٠	٥٠
٢	جمعية بيت آمنه	١٠	٥٠
المجموع		٢٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن: تساوي نسبة جهة عمل المسؤولين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية، وجمعية بيت آمنه بنسبة (٥٠%).

ثانياً: أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية:

(١) استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية: جدول رقم (١٤) يوضح استراتيجيات

وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يحددها المتطوعون (ن=٣٧٣)

م	العبارات	الاستجابات					
		نعم		إلى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	تساهم الإدارة الإلكترونية في	٢٧٠	٧٢.٤	٩١	٢٤.٤	١٢	٣.٢

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
									الحصول علي بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعون في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	
٣	٠,٥٨	٢,٤	٤,٨	١٨	٥٠,١	١٨٧	٤٥	١٦٨	الاستعانة بأساليب إدارية حديثة إلكترونية في تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٢
٤	٠,٦٣	٢,٢٨	٩,٩	٣٧	٥١,٧	١٩٣	٣٨,٣	١٤٣	التنسيق مع الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية	٣
٢	٠,٥٨	٢,٥٣	٤,٣	١٦	٣٨,١	١٤٢	٥٧,٦	٢١٥	تسهم الإدارة الإلكترونية في التقليل في نسبة الأخطاء	٤
مستوى مرتفع	٠,٣٤	٢,٤٨							البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن: استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق

الإدارة الإلكترونية في الجمعيات كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تساهم الإدارة الإلكترونية في الحصول علي بيانات ومعلومات خاصة بالمتطوعين أي وقت بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وجاء في الترتيب الثاني تسهم الإدارة الإلكترونية في التقليل في نسبة الأخطاء بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ثم جاء في الترتيب الثالث الاستعانة بأساليب إدارية حديثة إلكترونية في تطوير خدمات رعاية الاطفال بمتوسط حسابي (٢,٤)، وأخيراً الترتيب الرابع التنسيق مع إدارات جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٢٨).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لاستراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المتطوعين بلغ (٢,٤٨) وهو معدل مرتفع.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة شائع بن سعد مبارك (٢٠٠٦) والتي أشارت إلي أهم المتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الربط الإلكتروني ، والاستعانة بأساليب إدارية

حديثة، وكذلك يتفق ذلك مع دراسة (Iqbal2010Alshammari) أن توفر رؤية استراتيجية وخطط مستقبلية عن المعلوماتية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. جدول رقم (١٥) يوضح استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يحددها المسؤولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
١	٠,٤٩	٢,٣٥	-	-	٦٥	١٣	٣٥	٧	تعتمد الإدارة علي فكر إداري في العملية الإدارية	١
٢	٠,٤٥	٢,١	٥	١	٨٠	١٦	١٥	٣	توجد رؤية إستراتيجية لدي الإدارة العليا لتحويل نظام العمل إلي نظام إلكتروني	٢
٣	٠,٥١	٢,٠٥	١٠	٢	٧٥	١٥	١٥	٣	تتوفر بيئة تشريعية بالجامعة تسمح بالتحول إلي النظام إلكتروني	٣
١	٠,٤٩	٢,٣٥	-	-	٦٥	١٣	٣٥	٧	تستعين بأساليب إدارية حديثة إلكترونية في تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية	٤
٤	٠,٦	٢,٠٥	١٥	٣	٦٥	١٣	٢٠	٤	التنسيق مع جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية	٥
مستوى متوسط	٠,٢٨	٢,١٨	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المسؤولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تستعين بأساليب إدارية حديثة إلكترونية في تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وجاء في الترتيب الثاني توجد رؤية إستراتيجية لدي الإدارة العليا لتحويل نظام العمل إلي نظام إلكتروني بمتوسط حسابي (٢,١)، ثم جاء في الترتيب الثالث تتوفر بيئة تشريعية تسمح بالتحول إلي النظام إلكتروني بمتوسط حسابي (٢,٠٥)، وبانحراف معياري (٠,٥١)، وأخيراً الترتيب الرابع التنسيق مع جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٠٥)، وبانحراف معياري (٠,٦).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لاستراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,١٨) وهو معدل متوسط.

(٢) الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

جدول رقم (١٦) يوضح الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كما يحددها المتطوعين (ن=٣٧٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٤	٠,٦١	٢,٣٩	٦,٧	٢٥	٤٧,٧	١٧٨	٤٥,٦	١٧٠	١	تدريب الكوادر البشرية علي نظام الإدارة الإلكترونية
٦	٠,٥٧	٢,٣٧	٤,٣	١٦	٥٤,٢	٢٠٢	٤١,٦	١٥٥	٢	تسهيل عملية تقديم الخدمات للاطفال
٥	٠,٥٨	٢,٣٨	٤,٨	١٨	٥٢,٥	١٩٦	٤٢,٦	١٥٩	٣	تزيد من إكساب المهارات اللازمة للتعامل مع الاطفال
١	٠,٦٢	٢,٤٨	٧	٢٦	٣٨,١	١٤٢	٥٥	٢٠٥	٤	تساعد الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمستفيدين بأقل تكلفة وبأقل وقت
٧	٠,٦٢	٢,٢٨	٨,٨	٣٣	٥٣,٩	٢٠١	٣٧,٣	١٣٩	٥	تحفيز معنوي ومادي للمتطوعين لاستخدام الإدارة الإلكترونية
٢	٠,٦٢	٢,٤٤	٦,٧	٢٥	٤٢,٩	١٦٠	٥٠,٤	١٨٨	٦	تساعد الإدارة الإلكترونية علي تشجيع المتطوعين علي البحث وتحليل المعلومات
٣	٠,٥٨	٢,٤	٥,١	١٩	٥٠,١	١٨٧	٤٤,٨	١٦٧	٧	توافر الوعي لدي المتطوعين بتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الاجتماعية
مستوى مرتفع	٠,٣٤	٢,٣٩	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تساعد الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمستفيدين بأقل تكلفة وبأقل وقت بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، وجاء في الترتيب الثاني تساعد الإدارة الإلكترونية علي تشجيع المتطوعين علي البحث وتحليل المعلومات بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث توافر الوعي لدي المتطوعين بتكنولوجيا

المعلومات في تقديم الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٤)، وأخيراً الترتيب السابع تحفيز معنوي ومادي للمتطوعين لاستخدام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٢٨).

- **وتتفق هذه النتائج مع دراسة شائع بن سعد مبارك (٢٠٠٦)** والتي أشارت إلي أن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في تعليم وتدريب الكوادر البشرية، ووجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال.

جدول (١٧) يوضح الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كما يحددها المسؤولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات							
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٤	٠,٤٥	١,٩	١٥	٣	٨٠	١٦	٥	١	١	يتم تدريب الكوادر البشرية علي نظام الإدارة الإلكترونية
٤	٠,٤٥	١,٩	١٥	٣	٨٠	١٦	٥	١	٢	يتم إكساب العاملين المهارات اللازمة للتعامل مع نظام العمل الإلكتروني (لغة إنجليزية - حاسب آلي)
٣	٠,٥١	١,٩٥	١٥	٣	٧٥	١٥	١٠	٢	٣	يتم توظيف تخصصات مهنية في مجال البرمجة ونظم المعلومات بالإدارة
٥	٠,٥٢	١,٨	٢٥	٥	٧٠	١٤	٥	١	٤	تحفيز معنوي ومادي للعاملين لاستخدام الإدارة الإلكترونية
٦	٠,٦٤	١,٧٥	٣٥	٧	٥٥	١١	١٠	٢	٥	زيادة عدد العاملين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي
١	٠,٦٤	٢,٢٥	١٠	٢	٥٥	١١	٣٥	٧	٦	تساهم الإدارة الإلكترونية في عدم حدوث تكرار وازدواجية في تسجيل بيانات
٢	٠,٦	٢,٠٥	١٥	٣	٦٥	١٣	٢٠	٤	٧	توافر الوعي لدي العاملين بتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الاجتماعية
متوسط			٠,٣٣	١,٩٤	البعد ككل					

يوضح الجدول السابق أن: الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في جمعيات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الأسرية كما يحددها المسؤولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تساهم الإدارة الإلكترونية في عدم حدوث تكرار وازدواجية في تسجيل بيانات بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وجاء في الترتيب الثاني توافر الوعي لدي العاملين بتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٠٥)، ثم جاء في الترتيب الثالث يتم توظيف تخصصات مهنية في مجال البرمجة ونظم

- المعلومات بالإدارة بمتوسط حسابي (١,٩٥)، وأخيراً الترتيب السادس زيادة عدد العاملين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي بمتوسط حسابي (١,٧٥).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المسؤولون بلغ (١,٩٤) وهو معدل متوسط.
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Robert Kern ,et ٢٠١٢) التي أشارت إلي ان الإدارة الإلكترونية تقدم الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال الاستعانة بالإنترنت، وكذلك تطبيق إدارة جودة الخدمات لتصبح الخدمة المقدمة قادرة وفعالة علي ضمان مستوى.
- ونجد أن هناك تقارباً كبيراً بين وجهات نظر في تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

(٣) التدريب وبناء القدرات:

جدول رقم (١٨) يوضح التدريب وبناء القدرات كما يحددها المتطوعين (ن=٣٧٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٧	٠,٦٣	٢,٢٦	١٠,٥	٣٩	٥٣,٤	١٩٩	٣٦,٢	١٣٥	يتم وضع خطة تدريبية للمتطوعين علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم	١
٥	٠,٦١	٢,٣١	٧,٨	٢٩	٥٣,١	١٩٨	٣٩,١	١٤٦	احرص علي تدريبي علي استخدام الإدارة الإلكترونية	٢
٣	٠,٥٨	٢,٣٣	٥,٩	٢٢	٥٥,٥	٢٠٧	٣٨,٦	١٤٤	اهتم بتدريب وتطوير علي كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية	٣
٢	٠,٦٤	٢,٤١	٨	٣٠	٤٣,٢	١٦١	٤٨,٨	١٨٢	تساهم الإدارة الإلكترونية في إعلان الخدمات المتطوعين بصورة مناسبة	٤
٨	٠,٦٤	٢,٢٣	١١,٥	٤٣	٥٣,٩	٢٠١	٣٤,٦	١٢٩	تنفيذ دورات تدريبية للمتطوعين للتوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها	٥
٩	٠,٦٢	٢,١٩	١١,٥	٤٣	٥٨,٤	٢١٨	٣٠	١١٢	يتم عقد لقاءات وورش للتوعية بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية	٦
٦	٠,٦٣	٢,٢٨	٩,٩	٣٧	٥٢	١٩٤	٣٨,١	١٤٢	يتم تدريب علي استعمال أجهزة الكمبيوتر وكافة الوسائل التكنولوجية الحديثة	٧
١	٠,٦٢	٢,٤١	٧,٢	٢٧	٤٤,٢	١٦٥	٤٨,٥	١٨١	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة تقديم الخدمات للمستفيدين	٨
٤	٠,٦٦	٢,٣٢	١٠,٧	٤٠	٤٦,٩	١٧٥	٤٢,٤	١٥٨	توفير مدرب متخصص لتدريب والتطوير علي استخدام النظام الإلكتروني في العمل	٩
مستوى متوسط	٠,٣٤	٢,٣	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: التدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة تقديم الخدمات للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٤١)، وبانحراف معياري (٠,٦٢)، وجاء في الترتيب الثاني تساهم الإدارة الإلكترونية في إعلان الخدمات بصورة مناسبة بمتوسط حسابي (٢,٤١)، وبانحراف معياري (٠,٦٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث اهتم بتدريب وتطوير علي كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وأخيراً الترتيب التاسع يتم عقد لقاءات وورش للتوعية بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,١٩).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للتدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المتطوعين بلغ (٢,٣) وهو معدل متوسط..

- **وتتفق نتائج الدراسة مع الجوانب النظرية للدراسة فيما يتعلق بضرورة توافر التدريب وبناء القدرات لاستخدام الإدارة الإلكترونية حيث يجب أن وضع خطة تدريبية للعاملين علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات لهم، والحرص علي التدريب المستمر علي استخدام الإدارة الإلكترونية، ضرورة تنفيذ دورات تدريبية للعاملين للتوعية بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية، ضرورة عقد لقاءات وورش عمل للتوعية باستخدام الإدارة الإلكترونية.**

جدول رقم (١٩) يوضح التدريب وبناء القدرات كما يحددها المسئولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٤	٠,٦	١,٩٥	٢٠	٤	٦٥	١٣	١٥	٣	١	تضع خطة تدريبية للعاملين علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات
١	٠,٦٢	٢,٢	١٠	٢	٦٠	١٢	٣٠	٦	٢	تحرص الإدارة علي تدريب العاملين علي استخدام الإدارة الإلكترونية
٤	٠,٦	١,٩٥	٢٠	٤	٦٥	١٣	١٥	٣	٣	تهتم الإدارة بتدريب وتطوير العاملين علي كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م	
			لا		إلى حد ما		نعم				
			%	ك	%	ك	%	ك			
										في العمل	
٢	٠,٥١	٢,٠٥	١٠	٢	٧٥	١٥	١٥	٣		يتم تدريب الكوادر البشرية العاملة علي نظام الإدارة الإلكترونية	٤
٣	٠,٥١	١,٩٥	١٥	٣	٧٥	١٥	١٠	٢		تنفيذ دورات تدريبية للعاملين للتوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها في العمل	٥
٥	٠,٥٥	١,٩	٢٠	٤	٧٠	١٤	١٠	٢		تنمية مهارات وقدرات العاملين علي استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل دائم ومستمر	٦
٦	٠,٦٤	١,٩	٢٥	٥	٦٠	١٢	١٥	٣		يتم عقد لقاءات وورش عمل للعاملين للتوعية بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية	٧
٧	٠,٦٧	١,٨٥	٣٠	٦	٥٥	١١	١٥	٣		تدريب كافة الموظفين عن طريق استعمال أجهزة الكمبيوتر وكافة الوسائل التكنولوجية الحديثة	٨
٩	٠,٤٩	١,٦٥	٣٥	٧	٦٥	١٣	-	-		تدريب العاملين علي كافة التعاملات والخدمات الإلكترونية	٩
٨	٠,٥٧	١,٧	٣٥	٧	٦٠	١٢	٥	١		توفير مدرب متخصص لتدريب وتطوير أداء العاملين بشكل دوري علي النظام الإلكتروني في العمل	١٠
مستوى متوسط	٠,٣٦	١,٩١	البعد ككل								

يوضح الجدول السابق أن: التدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية كما يحددها المسؤولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تحرص الإدارة علي تدريب العاملين علي استخدام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٢)، وجاء في الترتيب الثاني يتم تدريب الكوادر البشرية العاملة علي نظام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٠٥)، ثم جاء في الترتيب الثالث تنفيذ دورات تدريبية للعاملين للتوعية بأهمية الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها في العمل بمتوسط حسابي (١,٩٥)، وأخيراً الترتيب التاسع تدريب العاملين علي كافة التعاملات والخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي (١,٦٥).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للتدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المسئولون بلغ (١,٩١) وهو معدل متوسط.
 - وبالنظر للنتائج السابقة نجد أن هناك اتفاقا في وضعي خطة تدريبية للعاملين داخل مؤسسات رعاية الأطفال علي استخدام الإدارة الإلكترونية، وتنفيذ دورات تدريبية للتوعية بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية.
- ثالثاً: أبعاد تطوير خدمات الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية:

(١) الإعلان عن خطة وبرامج رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية:

جدول رقم (٢٠)

يوضح الإعلان عن خطة وبرامج رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية (ن=٣٧٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٢	٠,٦١	٢,٣٣	٧,٢	٢٧	٥٢,٥	١٩٦	٤٠,٢	١٥٠	١	تعلن الجمعيات عن الخدمات التي تقدم للمستفيدين وكيفية الحصول عليها
١	٠,٥٧	٢,٣٤	٥,١	١٩	٥٥,٨	٢٠٨	٣٩,١	١٤٦	٢	تصدر الجمعيات عن نشرة توزع علي للمتطوعين دوريا
٣	٠,٥٩	٢,٣١	٦,٤	٢٤	٥٥,٨	٢٠٨	٣٧,٨	١٤١	٣	تصدر الجمعيات عن مواعيد المسابقات للمتطوعين
٥	٠,٦	٢,٢٦	٨,٦	٣٢	٥٦,٨	٢١٢	٣٤,٦	١٢٩	٤	تقوم الجمعيات بعقد مؤتمر أو لقاء مع المتطوعين الجدد والخدمات التي تقدم للاطفال
٤	٠,٥٨	٢,٢٨	٦,٧	٢٥	٥٧,٩	٢١٦	٣٥,٤	١٣٢	٥	تعمل الجمعيات في إشراك المتطوعين في اقتراح البرامج والأنشطة الطلابية
مستوى متوسط	٠,٤٣	٢,٣١	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: الإعلان عن خطة وبرامج الجمعيات كأحد أبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول تصدر الجمعيات عن نشرة توزع علي للمتطوعين دوريا بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وجاء في الترتيب الثاني تعلن الجمعيات عن الخدمات التي تقدم للمستفيدين وكيفية الحصول عليها بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، ثم جاء في الترتيب الثالث تصدر الجمعيات

عن مواعيد المسابقات للمتطوعين بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وهذا ما أكدته دراسة (هاشم مرعي هاشم ٢٠٠٢) أشارت إلي وجود خطة عامة واضحة ومحددة جدول رقم (٢١) يوضح الإعلان عن خطة وبرامج الجمعيات كما يحددها المسئولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠,٥١	٢,٥	-	-	٥٠	١٠	٥٠	١٠	تعلن الجمعيات عن الخدمات التي تقدم للمستفيدين وكيفية الحصول عليها	١
٤	٠,٦٤	٢,٢٥	١٠	٢	٥٥	١١	٣٥	٧	تصدر الجمعيات عن نشرة توزع علي للمتطوعين دوريا	٢
٢	٠,٦	٢,٤	٥	١	٥٠	١٠	٤٥	٩	تصدر الجمعيات عن مواعيد المسابقات للمتطوعين	٣
٣	٠,٥٧	٢,٣	٥	١	٦٠	١٢	٣٥	٧	تقوم الجمعيات بعقد لقاء مع المتطوعين الجدد والخدمات التي تقدم للأطفال	٤
١	٠,٥١	٢,٥	-	-	٥٠	١٠	٥٠	١٠	تعمل الجمعيات في إشراك المتطوعين في اقتراح البرامج والأنشطة	٥
مستوى مرتفع	٠,٤٣	٢,٣٩	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: الإعلان عن خطة وبرامج الجمعيات كأحد أبعاد تطوير الخدمات كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تعلن الجمعيات عن الخدمات التي تقدم للمستفيدين وكيفية الحصول عليها، تعمل الجمعيات في إشراك المتطوعين في اقتراح البرامج والأنشطة الطلابية بمتوسط حسابي (٢,٥)، وجاء في الترتيب الثاني تصدر الجمعيات عن مواعيد المسابقات للمتطوعين بمتوسط حسابي (٢,٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث تقوم الجمعيات بعقد لقاء مع المتطوعين الجدد والخدمات التي تقدم للأطفال بمتوسط حسابي (٢,٣).

(٢) التنسيق بين خدمات الجمعيات:

جدول رقم (٢٢) يوضح التنسيق بين خدمات الجمعيات كما يحددها المتطوعين (ن=٣٧٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٠,٥٩	٢,٣٢	٦,٤	٢٤	٥٤,٧	٢٠,٤	٣٨,٩	١٤٥	أستطيع الحصول علي مختلف الخدمات دون تعارض	١

المجلد: الحادي عشر. ٦٣ العدد: الثاني. أكتوبر ٢٠٢٢ م.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٠,٥٥	٢,٢٨	٥,١	١٩	٦١,٩	٢٣١	٣٣	١٢٣	٢	تنسيق بين الأنشطة التي تقدم للمستفيدين لعدم تكرارها
١	٠,٥٨	٢,٣٣	٥,٩	٢٢	٥٥,٢	٢٠٦	٣٨,٩	١٤٥	٣	يتم تحديد جدول زمني للأنشطة والبرامج
٣	٠,٦٢	٢,٣٢	٨,٦	٣٢	٥١,٢	١٩١	٤٠,٢	١٥٠	٤	تتيح الفرصة للأطفال للاستفادة من كل الخدمات
مستوى متوسط	٠,٤١	٢,٣١	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: التنسيق بين خدمات الجمعيات كأحد أبعاد تطوير الخدمات كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يتم تحديد جدول زمني للأنشطة والبرامج التي تقدمها الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وجاء في الترتيب الثاني أستطيع الحصول علي مختلف الخدمات دون تعارض بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وانحراف معياري (٠,٥٣)، ثم جاء في الترتيب الثالث تتيح الفرصة للأطفال للاستفادة من كل الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وانحراف معياري (٠,٦٢)، وأخيراً الترتيب الرابع تنسيق بين الأنشطة التي تقدم للمستفيدين لعدم تكرارها بمتوسط حسابي (٢,٢٨).
- يوضح ذلك إتاحة الفرصة للاستفادة من كل الخدمات، ضرورة تحديد جدول زمني للأنشطة والبرامج التي تقدم للمستفيدين.

جدول رقم (٢٣) يوضح التنسيق بين خدمات الجمعيات كما يحددها المسئولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٠,٤٤	٢,٢٥	-	-	٧٥	١٥	٢٥	٥	١	التنسيق بين الخدمات المقدمة المتتوطين
٣	٠,٤٧	٢,٣	-	-	٧٠	١٤	٣٠	٦	٢	تنسيق بين الأنشطة التي تقدم للمستفيدين لعدم تكرارها
٢	٠,٥٩	٢,٣٥	٥	١	٥٥	١١	٤٠	٨	٣	يتم تحديد جدول زمني للأنشطة والبرامج التي تقدم الجمعيات
١	٠,٥	٢,٤	-	-	٦٠	١٢	٤٠	٨	٤	تتيح الفرصة للاستفادة من كل الخدمات
مستوى متوسط	٠,٤	٢,٣٣	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: التنسيق بين خدمات الجمعيات كأحد أبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تتيح الفرصة للاستفادة من كل الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤)، وجاء في الترتيب الثاني يتم تحديد جدول زمني للأنشطة والبرامج التي تقدم الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، ثم جاء في الترتيب الثالث تنسيق بين الأنشطة التي تقدم للمستفيدين لعدم تكرارها بمتوسط حسابي (٢,٣)، وأخيراً الترتيب الرابع التنسيق بين الخدمات المقدمة للمتطوعين بمتوسط حسابي (٢,٢٥).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للتنسيق بين خدمات الجمعيات كأحد أبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٣) وهو معدل متوسط.
- إتاحة الفرصة للمتطوعين للاستفادة من كل الخدمات والتنسيق بين الخدمات المقدمة للمتطوعين والتنسيق بين الأنشطة المقدمة للأطفال لعدم تكرارها.

خامساً: مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الاسرية:

جدول رقم (٢٤) يوضح مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المتطوعين (ن=٣٧٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٨	٠,٦٥	٢,٥٧	٨,٦	٣٢	٣٥,٧	٩٦	٦٥,٧	٢٤٥	توفير العدد الملائم من العاملين بإدارة الجمعيات	١
٢	٠,٥٥	٢,٦٨	٤,٣	١٦	٢٣,٣	٨٧	٧٢,٤	٢٧٠	تسهيل وتيسير إجراءات الحصول علي الخدمات	٢
١	٠,٥٣	٢,٧	٣,٢	١٢	٢٣,٩	٨٩	٧٢,٩	٢٧٢	ضرورة توفير وقت كاف لممارسة الأنشطة	٣
٥	٠,٥٥	٢,٦٦	٣,٨	١٤	٢٦	٩٧	٧٠,٢	٢٦٢	الإعلان عن البرامج والأنشطة بكل شفافية	٤
٧	٠,٥٧	٢,٦٣	٤,٦	١٧	٢٧,٩	١٠٤	٦٧,٦	٢٥٢	ضرورة توافر الإمكانيات المادية والمالية اللازمة لممارسة الأنشطة	٥
٦	٠,٥٧	٢,٦٥	٤,٦	١٧	٢٦,٣	٩٨	٦٩,٢	٢٥٨	الاعتماد علي أساليب علمية وتقنيات حديثة	٦
٤	٠,٥٦	٢,٦٧	٤,٦	١٧	٢٣,٦	٨٨	٧١,٨	٢٦٨	ضرورة اشترك المتطوعين في اقتراح البرامج والأنشطة	٧

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٠,٥٥	٢,٦٦	٤	١٥	٢٥,٥	٩٥	٧٠,٥	٢٦٣	توفير المعلومات الكافية الدقيقة الحديثة عن خدمات رعاية الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية	٨
١٠	٠,٥٧	٢,٥٤	٤	١٥	٣٨,١	١٤٢	٥٧,٩	٢١٦	ضرورة معرفة آراء وشكوي المتطوعين	٩
١١	٠,٥٦	٢,٥٣	٢,٩	١١	٤١,٦	١٥٥	٥٥,٥	٢٠٧	ضرورة تناسب وقت الأنشطة مع مواعيد الدراسة	١٠
٩	٠,٥٥	٢,٥٦	٢,٧	١٠	٣٨,٣	١٤٣	٥٩	٢٢٠	زيادة ثقة المتطوعين في برامج الجمعيات	١١
٣	٠,٥٥	٢,٦٧	٤	١٥	٢٥,٢	٩٤	٧٠,٨	٢٦٤	التنسيق بين الجمعيات داخل مجال رعاية الأطفال	١٢
٨	٠,٦٥	٢,٥٧	٨,٦	٣٢	٢٦	٩٧	٦٥,٤	٢٤٤	وجود وسائل متابعة وتقييم لمعرفة ما تم إنجازه من برامج وأنشطة	١٣
مستوى مرتفع	٠,٣٣	٢,٦٢	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول ضرورة توفير وقت كاف لممارسة الأنشطة بمتوسط حسابي (٢,٧)، وجاء في الترتيب الثاني تسهيل وتيسير إجراءات الحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، ثم جاء في الترتيب الثالث التنسيق بين الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٦٧)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر ضرورة تناسب وقت الأنشطة مع مواعيد الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٥٣).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لمقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المتطوعين الجامعي بلغ (٢,٦٢) وهو معدل مرتفع.

جدول رقم (٢٥) يوضح مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المسئولون (ن=٢٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٦	٠,٥٩	٢,٦٥	٥	١	٢٥	٥	٧٠	١٤	تطوير الهياكل التنظيمية بما يتناسب مع متطلبات التحول للإدارة الإلكترونية	١
٨	٠,٦	٢,٥٥	٥	١	٣٥	٧	٦٠	١٢	وضع رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة	٢

المجلد: الحادي عشر. ٦٦ العدد: الثاني. أكتوبر ٢٠٢٢م.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م	
			لا		إلى حد ما		نعم				
			%	ك	%	ك	%	ك			
										الإلكترونية	
٨	٠,٦	٢,٥٥	٥	١	٣٥	٧	٦٠	١٢		نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية للعاملين	٣
٧	٠,٦٨	٢,٦	١٠	٢	٢٠	٤	٧٠	١٤		التدريب المستمر للعاملين علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	٤
٥	٠,٥٧	٢,٧	٥	١	٢٠	٤	٧٥	١٥		وضع آليات للتنسيق بين كافة الأقسام والإدارات	٥
٢	٠,٤٤	٢,٧٥	-	-	٢٥	٥	٧٥	١٥		البعد عن الإجراءات الروتينية المتبعة في الإدارات مما يسهل تقديم الخدمة	٦
٤	٠,٤٧	٢,٧	-	-	٣٠	٦	٧٠	١٤		استخدام تقنيات عالية لتوفير الأمن والحماية للبيانات والمعلومات الإدارية	٧
٣	٠,٤٥	٢,٧٥	-	-	٢٥	٥	٧٥	١٥		إنشاء مواقع إلكترونية لتقديم الخدمات	٨
٤	٠,٤٧	٢,٧	-	-	٣٠	٦	٧٠	١٤		وضع الاستراتيجيات اللازمة لإعادة وتأهيل وتدريب المتطوعين علي استخدام الوسائل الإلكترونية	٩
٤	٠,٤٧	٢,٧	-	-	٣٠	٦	٧٠	١٤		تأهيل المتطوعين وتدريبهم علي استخدام نظام الإدارة الإلكترونية	١٠
١	٠,٤١	٢,٨	-	-	٢٠	٤	٨٠	١٦		توفير الدعم المالي المناسب لتطوير الأجهزة والتقنيات.	١١
٦	٠,٥٩	٢,٦٥	٥	١	٢٥	٥	٧٠	١٤		الاستعانة بتجارب الجمعيات الأخرى التي نفذت برامج التطوير في الإدارة الإلكترونية	١٢
٤	٠,٤٧	٢,٧	-	-	٣٠	٦	٧٠	١٤		وضع نظام المكافآت والحوافز علي أساس الابتكار والإبداع في أداء العمل.	١٣
٢	٠,٤٤	٢,٧٥	-	-	٢٥	٥	٧٥	١٥		توفير الأموال اللازمة للاستعانة بالكوادر المتخصصة في الإدارة الإلكترونية لتدريب الموظفين علي العمل الإلكتروني .	١٤
مستوى مرتفع	٠,٣٩	٢,٦٨	البعد ككل								

يوضح الجدول السابق أن: مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول توفير الدعم المالي المناسب لتطوير الأجهزة والتقنيات بمتوسط حسابي (٢,٨)، وجاء في الترتيب الثاني البعد عن الإجراءات الروتينية المتبعة في الإدارات مما يسهل تقديم الخدمة، وتوفير الأموال اللازمة للاستعانة بالكوادر المتخصصة في الإدارة الإلكترونية لتدريب الموظفين علي العمل الإلكتروني بمتوسط حسابي (٢,٧٥)، وبانحراف معياري (٠,٤٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث إنشاء مواقع إلكترونية لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٧٥)، وبانحراف معياري (٠,٤٥)،

- وأخيراً الترتيب الثامن وضع رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية للعاملين بمتوسط حسابي (٢,٥٥).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لمقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين كما يحددها المسؤولون بلغ (٢,٦٨) وهو معدل مرتفع.
 - وهذا ما اكدته دراسة (Margaret Cargo ٢٠٠٣) ضرورة إتاحة الفرصة أمام المتطوعين للتعبير عن احتياجاتهم ومشاركتهم في صنع القرار مما يدعو إلي ضرورة الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير خدمات الجمعيات.

عاشراً: اختبار فروض الدراسة:

- (١) اختبار الفرض الأول للدراسة: "من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات العاملة في مجال رعاية الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية متوسطاً":

جدول رقم (٢٦) يوضح مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المتطوعين (ن=٣٧٣)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية	٢,٤٨	٠,٣٤	مرتفع	١
٢	الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٢,٣٩	٠,٣٤	مرتفع	٢
٣	التدريب وبناء القدرات	٢,٣	٠,٣٤	متوسط	٣
أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية ككل		٢,٣٩	٠,٢٦	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وهو معدل مرتفع.
- الترتيب الثاني الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وهو معدل مرتفع.
- الترتيب الثالث التدريب وبناء القدرات بمتوسط حسابي (٢,٣) وهو معدل متوسط.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المتطوعين (٢,٣٩) وهو معدل مرتفع. مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات متوسطاً ".
جدول رقم (٢٧) يوضح مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المسئولون (ن=٢٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الترتيب
١	استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية	٢,١٨	٠,٢٨	متوسط
٢	الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	١,٩٤	٠,٣٣	متوسط
٣	التدريب وبناء القدرات	١,٩١	٠,٣٦	متوسط
	أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية ككل	١,٩٨	٠,٢٥	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المسئولون،
تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول استراتيجيات وخطط تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,١٨) وهو معدل متوسط.
 - الترتيب الثاني توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وهو معدل متوسط.
 - الترتيب الثالث الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (١,٩٤) وهو معدل متوسط.
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات كما يحددها المسئولون (١,٩٨) وهو معدل متوسط. مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية في أجهزة الجمعيات متوسطاً "
- (٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات متوسطاً ":

جدول رقم (٢٨) يوضح مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المتطوعين
(ن=٣٧٣)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الترتيب
١	الإعلان عن خطة وبرامج الجمعيات	٢,٣١	٠,٤٣	متوسط ٢
٢	التنسيق بين خدمات الجمعيات	٢,٣١	٠,٤١	متوسط ١
٤	توفير الموارد المادية والمالية لتقديم خدمات الجمعيات	٢,٢٦	٠,٣٨	متوسط 3
	أبعاد تطوير خدمات الجمعيات ككل	٢,٢٩	٠,٣٣	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- أبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المتطوعين، تمثلت فيما يلي:
- الترتيب الأول التنسيق بين خدمات الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٣١) وبانحراف المعياري (٠,٤١) وهو معدل متوسط.
- الترتيب الثاني الإعلان عن خطة وبرامج الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٣١) وبانحراف المعياري (٠,٤٣) وهو معدل متوسط.
- الترتيب الثالث سهولة إجراءات الحصول على خدمات الجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٢٩) وهو معدل متوسط.
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تطوير خدمات الجمعيات كما يحددها المتطوعين (٢,٢٩) وهو معدل متوسط. مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير خدمات الجمعيات متوسطاً " .

المراجع:

- غنيم، أحمد بن علي الله: (٢٠٠٦) الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري - معوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، كلية العلوم المالية والإدارية، المدينة المنورة.
- عبد القادر، بودي & عبد الصمد، بودي: (٢٠١٠) الإدارة الرقمية كإبداع في تيسير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة لنموذج للإدارة الرقمية في المنظمات العربية، سوريا، جامعة

سعد دحلبي، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التيسير، الملتقي الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة.

الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء: مصر في أرقام، (٢٠١٨) الجمعيات العاملة في مجال الاطفال المحرومين من الرعاية الاسرية.

رئاسة مجلس الوزراء: (٢٠٠١) المجلس القومي للأمومة والطفولة ، استراتيجية حماية وتأهيل أطفال الشوارع ، ج.م.ع.

مبروك، السعيد إبراهيم: (٢٠١٢) إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الدليمي، سليمان علي: (١٩٩٩) الرعاية الاجتماعية نظريات وتطبيقات، ليبيا.

السروجي، طلعت مصطفى: (٢٠١٣) إدارة المؤسسات الاجتماعية " الإصلاح والتطوير "، القاهرة، دار الفكر ناشرون وموزعون.

السرхан، عبد الله بن ناصر: (٢٠٠٣) أطفال بلا أسر ، الرياض ، مكتبة العبيكان.

بن مرزوق، عنتره وأخرون: (٢٠١٨) إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، الاردن، مركز الكتاب الاكاديمي.

حامد، فداء محمود: (٢٠١٢) الإدارة الإلكترونية، الاردن، دار البداية ناشرون وموزعون.

الكبيسي، كلثم محمد: (٢٠٠٨) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، قطر، الجامعة الافتراضية الدولية.

الحسن، ماجد بن عبد الله: (٢٠١١) الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي "ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية"، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

محمد، محمد رشدي: (٢٠٠٤) تقويم فعالية المؤسسات الايوائية في مواجهة مشكلات الأطفال الأيتام المودعين بها ، بحث منشور المؤتمر العلمي السابع عشر ، الجزء الاول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.

فهمي، محمد سيد: (٢٠٠٧) أطفال في ظروف صحية الأسكندرية ، دار الوفاء .

جمعة، محمود حسن & البرزنجي، حيدر شاكر: (٢٠١٣) تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري وتكنولوجي، بغداد، مطبعة ابن العربي.

- خزام، مني عطية: (٢٠١٩) الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- نجم، نجم عبود: (٢٠٠٤) الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية - والوظائف - والمشكلات)، الرياض، دار المريخ للنشر.
- وزارة التضامن الاجتماعي: (٢٠١٣) الادارة المركزية للرعاية الاجتماعية، الادارة العامة للاسرة والطفولة، بيان.
- عبد العال، ياسر محمد: (٢٠١٦) الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- Fernando Galindo et.al (2009): **electronic government** , LEFIS , Zaragoza.
- Gregory Twitchell:(2004) **Infrastructure of electronic information management , information Services & Use** , Vol.24 Issue 4 .
- Jose- Valeriano , et.al: (2014) **Electronic administration styles and their determinanants evidence from Spanish local governments** , University of Salamannca Salamanca , Spain.
- Katarina Giritil: (2009) **E- gvernmentality on Electronic Administration in Local Government** , Electronic journal of E. government , vol 7.
- Martakos et. al: (2001) **Revisiting Public information management for effective e-government services** , information management and computer ,vol 9 , No 4.
- Subhajit Basu: (2004) **E- Government and Developing Countries An Overview** , International Journal review of law Computers technology , vol 18 , NO 1.
- Tarmo Kalvet; (1998) **Electronic Services in Public Administration**, USA.
- Zabierowski Kolek , Napieralski , A:(2006) **Application for an electronic Administrative Office** , Poland , Technnical University of Lodz , Department of Microelectronics and Computer Sciencr.
- Zdzislaw Polwoskki: (2014) **Theoretical Technical and Practical Aspects Of Electronic Administration** , USA.