

تكنولوجيا المعلومات كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات

مكتب المساعدات الاجتماعية في جامعة اسيوط

Information technology as available in planning to develop "

"the services of social aid office in Assiut University

تاريخ التسليم ٢٠٢٣/١٢/٥

تاريخ الفحص ٢٠٢٣/١٢/١٥

تاريخ القبول ٢٠٢٤/١/٣٠

إعداد

احمد على محمد مفتاح

Ahmed Ali Moftah

تكنولوجيا المعلومات كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية في جامعة اسبوت

اعداد وتنفيذ

احمد على محمد مفتاح

الملخص:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات حتى أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم وهذا التطور السريع أدى إلى تغيير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمؤسسات والأفراد وأصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات والخدمات، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات أحد المتغيرات الرئيسية التي يمكن استخدامها في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات داخل الجامعات.

فالمؤسسات التعليمية تسعى إلى تحسين خدمات المساعدات الأكاديمية والمهنية التي تقدمها للطلاب ويمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق ذلك باستخدام البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية حتى يمكن تيسير التواصل بين الطلاب ومكتب المساعدات وتوفير المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، كما يمكن استخدام برامج التعليم عن بعد لتوفير خدمات المساعدات الأكاديمية والمهنية للطلاب في أي وقت ومن أي مكان، وبشكل عام فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يتيح فرصاً جديدة لتحسين خدمات المساعدات داخل الجامعات وتوفيرها بشكل أسرع وأكثر فعالية، ويمكن أن يساعد في جذب المزيد من الطلاب إلى الجامعات وتحسين الرضا العام لدى الطلاب عن الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تطوير خدمات، مكتب المساعدات

Information technology as available in planning to develop the services of social aid office in Assiut University

Abstract

ICT has revolutionized the information field to become the basic criterion by which the degree of progress of Nations is measured. this rapid development has led to a change in the prevailing concepts in the methods of dealing at the level of countries, institutions and individuals. the world has become a small interconnected village. it has allowed to transcend the temporal and spatial dimension, to form a vital and effective part in the implementation of these transactions and services. information technology is one of the main variables that can be used in planning the development of aid office services within universities.

Educational institutions seek to improve the academic and professional assistance services they provide to students. information technology can be used to achieve this by using e-mail, websites and smart applications so that communication between students and the aid office can be facilitated and information provided faster and more accurately. distance education programs can also be used to provide academic and professional assistance services to students at any time and from anywhere, In general, the use of information technology can provide new opportunities to improve and provide assistance services within universities faster and more effectively, and can help attract more students to universities and improve overall student satisfaction with the services provided.

Keywords : Information technology, development services, help desk

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

لقد ازداد الاهتمام بالتنمية خلال القرن الحادي والعشرين نتيجة لزيادة الطفرة العلمية والتكنولوجية وأثارها والاهتمام بالتنمية الشاملة والمستمرة أو المستدامة، والتنمية الإنسانية، وتحسين نوعية الحياة كتطور طبيعي لتجارب التنمية في العالم ونتيجة حتمية للميديا ووسائل الاتصالات والعولمة والانشقاقات الدولية وهي طفرة جديدة في الثورة العلمية التي تجتاح عالم اليوم، تلك الثورة التي مضت خلال السنوات الأخيرة بخطى سريعة ومتلاحقة وغير مسبوقه لتغير الكثير والكثير (السروجي، ٢٠١٣، ص ١٠).

وفي ظل ما يشهده العالم اليوم من ثورة علمية تكنولوجية هائلة كأحد مظاهر العولمة التكنولوجية فأصبحنا نجد العالم في سباق محموم من أجل مواكبة هذه الثورة التي تعد أهم معالم اللحظة الحضارية الراهنة، والتي تمثل تحدياً حقيقياً يواجهه الدول، لذا يجب على تلك الدول أن تستفيد من الميزات الجديدة التي يقدمها ذلك التطور التكنولوجي لتتمكن من استيعاب المعرفة الجديدة وفهمها والتفاعل معها، والعمل على توظيف هذه الثورة المعلوماتية لخدمة أهدافها وتوفير احتياجات شعوبها بأساليب متقدمة (مجلس الوزراء، ٢٠٢٠، ص ٢).

فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات حتى أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم وهذا التطور السريع أدى إلى تغيير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمؤسسات والأفراد وأصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات والخدمات دراسة (ابراهيم، وأحمد، ٢٠٢٠).

ومن هذا العالم الكبير والصغير إن صح التعبير أصبحت المعلومات المتاحة للجميع وتنوعت بأنواعها وكميتها وصار للمستفيد خيارات كثيرة كما اضافت تكنولوجيا المعلومات التي ولدتها ثورة انفجار

المعلومات إلى حياة الناس الشيء الكثير لأنها وسعت من دائرة الاتصال، فالأقمار الصناعية وتلفاز الكابل وخدمات الفاكس والفيديوتكس وخدمات الإنترنت المختلفة وغيرها من تكنولوجيا المعلومات ساعدت علي إتاحة المعلومات للمستفيدين (عبد اللطيف، ٢٠٠٥).

فالتطور التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات أرسيت ثقافة إلكترونية قائمة علي الأعمال الإلكترونية، وأصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه بل أن هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بأنه عصر المعلومات والتطور التكنولوجي، ومن ثم الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلومات وتمكينها من التغلغل اجتماعياً وعاملياً (بطوش، ٢٠٠٤، ص ١١).

هذه التطورات الجارية والمتسارعة في بيئة المؤسسات ادت إلى ازدياد تبني التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها وسيلة استراتيجية وحاسمة في بقاء المؤسسات المعاصرة واستمرارها وهذا ما اشارت اليه دراسة (الكردي، ٢٠٠٣).

وهذا ما اتفقت معه دراسة (الطلحي، والدرسي، ٢٠١٠) والتي استهدفت تحديد مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات وكذلك معرفة إيجابيات وسلبيات الأعمال الإلكترونية، وتوصلت الدراسة الي ضرورة استيعاب التقنيات المتجددة والتركيز على الأعمال الإلكترونية والخروج من الأنشطة التقليدية وإدماج تقنيات الاتصالات والمعلومات في صلب عمل المنظمات سواء القطاع العام أو الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

وهذا ما اكدت عليه دراسة (عوض، ٢٠١٩) فلقد شهدت الآونة الاخيرة تطورات سريعة غير مسبوقه في كافة نواحي الحياة، وأهم هذه التطورات هي القدرة على معالجة البيانات، ومن هنا تبرز قيمة وأهمية تكنولوجيا المعلومات .

فتكنولوجيا المعلومات هي نشاط ينطوي على معلومات المعالجة والتواصل المتكامل من خلال الأجهزة

وهذا ما اتفقت معه دراسة (بودهان, ٢٠١٩) الي أن ادوات تكنولوجيا المعلومات مثل المعدات والبرمجيات وقاعدة البيانات أصبحت عنصراً مؤثراً بشكل عام نظراً لما توفرها هذه الادوات من معلومات ملائمة وسريعة تساعد المؤسسات في انجاز اعمالها بكفاءة وفاعلية وفي الوقت المناسب, كما إن استعمال تكنولوجيا المعلومات وتطويرها بشكل متسارع يوماً بعد اخر, ادي الي تغيير مستمر وسريع في تكنولوجيا التجمع والادخال والمعالجة واعداد التقارير المالية (بودهان, ٢٠١٩).

كما اكدت نتائج دراسة (أحمد, ٢٠١٧) الي اهمية توظيف الافراد ذو المؤهلات العليا والتي تمكنهم من استخدام تكنولوجيا المعلومات بصورة جيدة وعلي الشراكات زيادة الطاقة اللازمة والمناسبة للبيانات التي تسهم في عملية استرجاع البيانات والمعلومات بصورة جيدة وتوفير البرمجيات الحديثة والجاهزة ذات المواصفات القياسية والتي تتوافق مع الاجهزة المستخدمة.

وتعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق العدالة الاجتماعية لأنها أحد النظم الاجتماعية التي من خلالها يتم تحقيق المساواة بين جميع أفراد المجتمع من حيث المساواة في فرص العمل، وتوزيع الثروات، والامتيازات، والحقوق السياسية، وفرص التعليم، والرعاية الصحية وغير ذلك، وبالتالي يتمتع جميع أفراد المجتمع بغض النظر عن الجنس، أو العرق، أو الديانة، أو المستوى الاقتصادي بعيش حياة كريمة بعيداً عن التحيز وتختص العدالة الاجتماعية بالحقوق والواجبات في مؤسسات المجتمع، ما يمكن الناس من الحصول على الفوائد الأساسية والتعاون، ويتفق هذا مع دراسة (عبد اللطيف, و الضحوي, ٢٠٢٠) التي أوضحت أهمية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الشفافية والموثوقية والدقة للمعاملات والتغلب على مركزية الآلية الحالية وتوفر الكثير من المميزات التي تخدم هذا القطاع

الإلكترونية، هذا المصطلح أكثر شمولاً ويشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا التي تعمل مع المعلومات، سواء في نظام المعلومات، في أتمته الصناعة عملية، في الاتصال بين أجهزة الكمبيوتر لمنظمتين من خلال إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك (www.researchgate.net).

وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي من أهم ما يميز عصرنا الحالي في خضم التطورات التي نعيشها اليوم فقد ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والوظائف والعمليات المكتبية من خلال التحكم في عملية جمع البيانات، معالجتها، تيسير الوصول إليها بأكثر دقة و سرعة ممكنة دراسة (عقريش, ٢٠١٧).

كما يعتبر خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستفيد، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق (Anderson & Post, 2000).

وهذا ما اكدته دراسة (مناصريه, ٢٠١٩) التي استهدفت معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى عال من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضاً وجود مستوى توافر مرتفع لإدارة الوقت.

كما اشارت دراسة (ابا يوسف, ٢٠١٣) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال انتشر تدريجياً في جميع الأنشطة البشرية، علي الرغم من أن تنبي هذه التقنيات يختلف من بلد إلى الاخر، وتأثيرها الايجابي علي طريقة تنظيم هذه الأنشطة، اصبح لزاماً تعميم وتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل القطاعات بما فيهم القطاع الخاص.

فيه من خلال ما تقوم به من وظائف ومهام، كما إنها تتأثر بما يحيط بها من مناخات تفرضها أوضاع المجتمع وحركته. هذه الصلة الوثيقة بين الجامعة والمجتمع تفرض على الجامعة أن تحدث دائما في بنيتها ووظائفها وبرامجها وبحوثها تغيرات تتناسب مع التغيرات التي تحدث في المجتمع المحيط بها، فهي أكثر قدرة على تحقيق تلك الوظائف والاستجابة لمطالب المجتمع دراسة (شحاتة, ٢٠٢٢).

وهذا ما اشارت اليه دراسة (محمد واخرون, ٢٠١٨) فعلاقة الجامعة بالتغيير الاجتماعي متلازم ومتربط فهي تقوي المهارات وتذكي روح الابتكار لدى الفرد حيث إن التعليم الجامعي في البلدان النامية وخاصة في مصر له اثر كبير في عملية الرقي الاجتماعي لأنها تساعد على تحسين أوضاع الطبقات الفقيرة من السكان وتيسر فرص العمل للأفراد التي يحتاجها المجتمع لكونها تلبي حاجة الفرد والمجتمع من المهن المختلفة.

فالجامعة لا يمكن ان تحقق رسالتها واهدافها في غياب رعاية فاعلة لطلابها وتوفير المناخ المناسب لبناء شخصياتهم وتنمية قدراتهم علي التفكير والعمل البناء دراسة (شحاتة واخرون, ٢٠٠٦).

وتولي جامعة اسيوط اهتماما كبيرا لأبنائها من الطلاب غير القادرين أو ممن يواجهون صعوبات تعوقهم عن سداد رسوم المصروفات الدراسية من الاستفادة بمظلة الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم من صندوق التكافل الاجتماعي من أجل التيسير عليهم و دعمهم في سداد المصروفات الدراسية ورسوم المقررات الالكترونية. والجدول الآتي يوضح الطلاب الاولى بالرعاية الاجتماعية (مكتب المساعدات الطلابية, ٢٠٢٢).

وتسهل عملية إدارة المعلومات بكفاءة، حيث توفر بيئة آمنة لحفظ المعلومات وتنظيمها وتبادلها واسترجاعها. وتعتمد المجتمعات في العصر الحالي على مؤسسات التعليم الجامعي في تحقيق بعض ما تهدف إليه من غايات وآمال في كافة مجالات الحياة (الاقتصادية، والسياسية والثقافية، والاجتماعية) حتى أصبحت هذه المؤسسات تحمل على عاتقها أكثر مما تحملته في أي عصر مضى، ومن ثم أيقنت هذه المجتمعات قيمة المؤسسات الجامعية وأهميتها، لذلك أولتها أهمية كبيرة باعتبارها أحد سبل تحقيق التقدم، وتستمد المؤسسة الجامعية أهميتها من كون الجامعات معقل الفكر الإنساني، وبيوت الخبرة في شتى مجالات العلوم، وقاطرة التنمية ومنار التقدم في إطار التطور العلمي والتكنولوجي وآليه بناء تنموي للإنسان والمعرفة والثقافة والمجتمع، والقيام بدور فعال في تنمية المجتمع والنهوض به حضارياً من خلال إسهامه في تنميه الموارد البشرية، وتوفير الكفاءات البشرية التي تقوم بدورها في عملية البناء والتنمية (الربيعي, ٢٠٠٨, ص ١٥).

فثروة أي مجتمع لا تقتصر علي موارده الطبيعية فحسب، بل تشمل أيضاً الموارد البشرية التي يعتبر استثمارها العامل الأساسي لهذا المجتمع باعتبار أن ثروته الطبيعية تتركز في موارده البشرية، لذلك برزت أهمية التركيز علي تنمية الموارد البشرية بوصفها أساس أي تقدم وازدهار، وعملت العديد من الدول علي تعليم العناصر البشرية وتدريبها، وبناء قدراتها بهدف الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، وضمان مشاركتها في كافة نواحي الحياة دراسة (Nelarine)
cormelius, 2008.

فالجامعة ما هي إلا مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه باعتبارها مؤسسة تؤثر

جدول (١)

يوضح فئات الطلاب الاولى بالرعاية

الفئة	مستوى الاستحقاق	الفئة المستفيدة
أ+	الاكثر استحقاقا	السجناء ، الطلاق، الايتام ، الهجر ، المرض ، العجز ، الشبخوخة
أ	فئة المحتاجين	متوسطي الدخل
ب	متوسط الاستحقاق	متوسطي الدخل من موظفين الحكومة ، القطاع الخاص متوسطة الحيازة الزراعية اكثر من ١ فدان مقارنة بعدد أفراد الاسرة
ج	٥٠ % من الرسوم والمقررات الدراسية	ابناء العاملين بالجامعة
ل	فئة لا تخفيض لها	-

٢- يعتبر تكنولوجيا المعلومات من أبرز الاتجاهات الحديثة التي ظهرت لتيسير ومرونة عمل مكتب خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط.

٣- تنبع أهمية الدراسة من كونها تأتي مساندة للقرار الذي أصدره صالح عبد الرحمن، رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة القرار رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٩، بشأن التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات.

٤- إلقاء الضوء على أهم المشكلات التي تواجه المواطنين المستفيدين من خدمات مكتب المساعدات بجامعة اسيوط ودور تكنولوجيا المعلومات في ضمان العدالة الاجتماعية وكفاءة وسرعة الخدمة.

٥- مساندة الجهود الوطنية لتطوير نظم المعلومات.

• الأهمية المهنية:

١- تفتح الدراسة الحالية المجال للدراسات المستقبلية لوضع الحلول الاجرائية لل صعوبات التي تكشف عنها الدراسة الحالية، من خلال تحديد الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات كآلية لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط.

٢- تفتح الدراسة الحالية المجال للدراسات المستقبلية للتعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا

وفي إطار ذلك تحرص جامعة اسيوط على توفير وتطوير سبل الدعم المقدمة للطلاب وتذليل مختلف العقبات التي قد تعوق حياتهم الجامعية وتخفيف الأعباء الاقتصادية عن الطلاب الأولى بالرعاية وعلى أولياء الأمور من خلال إنشاء مكتب مختص بتقديم الدعم والرعاية اللازمة للطلاب وهو مكتب المساعدات الطلابية بالإدارة العامة لرعاية الشباب والذي يقوم بجهد متميز في استقبال الطلاب ممن يواجهون صعوبات في الوفاء بسداد الرسوم الدراسية أو شراء المقررات الدراسية حيث يمكن توضيح طرق الرعاية الاجتماعية للطلاب ودعم الفئات الأكثر احتياجا.

ومن خلال ما سبق من مدخل مشكلة الدراسة والدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي مؤداه ما مستوى اسهام تكنولوجيا المعلومات كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية في جامعة اسيوط.

ثانيا: أهمية الدراسة:

- تتحدد أهمية الدراسة في الآتي:-

• الأهمية المجتمعية:

١- أصبحت تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الرئيسي في معظم المجالات وعلى الاخص تطوير تقديم الخدمات بأقل مجهود ممكن وبأسرع وقت وأقل تكلفة.

٣. تحديد الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام
تكنولوجية المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط.

٤. تحديد المقترحات التي تساهم في تطبيق استخدام
تكنولوجية المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:-

تستهدف الدراسة الحالية تحديد تساؤل رئيسي
وهو ما مستوى تكنولوجية المعلومات كألية لتطوير
خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط
والذي ينبثق منه عدة تساؤلات فرعية كالتالي:-

١. ما مستوى إسهامات تكنولوجية معلومات بمكتب
المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط؟

٢. ما مستوى تطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط؟

٣. ما الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام
تكنولوجية معلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط؟

٤. ما المقترحات التي تساهم في تطبيق استخدام
تكنولوجية معلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط؟

خامساً: الموجهات النظرية للدراسة:-

تعتمد الخدمة الاجتماعية وممارستها على عدد
من النظريات العلمية وذلك لكي تصبح الممارسة أكثر
فعالية في تحقيق الأهداف، وتتعلق الدراسة الحالية من
أحد النظريات الهامة في الممارسة المهنية للخدمة
الاجتماعية وهي نظرية النسق الاجتماعي.

(١) نظرية الانساق العامة:-

نبتت نظرية الأنساق في الخدمة الاجتماعية من
النظريات العامة للأنساق وهي نظرية بيولوجية أسسها
العالم البيولوجي "بيرتا لانفي" وتفترض هذه النظرية أن
جميع الكائنات الحية عبارة عن أنساق تتكون من
أنساق فرعية ولكنها في نفس الوقت أجزاء من أنساق
أكبر، ولقد انتقد لانفي النظريات التي تميل إلى تفسير

المعلومات داخل مكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة
اسيوط ومعرفة نقاط القوة وتدعيمها ومعرفة نقاط
الضعف وعلاجها.

٣- من خلال الدراسات السابقة والبحث في المكتبات
والمواقع تبين في حدود علم الباحث قلة الأبحاث
والدراسات التي تناولت تطبيق تكنولوجية المعلومات
لتطوير الخدمات داخل الأجهزة الإدارية للدولة بشكل
عام وفي تطوير خدمات مكاتب المساعدات الاجتماعية
بشكل خاص والدراسة الحالية تأتي لسد هذه الثغرة.

٤- الأثر النظري للخدمة الاجتماعية فيما يتعلق
بدراسة تكنولوجية المعلومات لتطوير خدمات مكتب
المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط.

• الأهمية التخصصية:

١- توضيح علاقة التخطيط بتطوير الخدمات داخل
مكتب المساعدات الاجتماعية.

٢- امكانية التخطيط لإحداث تطوير في خدمات الرعاية
الاجتماعية داخل مكتب المساعدات الاجتماعية
بجامعة اسيوط.

٣- إن التخطيط الاجتماعي يعد أفضل أداة يمكن من
خلالها تحقيق التنمية بما يستخدمه من مداخل
ونماذج واستراتيجيات وأبعاد وقيم تساهم في زيادة
فاعلية تكنولوجية المعلومات في تطوير خدمات
مكتب المساعدات الاجتماعية.

٤- تقديم المادة الإحصائية والبيانات التي يمكن
الاستفادة منها في التوصل إلى مؤشرات تخطيطية
لتنمية برامج الرعاية الاجتماعية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:-

تستهدف الدراسة الحالية تحديد هدف رئيسي وهو
تحديد مستوى تكنولوجية المعلومات كألية لتطوير
خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط
والذي ينبثق منه عدة أهداف فرعية كالتالي:-

١. تحديد مستوى إسهامات تكنولوجية المعلومات
بمكتب المساعدات الاجتماعية بجامعة اسيوط.

٢. تحديد مستوى تطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية بجامعة اسيوط.

الخدمات الاجتماعية) التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية (مكتب المساعدات الاجتماعية).

٤. التغذية العكسية: وتعني الاستمرارية في تقديم الخدمات لإشباع الاحتياجات، وحل المشكلات، وفي ضوء نظرية النسق الاجتماعي وجدنا أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية (مكتب المساعدات الاجتماعية) تتكون من بناء عام، ينقسم إلى مجموعة من الأقسام الفرعية، وكل قسم منها له بناء ووظيفة يقوم بها لتحقيق الأهداف المحددة له من قبل المؤسسة، وذلك لتحقيق الأهداف الفرعية مما يسهم في تحقيق الهدف العام. حيث أن هذه الأقسام يوجد بها نوع من الاعتماد المتبادل القائم على تقسيم العمل إذ أن هذه الانساق الفرعية ترتبط مع بعضها بالنسق العام أو المؤسسة ككل (عبدالعال, ٢٠٠١, ص ٢٧).

- انساق التعامل داخل نظرية النسق:

١. نسق العمل: قد يكون أكثر من فرد من الانساق التي يتعامل معها المخطط الاجتماعي المسئول مع الأفراد كنسق كلي ينقسم إلى مجموعته من الانساق الفرعية في تفاعل دينامي فيما بينهما وبين الانساق البيئية المحيطة (Liouse C. et al, 2007, p124).

٢. نسق محدث التغيير: ويشمل المخطط الاجتماعي والمؤسسة وفريق العمل الذين يساهمون في تحقيق أهداف التغيير المخطط في نسق العمل والانساق الأخرى (Compton, B.& Galway, B, 2009, p37).

٣. نسق العمل: ويشمل المخطط الاجتماعي محدث التغيير وكل هؤلاء الأشخاص المنهكين معه لإحداث التغيير، أي هؤلاء الذين يعمل معهم ومن خلالهم لإنجاز أهدافه للتأثير في نسق الهدف، ويستخدم مصطلح نسق العمل أو الفعل ليصف هؤلاء الذين يتعامل معهم المخطط الاجتماعي من خلال جهوده المهنية لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف من جهود التغيير، ورغم أن جهود التغيير تركز تجاه نسق الهدف، فإن المخطط الاجتماعي يحتاج لمشاركة أفراد

الكل من خلال تقسيمة إلى أجزاء، حيث ينظر إلى النسق ككل متكامل في إطار التفاعلات المتبادلة التي تساعد على النمو والتغيير (سليمان, ٢٠٠٥, ص ٤٦).

- مفهوم النسق: النسق هو عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتجمع معاً في علاقات، وتتميز معاً في الخصائص، فالنسق يتكون من أجزاء ووحدات متفاعلة مع بعضها البعض (عطية، و جمعة, ٢٠٠١, ص ١٤).

كما يعرف النسق بأنه ذلك الكل الذي يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات وهناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل لكي يتم فهم أي جزء داخل النسق يجب دراسته داخل النسق الكلي والذي هو جزء منه، كما أن نظرية الأنساق تصف طبيعة العلاقات والتفاعلات بين أجزاء النسق الواحد ومن نسق لآخر وأن كل نسق يتكون من مجموعة من الأجزاء المترابطة، وهذه الأنساق قد تكون فرد، أسرة، مؤسسة، مجتمع محلي، مجتمع قومي (Scott, W, et al, 2014, p57).

- العناصر التي تركز عليها نظرية الانساق:

هناك مجموعة من العناصر تركز عليها نظريته الانساق بشكل اساسي ويتكون منها النسق والتي قد تسهم في تغيير النسق واستمراره، وهذه العناصر كالتالي (Julia, M. et al, 2013, p33).

١. المدخلات: تتضمن كافة المصادر التي تتجمع لدي النسق سواء كان ينتجها بنفسه أو يحصل عليها من الخارج وتشتمل على الامكانيات (المادية - البشرية - الفنية - المعلوماتية).

٢. العمليات التحويلية: وهي جزء مختص بأداء العمليات والأنشطة الهادفة إلى تحويل المدخلات إلى شكل آخر مغاير تماماً لما كانت عليه قبل دخولها النسق.

٣. المخرجات: وهي تعني تصدير الأنساق المفتوحة من خدمات وسلع إلى البيئة المحيطة والتي تتمثل في (البرامج - الخدمات الصحية - الخدمات الاقتصادية -

هذه الموارد سواء كانت مادية أو بشرية أو تكنولوجية وغيرها من الموارد أي يتم تحويل المدخلات من خلال ما يسمى بالعملية التحويلية مثل البرامج والخدمات والأنشطة وعلية تكون المخرجات في النهاية تتمثل في تحويل كافة الوسائل المستخدمة إلى وسيله تساعد على تطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية.

٤- التغذية العكسية: ويقصد بها رد فعل المستفيدين تجاه الخدمات والأنشطة المقدمة من مكتب المساعدات الاجتماعية لهم وأيضاً رد فعل المجتمع الذي تقدم له الخدمات وتنقسم التغذية العكسية إلى سلبية أو إيجابية ويرتبط ذلك بتحديد فعالية البرامج والمشروعات والخدمات الخاصة بمكتب المساعدات الاجتماعية ومدى كفاءتها في رفع مستوى الحالة الاجتماعية والاقتصادية والصحية والشعور بالرضا لأفراد المجتمع.

(٢) النظرية الايكولوجية:

تزدنا هذه النظرية بوضع النموذج للخدمة الاجتماعية على حد قول جيرمان وجيرمان هذا النموذج يقترح كيف تكون العلاقة بين الافراد والبيئة التي يعيشون فيها حيث تعتبر هذه البيئة مصدر الاحتياجات تؤثر وتتأثر بالبيئة الاجتماعية للأفراد من خلال العمليات المستمرة التي تحدث بينهما اثناء التفاعل ويوضح ان الغرض الرئيسي للخدمة الاجتماعية هو التأكيد على تنميه وتطوير الافراد من خلال قدراتهم وامكانياتهم وتكيفهم مع البيئة الملائمة لهم، وهذه النظرية تؤكد بين احتياجات الافراد وقدراتهم من جانب وجودة هذه البيئات من جانب اخر.

• مفهوم المدخل الايكولوجي :-

هو مدخل علمي لمساعدة الانسان من مواجه مشكلاته الحياتية من خلال توفر البيئة الاجتماعية واستثمار امكانيات لتحقيق افضل اداء ممكن للوظيفة الاجتماعية

اما التغيير فهو عملية ضرورية ولازمه لنمو الانسان وتقدمه وهي عملية شاملة بحيث تمتد لتشمل سائر

اخرين وجماعات أخرى في العمل يطلق عليهم نسق العمل أو الفعل الذي ربما يشتمل على الأشخاص المؤثرين في نسق العمل مثل الاسرة، أو الجماعات التي يستطيع المخطط الاجتماعي بواسطتهم الحصول على مساعده العميل (السنهوري, ٢٠٠٧, ص ١٣٠ - ١٣١).

٤. نسق الهدف أو نسق المستهدف: نسق الهدف هو النسق الذي توجه نحوه عمليات المساعدة المهنية، بهدف إحداث التغيير فيه بمعنى أنه هو النسق الذي توجه نحوه الجهود التي يقوم بها المخططون الاجتماعيون والمؤسسات التي يعملون بها، وقد يكون نسق العميل هو نفسه نسق الهدف، عندما يكون التغيير المطلوب هو تغيير العميل نفسه، وقد يكون جزء من نسق العميل هو النسق المستهدف، عندما يكون التغيير المطلوب هو تغيير هذا الجزء فقط (أبو النصر, ٢٠٠٩, ص ٤٠ - ٤١).

- أوجه الاستفادة من نظرية النسق في الدراسة الحالية:

نستطيع من خلال تحليل استخدام تكنولوجيا معلومات كآلية لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية في الاتي:-

١- المدخلات: ويقصد بها المدخلات الموجودة بمكتب المساعدات الاجتماعية والتي تتكون من الموارد المالية والمادية والتقنيات الرقمية اللازمة لمشروعات وبرامج تطوير خدمات مكتب المساعدات، وتتمثل في الادوات والوسائل التكنولوجية المستخدمة والمعدات والموارد المالية والبشرية (الرؤساء وكافة القيادات الإدارية والخبراء المتخصصين والعاملين والفنيين).

٢- المخرجات: ويقصد بها كل ما تم إنجازه من خلال البرامج والخدمات التي تقدم للمستفيدين بواسطة العاملين والمسؤولين بمكتب المساعدات الاجتماعية.

٣- العمليات التحويلية: ويقصد بها ما يقوم العاملون داخل مكتب المساعدات الاجتماعية من تحويل

٣- تمكن المخطط من فهم الارتباط بين المتغيرات المرتبطة بمختلف الحالات أو المواقف بما يساعده علي التدخل في البيئة والإنسان بما يتضمنه من أوجه القصور والبحث عن اسباب هذا القصور حتي يمكن علاجه.

سادساً: مفاهيم الدراسة:-

(أ) مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على انها "الثورة الصناعية والعلمية والتي أدت إلي انسياب المعلومات والبيانات علي الشبكة العالمية للمعلومات وكذلك ثورة الاتصالات والتي جعلت العالم قرية صغيرة ترتبط ببعضها البعض" (صالح, ٢٠٠٠, ص ١٤).

وتعرف أيضاً بأنها "مدى واسع من التكنولوجيا المتضمنة في معالجة وتداول المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر و البرامج وطرق تطوير النظم الجديدة و الاتصالات من بعد و تقنيات المكتب الحديث المتضمنة أيضاً أجهزة الاستنساخ الحديثة و المصغرات الفيلمية والتكامل بينهما معاً" (علم الدين, ١٩٩٠, ص ١٥).

وتعرف أيضاً تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها هي الوسائل المختلفة للحصول علي المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات والاتصالات والإلكترونيات المصغرة (Ivan, 2005,p2).

- التعريف الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات :

١- العلم المستخدم في انتاج الخدمات والسلع وتوزيعها.

٢- تركيز علي الأساليب والأبحاث والأمور العلمية.

٣- تستخدم في نظم المعلومات الحديثة المبنية علي تطبيقات الحاسبات ومعطياته.

٤- أن هذه المعلومات تؤثر علي اجراءات وبرامج عمل مكتب المساعدات في المدى القصير والطويل كما انها تتحرك في الاتجاهات الداعمة لأهداف وسياسات الجامعة

(ب) مفهوم تطوير الخدمات:-

الإنساق المحيطة المتفاعلة مع النسق المراد تغييره.
(Dubois. B& Miley. Karla, 2008, p64)

- المسلمات الأساسية التي يعتمد عليها المدخل الايكولوجي :-

يعتمد المدخل الايكولوجي على عدة منطلقات نظرية تتضمن :-

١. الانسان هو نتاج حتمي لبيئته منها

انبعث وبها يعيش وإليها سيعود لذا لا يمكن دراسة السلوك البشري بمعزل عن البيئة التي يعيش فيها.

٢. تعظيم سطوه البيئة وضغوطها ونكباتها على اساس وجود فروق فردية بين النسق.

٣. الحاجات الرئيسية و الحيوية لنسق التعامل ستظل مركزة على المسكن والغذاء والصحة والاسرة والترويح وكلها متغيرات تتجدد من واقع البيئة وليس الانسان.

٤. افتراض عجز الانسان مرضاً أو عاهة أو احباطاً فإن اقتصر العلاج على نفس أو الذات فإنه سيبقى عاجزاً وقاصراً طالما رفضت البيئة منحه فرصه الحياة مره اخرى.

٥. أي علاج فردي بعيدا عن العلاج البيئي هي دائما الإسراع والأكثر فاعليه في تخفيف ضغوط الإنسان ومعاناته ومشاكله. (على, ٢٠٠٣, ٣٦١)

• أوجه الاستفادة من نظريه الأنساق الايكولوجية:-

١- أنها تحتوى على تفصيلات كافية لتوجيه المخطط للتعامل مع المواقف المتعددة حيث تحدد له طرق العمل المختلفة للعمل مع الإنساق.

٢- يقدم المدخل الإيكولوجي إطاراً مناسباً لفهم التفاعل القائم والمستمر بين الجمهور والسوق بما يسمح لتحديد النقاط الملائمة لزيادة العرض والطلب.

المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية (ديدي، ٢٠١٤، ص ١٤).

- ويمكن وضع تعريفاً اجرائياً لمكتب المساعدات الاجتماعية يتمثل في الآتي:-

١- المساعدات التي تقدم للطلاب غير القادرين أو ممن يواجهون صعوبات تعوقهم عن سداد رسوم المصروفات الدراسية.

٢- يسعى لتحقيق أقصى استفادة للطلاب من مظلة الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم من صندوق التكافل الاجتماعي.

٣- يهدف الي التيسير على الطلاب ودعمهم في سداد المصروفات الدراسية ورسوم المقررات الالكترونية.

سابعاً: الإجراءات المنهجية:-

• نوع الدراسة:-

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة، وهي الدراسة الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها، وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها.

لذا تهتم هذه الدراسة بتحديد مستوى اسهامات تكنولوجيا المعلومات كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية في جامعة اسيوط، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

• المنهج المستخدم:-

يقصد بالمنهج بأنه أسلوب يسير على نهجة الباحث لكي يحقق الهدف من دراسته وهو يمثل مجموعة الاسس والقواعد والخطوط المنهجية التي يلتزم بها الباحث من أجل التقصي عن الحقائق العلمية أو الفحص الدقيق لها. وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على ما يلي:

- لبيان مفهوم تطوير الخدمات نورد بعض التعاريف التي تبين المقصود من ذلك المفهوم، حيث يعرف بأنه:-

مصطلح مشتق من الاصل اللاتيني *volupe* والذي يعني إخراج الميزة او الفائدة الكامنة داخل اي شيء، وبذلك فهو نشاط هادف للتغيير الايجابي للارتقاء بالحالة نحو الافضل (الغالبى، واخرون، ٢٠١٠، ص ٢١).

كما يعرف بانه العملية المستمرة التي يتلقاها الانسان من خلال المساندة والدعم اللازمين لنمو مهاراته وقدراته بشكل متواصل، ويتم ذلك من خلال عمليات التعلم المخططة او غير المخططة ولكنها في كل الاحوال تكون ضرورية من اجل نجاح الانسان في استثماره لموارده بصورة تتناسب مع الظروف الزمانية والمكانية التي يعيش فيها (هلال، ٢٠٠٨، ص ١٥٣).

- ويمكن وضع تعريفاً اجرائياً لتطوير الخدمات يتمثل في الآتي:-

١- نشاط هادف للتغيير الايجابي للارتقاء بالطلاب نحو الافضل.

٢- عملية يتلقاها الطلاب بصورة مستمرة من خلال المساندة والدعم اللازمين لنمو مهاراته وقدراته بشكل متواصل.

٣- يسعى لتعبئة كافة الإمكانيات المادية والبشرية لمواجهة التحديات والمواقف المعقدة.

٤- يوضح التعاون والتنسيق بين الجهود والانشطة التي تبذل من أجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري.

٥- يهدف إلى الاستفادة من كل ما هو فعال في

تطوير مستوى العمل من برامج وافكار واتجاهات حديثة وضمان جودة العمل ومواكبة التغيرات الحديثة.

(ج) مفهوم مكتب المساعدات الاجتماعية:

يعرف بانه مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل مقدم الخدمة، التي يدركها

٣- المجال الزمني:

وهي فترة اجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت من
الفترة ٢٠٢٣/٩/٢٨ م إلى ٢٠٢٣/١٠/٢٥ م.

• أدوات الدراسة:-

تعتبر الاداة في البحوث والدراسات بمثابة الوسيلة
العلمية التي سوف يستخدمها الباحث في جمع البيانات
من المفردات في المجتمع الذي تحده.
وتحقيقاً لأهداف الدراسة واتساقاً مع مناهجيتها
ومتطلباتها فقد اعتمد الباحث على مجموعة من
الادوات البحثية التي تتفق مع طبيعة الدراسة ونوعية
الاستراتيجية المنهجية المستخدمة، فقد تحددت هذه
الأدوات في الاتي:

(أ) استمارة استبيان حول تكنولوجيا المعلومات كمتغير
في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية في جامعة اسويط كما يحدده العاملين
بمكتب المساعدات جامعة اسويط:-

(ب) استمارة استبيان حول تكنولوجيا المعلومات كمتغير
في التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية كما يحددها الطلاب المستفيدين من
خدمات مكتب المساعدات جامعة اسويط:-

وتم بناء استبيان تكنولوجيا المعلومات كمتغير في
التخطيط لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية
في جامعة اسويط كما يحدده العاملين بمكتب
المساعدات جامعة اسويط وفقاً للخطوات التالية:

١- المرحلة التمهيديّة: في هذه المرحلة قام الباحث
بالرجوع إلى مجموعة من الدراسات المتصلة
بالدراسة، وقام بالاطلاع على الاستمارات
والمقاييس الخاصة بهذه الدراسات، واستفاد
الباحث في الحصول على بعض المتغيرات
المتصلة بموضوع الدراسة.

٢- مرحلة صياغة عبارات الاستبيان: وفي هذه
المرحلة قام الباحث بتحديد اسئلة الاستبيان
المرتبطة بكل فقرة من فقرات الاستبيان بناء على
أهداف الدراسة وتم عرضها على هيئة الاشراف
والسادة المحكمين ثم تم تعديلها، وذلك بحذف

أ- المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي
الشامل للعاملين بمكتب المساعدات جامعة
اسويط.

ب- المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي
بطريق العينة لطلاب المرحلة الجامعية المستفيدين
من خدمات مكتب المساعدات جامعة اسويط.

حيث أن منهج المسح الاجتماعي هو أحد المناهج
المستخدمة الرئيسية في البحوث الوصفية، والذي يهتم
بدراسة الوقائع والاحداث الاجتماعية التي يمكن جمع
بيانات كمية عنها للاستفادة منها في تحديد مستوى
اسهامات تكنولوجيا المعلومات كمتغير في التخطيط
لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية في
جامعة اسويط.

• مجالات الدراسة:-

١- المجال المكاني:

يتحدد المجال المكاني للدراسة في

أ- مكتب المساعدات بجامعة اسويط

- وترجع مبررات اختيار المجال المكاني للدراسة
لأسباب التالية:

- يقدم مكتب المساعدات بجامعة اسويط العديد من
الخدمات الطلابية والاجتماعية.

- توافر حجم العينة المطلوب لإجراء الدراسة سواء
من العاملين داخل المكتب او من الطلاب
المستفيدين.

- مجال عمل الباحث داخل مكتب المساعدات.

- قرب اقامة الباحث من جامعة اسويط.

- تعاون العاملين والمسؤولين مع الباحث.

٢- المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في الآتي:

أ- الحصر الشامل للعاملين بمكتب المساعدات جامعة
اسويط وكان عددهم (٣٣) مفردة، وتم اخذ عينة
استطلاعية منهم لإجراء الصدق والثبات عليهم
عدد (١١) مفردة ثم تم استبعادها من مجتمع
الدراسة الاساسي ليصبح عدد (٢٢) مفردة وفقاً
للعام الدراسي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣.

- أن تشتمل كل عبارة على فكرة واحدة.
- عدم استخدام الكلمات التي تحمل أكثر من معنى.
- ولذلك بلغ إجمالي عدد العبارات للمقياس (٧٢) عبارة، وتم تحديد الاستجابات (نعم، إلى حد ما، لا)، كما تم تحديد الدرجات المعيارية بواقع (٣، ٢، ١) والعكس للعبارات السلبية.
- ٣- صدق الأداة: حيث قام الباحث بإجراء صدق الاستبيان من خلال الآتي:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

حيث تم عرض الأداة على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج، لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق (٨٠%) كمتوسط للآراء وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستبيان في صورته النهائية.

- بعض الاسئلة وبإضافة اسئلة جديدة أخرى وقد تضمنت المحاور الآتية:
- المحور الاول: تحديد البيانات الأولية الخاصة بالعاملين بمكتب المساعدات جامعة اسيوط عدد (١٠) سؤال.
- المحور الثاني: تحديد مستوى إسهامات تكنولوجيا المعلومات بمكتب المساعدات الاجتماعية عدد (٢٣) سؤال.
- المحور الثالث: تحديد مستوى تطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية عدد (٢٤) سؤال.
- المحور الرابع: تحديد الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية عدد (١٠) سؤال.
- المحور الخامس: تحديد المقترحات التي تساهم في تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية عدد (١٥) سؤال.

وقد تم مراعاة الآتي عند إعداد وتصميم عبارات الاستبيان وفقاً لما يلي:

جدول (٢)

يوضح آراء السادة المحكمين حول محاور الاستبيان (ن=١٠)

م	الأبعاد	مناسب		غير مناسب	
		ك	%	ك	%
المحور الأول	إسهامات تكنولوجيا المعلومات .	٨	%٨٠	٢	%٢٠
المحور الثاني	تطوير الخدمات.	٩	%٩٠	١	%١٠
المحور الثالث	الصعوبات.	٧	%٧٠	٣	%٣٠
المحور الرابع	المقترحات.	٨	%٨٠	٢	%٢٠
المتوسط العام للآراء			%٨٠		

- يوضح الجدول السابق أن: (ب) صدق المحتوى " الصدق المنطقي " وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:
- الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.
- يوضح الجدول السابق أن: النسبة المئوية للآراء حول محاور الاستبيان قد تراوحت من (٧٠% : ٩٠%) وقد تم اعتماد نسبة ٨٠% كمتوسط عام للآراء حول المحاور الرئيسية للاستبانة بناء على آراء السادة المحكمين.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:-

وقد اعتمد الباحث لحساب صدق الاتساق الداخلي لارتباط كل عبارة في الأداة بالبعد الذي تنتمي اليه ثم حساب ارتباط البعد مع المحور الذي ينتمي اليه ثم حساب ارتباط المحور مع الدرجة الكلية للاستبانة على عينة استطلاعية قوامها (١١) مفردة من العاملين بمكتب المساعدات جامعة اسبوت ثم تم استبعادها من العينة الكلية. وقد تبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (٣)

يوضح الاتساق الداخلي لارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي اليه وارتباط كل بعد مع محورة وارتباط المحور بالدرجة الكلية للأداة (ن=١١)

الارسال		التخزين		المعالجة		جمع البيانات		الابعاد	
معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة		
**٠.٨٦٥	١	*٠.٦٤٤	١	**٠.٩٢٨	١	**٠.٨٣٢	١	إسهامات تكنولوجيا المعلومات	
*٠.٧١٠	٢	**٠.٧٥١	٢	**٠.٩١٧	٢	**٠.٨٣٢	٢		
**٠.٨٦٠	٣	**٠.٨٢٢	٣	**٠.٨٠٧	٣	**٠.٧٤٣	٣		
**٠.٧٨٢	٤	**٠.٨٤٦	٤	**٠.٩٣٩	٤	**٠.٨٩٥	٤		
**٠.٨٩٨	٥	*٠.٦٩٤	٥	**٠.٨٥٧	٥	*٠.٧٢٦	٥		
		**٠.٨٢٢	٦	**٠.٩٧٥	٦	*٠.٦٨٥	٦		
ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور			
**٠.٨٧٤		**٠.٩٨٢		**٠.٨٥٣		**٠.٩١٠			
ارتباط المحور بالدرجة الكلية									
**٠.٧٨٢									
القيم الاخلاقية	المرونة في تقديم	ملائمة الخدمة	العدالة الاجتماعية	تطوير					

		الخدمة						الخدمات الاجتماعية	
معامل الارتباط بالبعد	رقم العبرة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبرة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبرة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبرة		
**٠.٧٨٦	١	**٠.٧٦٧	١	**٠.٩٦٤	١	**٠.٩٧٢	١		
**٠.٨٧٨	٢	**٠.٩٩٢	٢	**٠.٧٨٤	٢	**٠.٨٧١	٢		
٠.٥٨٩	٣	**٠.٨٧٥	٣	**٠.٩٦٤	٣	**٠.٨٧١	٣		
**٠.٧٩١	٤	**٠.٧٩١	٤	**٠.٧٧٦	٤	**٠.٩٧٢	٤		
**٠.٨٤١	٥	**٠.٩١٧	٥	**٠.٩٠٤	٥	**٠.٩٧٢	٥		
**٠.٧٨٦	٦	**٠.٨٧٥	٦	*٠.٧٠٣	٦	**٠.٩٠٤	٦		
ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور		ارتباط البعد بالمحور			
**٠.٨٤٠		**٠.٩٠٣		**٠.٩٧١		**٠.٩٥٢			
ارتباط المحور بالدرجة الكلية									
*٠.٦٢٦									
**٠.٩٩٣	١٠	**٠.٧٧٩	٧	**٠.٩٩٣	٤	**٠.٩٦٣	١	الصعوبات	
		**٠.٩٩٣	٨	**٠.٩٤٥	٥	**٠.٨٥٩	٢		
		**٠.٨٩١	٩	**٠.٩٦٣	٦	**٠.٨٦٥	٣		
ارتباط المحور بالدرجة الكلية									
**٠.٨٦٥									
**٠.٨٧٩	١٣	**٠.٩٧٧	٩	**٠.٨٩٩	٥	**٠.٩٤٢	١	المقترحات	
**٠.٩٤٢	١٤	**٠.٧٧٩	١٠	**٠.٩٨٤	٦	**٠.٧٦١	٢		
**٠.٩١٥	١٥	**٠.٨٩٣	١١	**٠.٩٣٤	٧	**٠.٧٦٣	٣		
		**٠.٧٦٧	١٢	**٠.٧٧٦	٨	**٠.٧٦١	٤		
ارتباط المحور بالدرجة الكلية									
**٠.٧٨٩									

** معنوي عند ٠.٠٥

** معنوي عند ٠.٠١

- نسب الدلالة عند (٠.٠٠١%) مما يؤكد على وجود
اتساق داخلي بين كل العبارات والابعاد.
(د) حساب ثبات الاستبيان كما يحدده العاملين
بمكتب المساعدات :

- يوضح الجدول السابق أن:
يوجد اتساق داخلي بين كل عبارة والبعد الذي
تنتمي اليه وبين البعد والمحور الذي ينتمي اليه وكذلك
بين المحور والدرجة الكلية للمقياس، إذ جاءت أغلب

تطبيق الاختبار مرة اخرى على نفس العينة فأعطت نفس النتائج وبعد التأكد من الثبات تم استبعادها من العينة الكلية.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ) Cronbach's (Alpha (α على عينة استطلاعية مكونة من (١١) مفردة من العاملين بمكتب المساعدات ثم بعد مدة تم

جدول (٤)

يوضح نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) لأبعاد الاستبانة (ن=١١)

م	الابعاد	عدد العبارات	معامل (ألفا . كرونباخ)	
المحور الاول	جمع البيانات	٦	٠.٨٧٣	
	المعالجة	٦	٠.٩٥٤	
	التخزين	٦	٠.٨٥٦	
	الارسال	٥	٠.٨٧٧	
	ثبات محور إسهامات تكنولوجيا المعلومات ككل	٢٣	٠.٩٦٢	
المحور الثاني	العدالة الاجتماعية	٦	٠.٩٦٧	
	ملائمة الخدمة	٦	٠.٩٢٦	
	المرونة في تقديم الخدمة	٦	٠.٩٣١	
	القيم الاخلاقية	٦	٠.٨٧٠	
	ثبات محور تحسين الخدمات الاجتماعية ككل	٢٤	٠.٩٧٣	
المحور الثالث	ثبات محور المعوقات	١٠	٠.٩٨١	
المحور الرابع	ثبات محور المقترحات	١٥	٠.٩٧٦	
ثبات ابعاد الاستبانة ككل			٧٢	٠.٩٧٥

اعتمد (٠.٧٠) كحد أدنى للثبات (Nunnally, B.,)

(Bernstein, I. R. 1994, 264).

■ ثامناً: نتائج الدراسة:

(١) فيما يتعلق بالتساؤل الاول والذي مؤداه " ما

مستوى إسهامات تكنولوجيا المعلومات بمكتب

المساعدات الاجتماعية؟

١- جمع البيانات كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

- يوضح الجدول السابق أن:

معامل الثبات لأبعاد الاستبانة ككل مرتفع بحسب

مقياس الفا كرونباخ حيث بلغ (٠.٩٨) لأجمالي فقرات

المتغيرات (٧٢) عبارة، فيما تراوح ثبات المحاور ما

بين (٠.٩٦) كحد أدنى وكانت لمحور إسهامات

تكنولوجيا المعلومات ككل وبين (٠.٩٨) كحد اعلى

وكانت لمحور المعوقات وهذا يدل على أن الاستبيان

يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في

التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي

جدول (٥)

يوضح مستوى جمع البيانات كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات (ن = ٢٢)

الترتيب	قيمة ك ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٤.٤٦	%٧٩	٠.٧٣	٢.٣٦	١٣.٦	٣	٣٦.٤	٨	٥٠.٠	١١	١	يتوفر في المكتب بيانات عن كافة العملاء.
١	*٧.١٨	%٨٢	٠.٧٤	٢.٤٥	١٣.٦	٣	٢٧.٣	٦	٥٩.١	١٣	٢	يعتمد المكتب على مصادر المعلومات الداخلية.
٦	**٩.٩١	%٧٤	٠.٩٧	٢.٢٣	٣٦.٤	٨	٤.٥	١	٥٩.١	١٣	٣	يعتمد المكتب على مصادر المعلومات الخارجية.
٤	٤.٧٣	%٧٩	٠.٧٩	٢.٣٦	١٨.٢	٤	٢٧.٣	٦	٥٤.٥	١٢	٤	يستخدم المكتب الاستثمارات بغرض جمع البيانات.
٢	٥.٥٥	%٨٠	٠.٧٣	٢.٤١	١٣.٦	٣	٣١.٨	٧	٥٤.٥	١٢	٥	التقارير الدورية هي احد الاساليب المتبعة لجمع البيانات.
٥	٣.٣٦	%٧٧	٠.٧٨	٢.٣٢	١٨.٢	٤	٣١.٨	٧	٥٠.٠	١١	٦	يعتمد المكتب على مصادر المعلومات الداخلية والخارجية معاً.
المستوى العام مرتفع		%٧٩	٠.٦٨	٢.٣٦	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

" يعتمد المكتب على مصادر المعلومات الخارجية " بمتوسط مرجح (٢.٢٣). تعد عملية جمع البيانات من اولى واهم الخطوات التي تساعد العاملين بمكتب المساعدات فقد ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الانشطة والوظائف والعمليات المكتبية من خلال التحكم في عملية جمع البيانات، معالجتها، تيسير الوصول إليها بأكثر دقة و سرعة ممكنة دراسة (مروة، ٢٠١٧).
٢- تحديد المعالجة كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

- يوضح الجدول السابق أن:-
جمع البيانات كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٦) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:
- جاء في الترتيب الأول " يعتمد المكتب على مصادر المعلومات الداخلية " بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الثاني " التقارير الدورية هي احد الاساليب المتبعة لجمع البيانات " بمتوسط مرجح (٢.٤١)، وجاء في الترتيب الاخير

جدول (٦)

يوضح المعالجة كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات (ن = ٢٢)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كاي ودالاتها	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم						
		%	ك	%	ك	%	ك					
١	يتم معالجة البيانات بشكل دوري.	١٣	٥٩.١	٤	١٨.٢	٥	٢٢.٧	٠.٨٤	%٧٩	*٦.٦٤	٤	
٢	يتم معالجة البيانات المتوفرة بسهولة.	١٢	٥٤.٥	٧	٣١.٨	٣	١٣.٦	٠.٧٣	%٨٠	٦.٥٥	١	
٣	توجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها.	١٠	٤٥.٥	١٠	٤٥.٥	٢	٩.١	٠.٦٥	%٧٩	٥.٨٢	٢	
٤	يتم الاستعانة بالخبراء المتخصصين لمعالجة البيانات.	١١	٥٠.٠	٨	٣٦.٤	٣	١٣.٦	٠.٧٢	%٧٩	٤.٤٦	٣	
٥	يوجد بالمكتب نظام معلومات قادر على معالجة أي بيانات.	٨	٣٦.٤	١٠	٤٥.٥	٤	١٨.٢	٠.٧٣	%٧٣	٢.٥٥	٦	
٦	يوجد بالمكتب نظام معلومات قادر على معالجة البيانات بسرعة.	٨	٣٦.٤	١١	٥٠.٠	٣	١٣.٦	٠.٦٨	%٧٤	٢.٤٦	٥	
المتغير ككل								٢.٣٢	٠.٥٩	%٧٧	المستوى العام متوسط	

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

على معالجة أي بيانات " بمتوسط مرجح (٢.١٨). وهذا ما اكدت عليه دراسة (عمر و ابراهيم عوض, ٢٠١٩) فقد شهدت الآونة الاخيرة تطورات سريعة غير مسبوقه في كافة نواحي الحياة, وأهم هذه التطورات هي القدرة على معالجة البيانات, ومن هنا تبرز قيمة وأهمية تكنولوجيا المعلومات.

٣- تحديد التخزين كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

- يوضح الجدول السابق أن:-

المعالجة كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٢) بمستوى عام متوسط, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول " يتم معالجة البيانات المتوفرة بسهولة " بمتوسط مرجح (٢.٤١), وجاء في الترتيب الثاني " توجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها" بمتوسط مرجح (٢.٣٦), وجاء في الترتيب الاخير " يوجد بالمكتب نظام معلومات قادر

جدول (٧)

يوضح التخزين كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات (ن = ٢٢)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كاي ودالاتها	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم						
		%	ك	%	ك	%	ك					
١	يتوفر في المكتب شروط الامان والسرية.	١٢	٥٤.٥	٥	٢٢.٧	٥	٢٢.٧	٠.٨٣	%٧٧	٤.٤٦	٥	
٢	يمكن استرجاع البيانات من قاعدة البيانات في أي وقت.	١٣	٥٩.١	٥	٢٢.٧	٤	١٨.٢	٠.٧٩	%٨٠	*٦.٦٤	٣	
٣	تنتم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل.	١٤	٦٣.٦	٣	١٣.٦	٥	٢٢.٧	٠.٨٥	%٨٠	**٩.٣٦	٤	

الترتيب	قيمة كاً ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
١	*٧.١٨	%٨٢	٠.٧٣	٢.٤٥	١٣.٦	٣	٢٧.٣	٦	٥٩.١	١٣	٤	تتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالشمولية.
٢	*٩.٠٩	%٨٢	٠.٨٠	٢.٤٥	١٨.٢	٤	١٨.٢	٤	٦٣.٦	١٤	٥	يملك المكتب نظام معلومات قادر على تخزين أي بيانات.
٣ م	*٦.٦٤	%٨٠	٠.٧٩	٢.٤١	١٨.٢	٤	٢٢.٧	٥	٥٩.١	١٣	٦	يملك المكتب نظام معلومات قادر على تخزين المعلومات في جميع الاوقات.
المستوى العام مرتفع		%٨٠	٠.٧٠	٢.٤١	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

بمتوسط مرجح (٢.٣٢). حيث يعتبر خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق دراسة (Anderson & Post, 2000).

٤ - تحديد الارسال كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

يوضح الجدول السابق أن:-

التخزين كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٤١) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول " تتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالشمولية" بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الثاني " يملك المكتب نظام معلومات قادر على تخزين أي بيانات" بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الاخير " يتوفر في المكتب شروط الامان والسرية"

جدول (٨)

(ن = ٢٢)

يوضح مستوى الارسال كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	قيمة كاً ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٥	*٧.١٨	%٧٧	٠.٨٩	٢.٣٢	٢٧.٣	٦	١٣.٦	٣	٥٩.١	١٣	١	يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بكل دقة.
٣	*٦.٦٤	%٧٩	٠.٨٥	٢.٣٦	٢٢.٧	٥	١٨.٢	٤	٥٩.١	١٣	٢	يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بكل وضوح.
١	**١٩.١٨	%٨٨	٠.٧٣	٢.٦٤	١٣.٦	٣	٩.١	٢	٧٧.٣	١٧	٣	يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بدون تأخير.
٤	٤.٤٦	%٧٧	٠.٨٤	٢.٣٢	٢٢.٧	٥	٢٢.٧	٥	٥٤.٥	١٢	٤	يستخدم الانترنت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات.

الترتيب	قيمة كآ ^١ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٢	**١٢.٦٤	%٨٢	٠.٨٦	٢.٤٥	٢٢.٧	٥	٩.١	٢	٦٨.٢	١٥	يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بصورة مرنة.	٥
المستوى العام مرتفع		%٨١	٠.٦٨	٢.٤٢	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

- جاء في الترتيب الأول " يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بدون تأخير" بمتوسط مرجح (٢.٦٤)، وجاء في الترتيب الثاني " يتسم النظام داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بصورة مرنة" بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الاخير " يتسم النظام مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

٥- تحديد أبعاد تكنولوجيا المعلومات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل:

- يوضح الجدول السابق أن:-
الارسل كأحد ابعاد تكنولوجيا المعلومات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٤٢) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- داخل المكتب بقدرته على ارسال المعلومات بكل دقة" بمتوسط مرجح (٢.٣٢). وهذا ما اتفقت معه دراسة (Artur Victoria (2020 حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية الاتصال بين أجهزة الكمبيوتر فمن خلال إرسال المعلومات من موقع الى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط

جدول (٩)

يوضح أبعاد تكنولوجيا المعلومات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل. (ن = ٢٢)

الترتيب	المستوى	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الأبعاد	م
٣	مرتفع	%٧٩	٠.٦٨	٢.٣٦	جمع البيانات	١
٤	متوسط	%٧٧	٠.٥٩	٢.٣٢	المعالجة	٢
٢	مرتفع	%٨٠	٠.٧٠	٢.٤١	التخزين	٣
١	مرتفع	%٨١	٠.٦٨	٢.٤٢	الارسل	٤
المستوى العام مرتفع		%٧٩	٠.٦٦	٢.٣٨	الأبعاد ككل	

بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب ابعاد هذا المحور ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- يوضح الجدول السابق أن:-
أبعاد تكنولوجيا المعلومات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٨)

الرابع والاخير المعالجة بمتوسط مرجح (٢.٣٢)
بمستوى متوسط.

(٢) فيما يتعلق بالسؤال الثاني للدراسة والذي مؤداه "
ما مستوى تطوير خدمات مكتب المساعدات
الاجتماعية" ؟

١- العدالة الاجتماعية كما يحددها العاملين:

جدول رقم (١٠)

(ن = ٢٢)

يوضح العدالة الاجتماعية كما يحددها العاملين

الترتيب	قيمة ك ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٤.٧٣	%٧٩	٠.٧٩	٢.٣٦	١٨.٢	٤	٢٧.٣	٦	٥٤.٥	١٢	١	تقدم الخدمات للجميع دون تمييز.
١	**٩.٣٦	%٨٣	٠.٧٤	٢.٥٠	١٣.٦	٣	٢٢.٧	٥	٦٣.٦	١٤	٢	يوجد تكافؤ فرص أثناء تقديم الخدمات.
٦	٢.٥٥	%٧٦	٠.٧٧	٢.٢٧	١٨.٢	٤	٣٦.٤	٨	٤٥.٥	١٠	٣	توجد مساواة عند تقديم الخدمات للطلاب.
٢	*٦.٩١	%٨٢	٠.٦٧	٢.٤٥	٩.١	٢	٣٦.٤	٨	٥٤.٥	١٢	٤	تحقيق الموضوعية في التعامل مع الطلاب.
٣	*٧.١٨	%٨٢	٠.٧٤	٢.٤٥	١٣.٦	٣	٢٧.٣	٦	٥٩.١	١٣	٥	يلتزم المكتب بالحيادية عند تقديم الخدمات للطلاب.
٥	٣.٣٦	%٧٧	٠.٧٨	٢.٣٢	١٨.٢	٤	٣١.٨	٧	٥٠.٠	١١	٦	توجد لجان خاصة للاستماع إلى شكاوى الطلاب.
المستوى العام مرتفع		%٨٠	٠.٦٧	٢.٣٩	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

وتشير تلك النتائج إلى أن العدالة الاجتماعية هي أحد النظم الاجتماعية التي من خلالها يتم تحقيق المساواة بين جميع الطلاب ، ويتفق هذا مع دراسة (مدى عبداللطيف وهناء علي ٢٠٢٠) التي أوضحت أهمية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الشفافية والموثوقية والدقة للمعاملات والتغلب على مركزية الآلية الحالية وتوفر الكثير من المميزات التي تخدم هذا القطاع وتسهل عملية إدارة المعلومات بكفاءة.

٢- ملائمة الخدمة كما يحددها العاملين:

- يوضح الجدول السابق أن:-

العدالة الاجتماعية كما يحددها العاملين بمكتب المساعدات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٩) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول " يوجد تكافؤ فرص أثناء تقديم الخدمات " بمتوسط مرجح (٢.٥٠)، وجاء في الترتيب الثاني " تحقيق الموضوعية في التعامل مع الطلاب " بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الاخير " توجد مساواة عند تقديم الخدمات للطلاب " بمتوسط مرجح (٢.٢٧).

جدول رقم (١١)

يوضح ملائمة الخدمة كما يحددها العاملين (ن = ٢٢)

الترتيب	قيمة كاً ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٢	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	تكنولوجيا المعلومات تقلل من الإجراءات الروتينية.	١
١	**١٢.٠٩	%٨٥	٠.٧٣	٢.٥٥	١٣.٦	٣	١٨.٢	٤	٦٨.٢	١٥	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات بجودة عالية.	٢
٤	*٦.٦٤	%٨٠	٠.٧٩	٢.٤١	١٨.٢	٤	٢٢.٧	٥	٥٩.١	١٣	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات في جميع الأوقات.	٣
٦	١.١٨	%٧٣	٠.٧٩	٢.١٨	٢٢.٧	٥	٣٦.٤	٨	٤٠.٩	٩	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بدرجة عالية من الدقة.	٤
٥	٣.٣٦	%٧٧	٠.٧٨	٢.٣٢	١٨.٢	٤	٣١.٨	٧	٥٠.٠	١١	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بدرجة عالية من الكفاءة.	٥
٣	*٧.١٨	%٨٢	٠.٧٣	٢.٤٥	١٣.٦	٣	٢٧.٣	٦	٥٩.١	١٣	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تبسيط اجراءات الحصول على الخدمة.	٦
المستوى العام مرتفع					المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)
تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بدرجة عالية من الدقة" بمتوسط مرجح (٢.١٨). وهذا يشير الي ان تكنولوجيا المعلومات تسرع في اجراءات الحصول على الخدمة وتقلل من الاجراءات الروتينية وانها عملية ضرورية في تقديم الخدمات الطلابية بمكتب المساعدات.

٣- المرونة في تقديم الخدمة كما يحددها العاملين:

** معنوي عند (٠.٠١)
- يوضح الجدول السابق أن:-

ملائمة الخدمة كما يحددها العاملين بمكتب المساعدات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٤٠) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:
جاء في الترتيب الأول " تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات بجودة عالية" بمتوسط مرجح (٢.٥٠)، وجاء في الترتيب الثاني " تكنولوجيا المعلومات تقلل من الإجراءات الروتينية" بمتوسط مرجح (٢.٥٠)، وجاء في الترتيب الاخير " تساعد

جدول رقم (١٢)

يوضح المرونة في تقديم الخدمة كما يحددها العاملين (ن = ٢٢)

الترتيب	قيمة كاً ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
١	*٦.٦٤	%٧٩	٠.٨٤	٢.٣٦	٢٢.٧	٥	١٨.٢	٤	٥٩.١	١٣	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات بدون تأخير.	١
٢	٢.٥٥	%٧٦	٠.٧٦	٢.٢٧	١٨.٢	٤	٣٦.٤	٨	٤٥.٥	١٠	توجد مرونة في التعامل بين العاملين والطلاب عند تقديم الخدمات.	٢
٣	٢.٨٢	%٧٦	٠.٨٢	٢.٢٧	٢٢.٧	٥	٢٧.٣	٦	٥٠.٠	١١	توجد مرونة في التنسيق بين مكتب المساعدات والإدارات الأخرى.	٣
٥	٠.٦٤	%٧١	٠.٨٣	٢.١٤	٢٧.٣	٦	٣١.٨	٧	٤٠.٩	٩	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات للطلاب بأقل مجهود.	٤

الترتيب	قيمة كا ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٣.٢٧	%٧٤	٠.٧٥	٢.٢٣	١٨.٢	٤	٤٠.٩	٩	٤٠.٩	٩	الأساليب التكنولوجية الحديثة أكثر مرونة من الأساليب الورقية التقليدية.	٥
٥م	٠.٦٤	%٧١	٠.٨٣	٢.١٤	٢٧.٣	٦	٣١.٨	٧	٤٠.٩	٩	تساعد تكنولوجيا المعلومات في مرونة تسلسل إجراءات تقديم الخدمات.	٦
المستوى العام متوسط		%٧٤	٠.٧١	٢.٢٣	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

بأقل مجهود " و تساعد تكنولوجيا المعلومات في مرونة تسلسل إجراءات تقديم الخدمات. بمتوسط مرجح (٢.١٤). وهذا ما اشارت اليه دراسة (مروة, ٢٠١٧) فمن أهم ما يميز عصرنا الحالي في خضم التطورات التي نعيشها اليوم فقد ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الانشطة والوظائف والعمليات المكتبية من خلال التحكم في عملية جمع البيانات، معالجتها، تيسير الوصول إليها بأكثر دقة و سرعة ممكنة.

٤- القيم الاخلاقية كما يحددها العاملين:

- يوضح الجدول السابق أن:-

المرونة في تقديم الخدمة كما يحددها العاملين بمكتب المساعدات جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٢٣) بمستوى عام متوسط، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول " تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات بدون تأخير" بمتوسط مرجح (٢.٣٦)، وجاء في الترتيب الثاني " توجد مرونة في التعامل بين العاملين والطلاب عند تقديم الخدمات " بمتوسط مرجح (٢.٢٧)، وجاء في الترتيب الاخير كلاً من " تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات للطلاب

جدول رقم (١٣)

يوضح القيم الاخلاقية كما يحددها العاملين

(ن = ٢٢)

الترتيب	قيمة كا ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٢	**١٢.٠٩	%٨٥	٠.٧٣	٢.٥٥	١٣.٦	٣	١٨.٢	٤	٦٨.٢	١٥	اتقبل اراء الطلاب.	١
٣	**٩.٣٦	%٨٣	٠.٧٤	٢.٥٠	١٣.٦	٣	٢٢.٧	٥	٦٣.٦	١٤	أعمل على كسب ثقة الطلاب.	٢
١	٤.٤٦	%٨٦	٠.٧٣	٢.٥٩	١٣.٦	٣	١٣.٦	٣	٧٢.٧	١٦	التزم بالمواعيد المحددة للعمل.	٣
٥	**٩.٣٦	%٨٠	٠.٨٥	٢.٤١	٢٢.٧	٥	١٣.٦	٣	٦٣.٦	١٤	الالتزام بالقيم المهنية في التعامل.	٤
٤	*٧.١٨	%٨٢	٠.٧٣	٢.٤٥	١٣.٦	٣	٢٧.٣	٦	٥٩.١	١٣	مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.	٥
٦	**١٥.٣٦	%٧٧	٠.٨٣	٢.٣٢	٢٢.٧	٥	٢٢.٧	٥	٥٤.٥	١٢	الالتزام بعبادات وتقاليد المجتمع المصري.	٦
المستوى العام مرتفع		%٨٠	٠.٦٧	٢.٤١	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

(٢.٣٢). وتشير تلك النتائج الي ارتفاع القيم الاخلاقية لدى العاملين بمكتب المساعدات من حيث الالتزام بالمواعيد المحددة للعمل ومراعاة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع من احترام الآخرين وتقديرهم.

- تحديد أبعاد تطوير الخدمات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل:
(أ) أبعاد تطوير الخدمات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل كما يحددها العاملين

جدول رقم (١٤)

يوضح أبعاد تطوير الخدمات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل كما يحددها العاملين (ن = ٢٢)

م	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	المستوى	الترتيب
١	العدالة الاجتماعية	٢.٣٩	٠.٦٧	٨٠%	مرتفع	٣
٢	ملائمة الخدمة	٢.٤٠	٠.٧٢	٨٠%	مرتفع	٢
٣	المرونة في تقديم الخدمة	٢.٢٣	٠.٧١	٧٤%	متوسط	٤
٤	القيم الاخلاقية	٢.٤١	٠.٦٧	٨٠%	مرتفع	١
	الأبعاد ككل	٢.٣٦	٠.٦٩	٧٩%	المستوى العام متوسط	

الاجتماعية بمتوسط مرجح (٢.٣٩) بمستوى مرتفع, وجاء في الترتيب الرابع والاخير المرونة في تقديم الخدمة بمتوسط مرجح (٢.٢٣) بمستوى متوسط.

- (٣) فيما يتعلق بالتساؤل الثالث والذي مؤداه ما الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية؟

- يوضح الجدول السابق أن:-

أبعاد تطوير الخدمات بمكتب المساعدات الاجتماعية ككل كما يحددها العاملين جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٦) بمستوى عام مرتفع وجاء ترتيب ابعاد هذا المحور ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول القيم الاخلاقية بمتوسط مرجح (٢.٤١) بمستوى مرتفع, وجاء في الترتيب الثاني ملائمة الخدمة بمتوسط مرجح (٢.٤٠) بمستوى مرتفع, وجاء في الترتيب الثالث العدالة

جدول رقم (١٥)

يوضح الصعوبات كما يحددها العاملون

(ن = ٢٢)

الترتيب	قيمة كاي ^٢ ودالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٤.٧٣	%٧٩	٠.٧٩	٢.٣٦	١٨.٢	٤	٢٧.٣	٦	٥٤.٥	١٢	كثرة استخدام الأساليب الورقية التقليدية.	١
٥	٣.٣٦	%٧٧	٠.٧٨	٢.٣٢	١٨.٢	٤	٣١.٨	٧	٥٠.٠	١١	غياب التعاون بين مكتب المساعدات وبين الطلاب.	٢
٦	٢.٨٢	%٧٦	٠.٨٢	٢.٢٧	٢٢.٧	٥	٢٧.٣	٦	٥٠.٠	١١	كثرة الإجراءات الروتينية داخل مكتب المساعدات.	٣
١	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	قلة استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في العمل.	٤
٢	**١٢.٦٤	%٨٢	٠.٨٥	٢.٤٥	٢٢.٧	٥	٩.١	٢	٦٨.٢	١٥	ضعف التنسيق بين مكتب المساعدات والإدارات الأخرى.	٥
م٥	٣.٣٦	%٧٧	٠.٧٨	٢.٣٢	١٨.٢	٤	٣١.٨	٧	٥٠.٠	١١	تفضيل بعض العاملين للوسائل التقليدية في رفع كفاءتهم المهنية.	٦
٨	٥.٥٥	%٧٤	٠.٩٢	٢.٢٣	٣١.٨	٧	١٣.٦	٣	٥٤.٥	١٢	قلة الحوافز التشجيعية للعاملين داخل مكتب المساعدات الاجتماعية.	٧
م١	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	قلة توافر الكوادر الفنية المؤهلة من العاملين داخل مكتب المساعدات.	٨
٧	١.٧٣	%٧٤	٠.٨١	٢.٢٣	٢٢.٧	٥	٣١.٨	٧	٤٥.٥	١٠	ضعف المهارة لدى العاملين في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة.	٩
٣	**٩.٣٦	%٨٠	٠.٨٥	٢.٤١	٢٢.٧	٥	١٣.٦	٣	٦٣.٦	١٤	قلة تنفيذ دورات تدريبية للعاملين حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.	١٠
المستوى العام مرتفع					المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

(٢.٤٥)، وجاء في الترتيب الأخير " قلة الحوافز

التشجيعية للعاملين داخل مكتب المساعدات الاجتماعية" بمتوسط مرجح (٢.٢٣). مما لا شك فيه ان قلة الحوافز التشجيعية للعاملين بمكتب المساعدات تعد من اكثر المعوقات خاصة في ظل الجهد الكبير المبذول من قبل العاملين في وقت قياسي لالتزامهم بمواعيد محددة في عملية مساعدة الطلاب وتخفيض الرسوم.

(٤) فيما يتعلق بالتساؤل الرابع للدراسة والذي مؤداه " ما المقترحات التي تساهم في تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية؟ "

- يوضح الجدول السابق أن:-

الصعوبات التي تحد من تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية كما يحددها العاملون جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٥) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول كلاماً من " قلة استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في العمل" و قلة توافر الكوادر الفنية المؤهلة من العاملين داخل مكتب المساعدات. بمتوسط مرجح (٢.٥٠)، وجاء في الترتيب الثاني " ضعف التنسيق بين مكتب المساعدات والإدارات الأخرى" بمتوسط مرجح

جدول رقم (١٦)

(ن = ٢٢)

يوضح المقترحات كما يحددها العاملین

الترتيب	قيمة كاً ودلالاتها	القوة النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاستجابات						العبارات	م
					لا		إلى حد ما		نعم			
					%	ك	%	ك	%	ك		
٥	*٩.٠٩	%٨٢	٠.٨٠	٢.٤٥	١٨.٢	٤	١٨.٢	٤	٦٣.٦	١٤	الغاء تقديم الخدمات الخاصة.	١
٤	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	تشغيل الأجهزة في الأغراض المخصصة لها.	٢
٨	*٦.٦٤	%٨٠	٠.٧٩	٢.٤١	١٨.٢	٤	٢٢.٧	٥	٥٩.١	١٣	الغاء الإجراءات الروتينية داخل مكتب المساعدات.	٣
١٢	٢.٨٢	%٧٦	٠.٨٢	٢.٢٧	٢٢.٧	٥	٢٧.٣	٦	٥٠.٠	١١	زيادة التنسيق بين مكتب المساعدات والإدارات الأخرى.	٤
٧	٥.٥٥	%٨٠	٠.٧٣	٢.٤١	١٣.٦	٣	٣١.٨	٧	٥٤.٥	١٢	استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في العمل الإداري	٥
١١	*٦.٦٤	%٧٩	٠.٨٤	٢.٣٦	٢٢.٧	٥	١٨.٢	٤	٥٩.١	١٣	زيادة الحوافز التشجيعية للعاملين داخل مكتب المساعدات.	٦
م٤	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	تدعيم التعاون بين مكتب المساعدات الاجتماعية وبين الطلاب.	٧
١٣	١.١٨	%٧٣	٠.٧٩	٢.١٨	٢٢.٧	٥	٣٦.٤	٨	٤٠.٩	٩	وضع القواعد المنظمة التي تحد من السرقة والسطو الإلكتروني.	٨
٦	**١٢.٦٤	%٩٥	٠.٨٥	٢.٤٥	٢٢.٧	٥	٩.١	٢	٦٨.٢	١٥	استبدال العمليات التقليدية الورقية بالعمليات الرقمية الأكثر مرونة.	٩
٢	**١٢.٠٩	%٨٥	٠.٧٣	٢.٥٥	١٣.٦	٣	١٨.٢	٤	٦٨.٢	١٥	زيادة توفير الدعم المالي اللازم لشراء أحدث الأجهزة التكنولوجية.	١٠
١	**٢٣.٥٥	%٨٩	٠.٧١	٢.٦٨	١٣.٦	٣	٤.٥	١	٨١.٨	١٨	توفير الكوادر الفنية المؤهلة من العاملين داخل مكتب المساعدات.	١١
٣	**١٥.٦٤	%٨٥	٠.٨٠	٢.٥٥	١٨.٢	٤	٩.١	٢	٧٢.٧	١٦	تنمية المهارة لدى العاملين في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة.	١٢
م٤	**١٢.٠٩	%٨٣	٠.٨٠	٢.٥٠	١٨.٢	٤	١٣.٦	٣	٦٨.٢	١٥	توفير أجهزة اتصال حديثة تسمح بتطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات.	١٣
٩	**٩.٣٦	%٨٠	٠.٨٥	٢.٤١	٢٢.٧	٥	١٣.٦	٣	٦٣.٦	١٤	وجود فكر إداري متطور يتناسب مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات.	١٤
١٠	٤.٧٣	%٧٩	٠.٧٩	٢.٣٦	١٨.٢	٤	٢٧.٣	٦	٥٤.٥	١٢	تنفيذ دورات تدريبية للعاملين حول كيفية الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.	١٥
المستوى العام مرتفع		%٨١	٠.٦٨	٢.٤٣	المتغير ككل							

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

- جاء في الترتيب الأول " توفير الكوادر الفنية المؤهلة من العاملين داخل مكتب المساعدات" بمتوسط مرجح (٢.٦٨)، وجاء في الترتيب الثاني " زيادة توفير الدعم المالي اللازم لشراء أحدث الأجهزة التكنولوجية " بمتوسط مرجح (٢.٥٥)، وجاء في الترتيب الاخير " وضع القواعد المنظمة

- يوضح الجدول السابق أن:- المقترحات التي تساهم في تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير خدمات مكتب المساعدات الاجتماعية كما يحددها العاملین جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٤٣) بمستوى عام مرتفع، وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

التي تحد من السرقة والسطو الالكتروني" بمتوسط مرجح (٢.١٨). وهذا يدل على ضرورة العمل على تدريب العاملين بمكتب المساعدات على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستعانة بالخبراء والمتخصصين في هذا المجال.

تاسعاً: توصيات الدراسة:

- ١- العمل على زيادة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل الاداري لزيادة تيسير حصول الطلاب على الخدمات.
- ٢- تخصيص ميزانيات معينة داخل الجامعات لتطوير خدمات مكتب المساعدات.
- ٣- حث كافة المسؤولين والعاملين داخل مكاتب المساعدات على زيادة الاهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية في العمل المهني.
- ٤- التدريب الجيد للرؤساء والقيادات الإدارية وكافة العاملين بمكاتب المساعدات علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل.
- ٦- اتاحة الفرصة للقيادات وكافة العاملين بمكتب المساعدات علي حضور دورات واجتماعات عامة تناقش القضايا التكنولوجية.
- ٧- ترسيخ قيم اساسية في أفكار المجتمع عن طريق وسائل الإعلام وغيرها لتوضيح أهمية الوسائل التكنولوجية في إحداث التنمية والتطوير.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- ١- ابايوسيف, محمد (٢٠١٣): تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات الصغيرة والمتوسطة : حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة , رسالة ماجستير , جامعة قاصد مرباح.
- ٢- ابراهيم, هيثم و أحمد, عبدالفتاح (٢٠٢٠): دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين, المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال, جامعة القدس المفتوحة, فلسطين.
- ٣- أبو النصر, مدحت (٢٠٠٩): الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية, مجموعة النيل العربية, القاهرة.
- ٤- أحمد, مزمل محمد (٢٠١٧) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين : دراسة حالة شركة سوداني للاتصالات, رسالة دكتوراه , جامعة أم درمان.
- ٥- بطوش, كمال (٢٠٠٤): حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية, المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات, دن.
- ٦- بودهان, نور الهدى (٢٠١٩) : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة المحاسبة: دراسة ميدانية لعينة من المحاسبين وحافظي الحسابات بولاية ورقلة للفترة الممتدة ما بين شهري ابريل ومايو, رسالة ماجستير, جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- ٧- دريدي, أحلام (٢٠١٤): دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية, جامعة محمد خضير, الجزائر.
- ٨- الربيعي, سعيد بن حمد (٢٠٠٨): التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وافاق المستقبل, عمان, دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ٩- الرحيلي, مدى عبداللطيف, و الضحوي, هناء علي (٢٠٢٠): تطوير قطاع الايجار العقاري بما يتماشى مع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية, دراسة مقترحة لتطبيق تقنية البلوك تشين, مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا, جامعة الملك عبدالعزيز, المملكة العربية السعودية, العدد ١.
- ١٠- السروجي, طلعت مصطفى (٢٠١٣): التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية.
- ١١- سليمان, حسين حسن (٢٠٠٥): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع, المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع, بيروت.
- ١٢- السنهوري, أحمد محمد (٢٠٠٧): الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين الميلادي, ط٣, دار النهضة العربية للطباعة, القاهرة.
- ١٣- شحاتة, باسم عيد أحمد (٢٠٢٢): دور التعليم التقني في تلبية احتياجات سوق العمل, مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية, كلية الآداب, جامعة كفر الشيخ, المجلد ٢٦, العدد ١.
- ١٤- شحاتة, جمال, واخرون (٢٠٠٦): الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي, مركز توزيع ونشر الكتاب, جامعه حلوان, القاهرة.
- ١٥- صالح, أحمد حمد (٢٠٠٠): الإنترنت بين الأغنياء والفقراء, مركز البحوث العربية للدراسات العربية والأفريقية, القاهرة.
- ١٦- الطلحي, عمر عبد النبي و الدراسي, عبد الكريم (٢٠١٠): دور الأعمال الإلكترونية في تفعيل القدرات التنافسية للمنظمات التقليدية في القرن الحادي والعشرين, مجلة المكتبات والمعلومات, طرابلس, ليبيا, مج ٨, ع(٩).

- ٢٧- محمد، نسرین صالح، واخرون (٢٠١٨):
متطلبات تقويم الأداء المؤسسي في مدارس اسيم
الأساسي بسلطنة عمان، دراسة ميدانية، المجلة
التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الكويت،
المجلد ٣٣، العدد ١٢٩.
- ٢٨- مكتب المساعدات الطلابية (٢٠٢٢): الإدارة
العامة لرعاية الشباب، جامعة اسيوط.
- ٢٩- مناصرية، رشيد (٢٠١٩): أثر استخدام
تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت:
دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء
والغاز: مديرية التوزيع بورقلة خلال، رسالة
ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، لية
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- ٣٠- هلال، محمد عبد الغني محسن (٢٠٠٨):
الاطار القانوني والتنظيمي للموارد البشرية"
التخطيط والتحليل والتطوير"، ط١، مركز تطوير
الاداء والتنمية، القاهرة.
- المراجع الاجنبية
١. Anderson ,& Post. , (2000) :
Management Information
System 4th ed Prentice- hall,
.New Jersey
٢. Artur, Victoria
(2020):InformationTechnology,ht
tps://www.researchgate.net/publ
ication
٣. Compton, B.& Galway, B(2009):
Social work processes, 6th ed.
.CA, brooks, Cole
٤. Dubois. B& Miley. Karla (2008):
Social Work an Empowering
profession, Pearson education,
U.S.A.
٥. Ivan, Webb(2005): Definition of
ICT As Defined by QECD

- ١٧- عبد اللطيف، عمار (٢٠٠٥): المكتبات
الاكاديمية و تحديات تكنولوجيا المعلومات، آداب
الرافدين , جامعة الموصل - كلية الآداب.
- ١٨- عبدالعال، عبدالحليم رضا (٢٠٠١):
أساسيات في تنظيم المجتمع، مكتبة نهضة
الشرق، القاهرة.
- ١٩- عطية، السيد عبدالحميد ، جمعة، سلمي
محمود (٢٠٠١): النظرية والممارسة في خدمة
الجماعة ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ٢٠- عقريش، مروة (٢٠١٧):تكنولوجيا المعلومات
ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات
الجامعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية
والاجتماعية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمه،
الجزائر.
- ٢١- علم الدين، محمود (١٩٩٠):تكنولوجيا
المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي
للنشر و التوزيع، القاهرة.
- ٢٢- على، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣): الممارسة
العامة في الخدمة الاجتماعية اسس نظرية
ونماذج تطبيقية، الطبعة الأولى، مكتبة زهراء
الشرق، القاهرة.
- ٢٣- عوض، عمرو ابراهيم (٢٠١٩): دور حوكمة
تكنولوجيا المعلومات في تحليل البيانات الضخمة
واثرها على تحسين جودة المعلومات في بيئة
الحوسبة السحابية، مجلة الدراسات التجارية
المعاصرة، العدد ٨.
- ٢٤- الغالي، طاهر محسن، واخرون (٢٠١٠):
التطوير التنظيمي مدخل تحليلي، ط١، دار وائل
للنشر، عمان، الاردن.
- ٢٥- الكردي، منال (٢٠٠٣): مقدمة في نظم
المعلومات الادارية- المفاهيم الاساسية
والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- ٢٦- مجلس الوزراء (٢٠٢٠): عالم التكنولوجيا،
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة،
السنة ١، العدد (٢).

(Approved, Home Sitemap
privacy Terms of Use), the NZ Hi
growth project Trust, University
of Tasmania.

Julia, M. et al(2013): Human .٦
Behavior and the Social
Environment Social System
Theory, Fourth edition, New
York, Pearson Education.

Liouse C. Johnson and Stephen .٧
J.Yanca(2007): Social Work
Practice A Generalist Approach,
9th ed Boston Person
.Education

Nelarine cormelius (2008): .٨
Human Resource Management,
A managerial perspective, U S
A, Thomson Business press.

Nunnally, B., & Bernstein, I. R. .٩
(1994): Psychometric Theory.
New York: Oxford Univer.

Scott, W, et al(2014): Direct .١٠
Practice in Social Work, Boston,
.Pearson Education, Inc