

**إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين  
في تطوير الخدمات بالمحليات**

Contributions of the Technological Centers of Citizens  
in Service Developing the Services in Localities

٢٠٢٢/٦/١٠ تاريخ التسليم  
٢٠٢٢/٦/٢٥ تاريخ الفحص  
٢٠٢٢/٧/١ تاريخ القبول

إعداد

**حسن فوزي عبد الحميد علي**



# إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات

## اعداد وتنفيذ

حسن فوزي عبد الحميد علي

### ملخص الدراسة:

مع التطورات التي يشهدها المجتمع أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي الي تحقيق جودة الخدمات من الجوانب الرئيسية التي تسعى الاجهزة الحكومية لتحقيقها، وفي ظل التحولات التي تشهدها المجتمعات والتي نتج عنها العديد من التحديات التي تواجه مختلف الاجهزة الحكومية. ولقد استهدف البحث الحالي تحديد اسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات، وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية، وقد اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي بنوعيه المسح الاجتماعي الشامل لجميع العاملين بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي غرب و حي شرق اسيوط، المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من المركز التكنولوجي لخدمه المواطنين بحي غرب و حي شرق اسيوط في الفترة الزمنية من ٢٠٢٢/٢/١م إلى ٢٠٢٢/٤/٢٨م، وتم استخدام اداتين لجمع البيانات هما استمارة استبار للمستفيدين حول إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات (اعداد الباحث)، واستمارة استبيان للعاملين حول إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات (اعداد الباحث)، وتوصلت نتائج البحث الي ان مستوي اسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات متوسطا كما يحدده المستفيدين وتوجد معوقات مادية راجعة للمراكز التكنولوجية ومعوقات راجعة للعاملين ومعوقات راجعة للمستفيدين، وتوصل لمقترحات لتطوير الخدمات بالمحليات.

**الكلمات المفتاحية:** المراكز التكنولوجية، المحليات، التطوير

## Contributions of the Technological Centers of Citizens Service Developing in the Services in Localities

### Abstract

With the developments that society is witnessing, providing services to citizens and striving to achieve quality services are among the main aspects that government agencies are seeking to achieve, and in light of the transformations that societies are witnessing, which resulted in many challenges facing various government agencies.

The current research aimed to determine the contributions of the technological centers to serve citizens in the development of services in the localities, and the study is a descriptive study. The Technological Center for Citizen Service in Gharb and East Assiut, during the period from ١/٢/٢٠٢٢ to ٢٨/٤/٢٠٢٢, Two tools were used to collect data: a questionnaire for the beneficiaries about the contributions of the technological centers to serve citizens in the development of services in the localities (prepared by the researcher), and a questionnaire for workers about the contributions of the technological centers to serve the citizens in the development of services in the localities (prepared by the researcher). Technological services to serve citizens in developing services in localities are average, as determined by the beneficiaries. There are material obstacles due to technology centers, obstacles due to workers and obstacles due to beneficiaries, and proposals for developing services in localities.

**Keywords:** technology centers, localities, development.

## أولاً: مدخل مشكلة الدراسة

مع التطورات التي يشهدها المجتمع اصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي الي تحقيق جودة الخدمات من الجوانب الرئيسية التي تسعى الاجهزة الحكومية لتحقيقها، وفي ظل التحولات التي تشهدها المجتمعات والتي نتج عنها العديد من التحديات التي تواجه مختلف الاجهزة الحكومية مما جعلت الاخيرة من الصعب تقديم الخدمات كما تقدمها في السابق، ولذلك فإن الادارة المحلية تحتاج الي تطوير لخدماتها من خلال التخطيط الاجتماعي، حيث تفتقد الادارة المحلية او تعجز في التخطيط للمشاريع القومية التي تقوم بها في المجتمع من خلال الوحدات المحلية وحيانا تتعارض مع بعضها لبعض في صورته واضحة، ويساعد التخطيط الاجتماعي في وضع الخطط والقرارات اللازمة للمشاريع المحلية لتحقيق اهداف يتطلع لها المواطن وتضمن له ولأبنائه حياة كريمة.

كما تعتبر الإدارة المحلية هي الاسلوب الاقدر علي إدارة المدن حيث الاهتمام بتدعيم دور المحليات في اتخاذ القرار والعمل على رفع كفاءتها، كما تركز الإدارة المحلية على التدعيم والاتصال بين جماعتها والدولة وتؤكد علي آلية الحوار وطرح الحلول والمواجهات والشراكة والعلاقات التبادلية بين ممثلي الدولة وممثلي المجتمع وهذه الاجراءات تدعم المشاركة الشعبية في عملية اتخاذ القرار وهو أحد أهم أهداف التنمية المستدامة، كما تركز على المشكلات العمرانية وخاصة المرتبطة بالنمو العمراني غير مصحوب بنموه اقتصادي ملائم ومشاكل الكثافات

والنمو السكاني السريع فضلا عن مراقبة معدلات التلوث في المناطق العشوائية ومتابعة برامج التنمية. (حسن، الحسيني، ٢٠٠٣، ٦)

ويمكن لتنظيمات الإدارة المحلية أن تقوم بدورها في تخطيط وتنفيذ مشروعات التنمية المحلية من خلال اهتمام المجالس المحلية بكثير من البرامج والمشروعات التي تساعد في تحقيق خط التنمية الاقتصادية، فالزام هذه المجالس بتولي مشروعات النقل المحلي ومشروعات الكهرباء والغاز ومراكز التدريب المهني والفني، فضلا عن تطهير الترع وردم البرك والمستنقعات ورصف الطرق وتمهيدها وإنارتها، كل هذا له اهمية كبرى في زيادة الطاقة الإنتاجية لأقاليم الدولة ورفع مستواها الاقتصادي والاجتماعي، كما تتولى المجالس الشعبية المحلية اختصاصات أخرى تتصل مباشرة بالتنمية الاجتماعية سواء في شئون التربية والتعليم أو في شئون الصحة أو في الشئون الاجتماعية أو في شئون التموين وشئون الثقافة وشئون الأمن أو في الشئون البلدية والقروية وفي المشروعات المشتركة بين عدة مجالس. (علي، ٢٠٠٠، ٢٦٨)

ويتزايد الاهتمام في الآونة الاخيرة علي مدى كفاءة وفاعلية أداء الوحدات المحلية والأجهزة الحكومية في تأدية وظائفها وتوفير الخدمات للمجتمع وتحقيق الأهداف التي انشئت من أجلها الامر الذي اقتضى التركيز على إدارة موارد تلك الوحدات بصورة تتضمن لها الوصول الي أهدافها وتكفل لها الاستمرارية والتطور، لذا اصبح تحسين وتطوير الاداء من أهم التحديات التي تواجه القطاع الحكومي كشرط ضروري ولازم

للبقاء والاستمرار خاصة في ظل البيئة الحديثة التي تتسم بالديناميكية و المنافسة الشديدة. (محمد، ٢٠٠٤، ٤٦٣)

فإنهوض بمستوى الخدمات الحكومية من قبل الاجهزة الحكومية يبدأ بتطوير هذه الخدمات من خلال البحث المنهجي عن المكونات الاساسية للجودة ومناقشتها وكيفية تحقيقها في الأجهزة الحكومية، كما أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة المحلية يعد أداة لتطوير جودة الخدمات المحلية، وتحقيق رضاء المواطن وتطوير جودة الحياة بشكل عام وبالتالي بناء الثقة في الإدارة المحلية. (المفرج، وآخرون، ٢٠٠٧، ٢٢)

ولكي يخرج المجتمع والمواطن من دائرة العوز والاحتياج فإنه لابد من السعي لتحقيق الاهداف الاساسية التي اتشأت من اجلها الادارة المحلية لتحقيق التنمية للمجتمع وتوفير الاحتياجات الاساسية للمواطن فكان علي الدولة هنا الاهتمام بالتقنيات الحديثة والاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات التكنولوجية فقامت الحكومة بإنشاء المركز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للإدارات المحلية لكي تكون نقطة انطلاقه نحو الخدمات الالكترونية بما فيها من ايجابيات والتي من اهم مزيهاها السرعة وتبسيط اجراءات الحصول علي الخدمات وتحسين الصورة السلبية عن المحليات.

كما ان المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين هي مراكز حديثة تحتاج الي التخطيط للقيام بأعمالها الإدارية من خلال التنظيم والتوظيف والرقابة، ومتابعة سير العمل داخل

المراكز ورفع كفاءة هذه المراكز وتدريب العاملين للقيام بأدوارهم علي اكمل وجه وتوفير الاجهزة المستخدمة والامكانيات المادية اللازمة لتحقيق اكبر قدر من الكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين.

وتعتبر المراكز التكنولوجية هي التي تساعد علي تغيير شكل المنظومة العامة للإدارة المحلية، للتحول من الشكل الهرمي إلي الشكل الشبكي، حيث تلعب أجهزة الكمبيوتر وشبكات المعلومات دورا أساسيا في الربط بين أجزاء المنظمة الواحدة داخليا من جهة، والربط بين الادارة وغيرها من الادارات من جهة أخرى، وكل ذلك يؤدي إلي السرعة بالإضافة الي خفض التكاليف المتعلقة بإجراءات العمل بالإضافة التي ربط هذه المنظمات بجمهور المتعاملين وبالتالي تؤدي تطبيقات المراكز التكنولوجية إلي زيادة فعالية وكفاءة الإدارة المحلية. (محمد ٢٠١١، ١٨٣)

ولما كانت الخدمة الاجتماعية تهدف إلي زيادة استفادة الناس من المؤسسات، وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم من خلال فحص السياسات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات لتحديد ما اذا كانت تلك الخدمات يتم تقديمها بطرق تراعي كرامة العملاء، ومدى ملاءمته اجراءات ومواعيد تقديم وتوفير الخدمات لهم، إلي جانب التعرف على السلوكيات غير المرغوبة من جانب اعضاء الجهاز الاداري بالمؤسسات والتي قد تعوق استفادة العملاء من الموارد والتصرف بشأنها. (علي، ٢٠١٠، ١١٦)

ولذلك يعتبر التخطيط الاجتماعي هو المنهج والإدارة الاساسية لتحقيق الاصلاح الاجتماعي

والارتقاء بنظم الرعاية الاجتماعية في المجتمع وتحسين نوعية حياة المواطن، كما أنه أداء لتخفيف العبء علي المواطنين والمساواة والعدالة ومقابلة الحاجات الجماهيرية وتدعيم المشاركة الشعبية في الإصلاح والتحديث. (ابوهرجه، ٢٠١٣، ٣٥٢)

ويتضمن الهدف العام للتخطيط تحقيق الأهداف التي ينشدها المجتمع في التنمية الشاملة ومن الناحية التطبيقية لا بد وأن يخفف التخطيط الاجتماعي أهدافا تتصل بحياة الانسان منها العمل المناسب والأجر الذي يحقق الاستقرار المادي، وبيئح الغذاء والكساء والخدمات الصحية والتعليم المناسب وقدر من الترويح والثقافة، وزيادة الكفاية والعدل، وأتاحه الفرصة للمواطنين في بناء مجتمعهم وإشاعة الاستقرار والامن والامن في حياتهم. (علي، ٢٠١٠، ٢١٨)

### ثانيا: الدراسات السابقة:-

المحور الاول الدراسات المرتبطة بالمراكز التكنولوجية:

١- دراسة: ( Elizabeth, ٢٠٠٥ )

استهدفت الدراسة التعرف علي مدي إمكانية استخدام مهنة الخدمة الاجتماعية الي المعرفة الحديثة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الي ان استخدام التقنيات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات يوفر أساليب جديدة بالإضافة الي السرعة في تقديم الخدمات و يمكن أن يستعين بها الإخصائي الاجتماعي في تطوير معارف ومهارات الممارسة المهنية التكنولوجية بدلا من النظام اليدوي.

٢- دراسة: ( يعقوب، ٢٠٠٥ )

استهدفت الدراسة التعرف على استخدامات الحاسب الآلي في أنشطة وممارسات أجهزة تنظيم المجتمع، وتوصلت الي أن الحاسب الآلي له العديد من الاستخدامات في أنشطة وممارسات أجهزة تنظيم المجتمع، حيث أنه يمكن استخدامه لتحقيق الوظائف الإدارية المختلفة مثل التخطيط حيث يمكن للحاسب اختزان وتوفير واستعادة بيانات ومعلومات تقود الي العمليات الإدارية المختلفة من التخطيط.

٣- دراسة: ( مسلم، ٢٠١٤ )

استهدفت الدراسة التعرف على معوقات نشر الثقافة الالكترونية في المحليات لتطبيق اللامركزية، وتوصلت الي عدم وجود الكوادر المدربة للتدريب العاملين على استخدام الثقافة الالكترونية وعدم توافر اجهزة حاسب الي بالوحدات المحلية بالإضافة الي عدم الاهتمام بالدورات التدريبية مع ضعف الوسائل والامكانيات المتاحة بالوحدات المحلية.

٤- دراسة: ( كامل، ٢٠١٧ )

استهدفت الدراسة التعرف علي استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الأداء بوحدة الإدارة المحلية وتحديد الصعوبات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوحدة الإدارة المحلية، وتوصلت الي ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدم في عملية المتابعة والتقييم للخدمات وتساعد في جمع و تحليل البيانات في الوحدات المحلية وتستخدم في وضع الخطط لدراسة احتياجات المجتمع.

المحور الثاني الدراسات المرتبطة بالوحدات المحلية:

١- دراسة: (Wilson, ٢٠٠٧)

استهدفت الدراسة التعرف على اشكال الفساد الاداري في القطاع الحكومي، وتوصلت الي ان الفساد الحكومي يتمثل في الاختلاس، والرشوة، والمحسوبية، واهدار المال العام، واستغلال الوظيفة العامة لتحقيق مصالح خاصة، مما يتطلب ضرورة تبني الدول لمجموعة من الإصلاحات الإدارية لمكافحة الفساد الإداري بجميع القطاعات وخاصة المحليات.

٢- دراسة: (كامل، ٢٠١٣)

استهدفت الدراسة تحديد اساليب وحدات الادارة المحلية في تقدير الحاجات المجتمعية بالمجتمع الريفي، وتوصلت إلى أن هناك العديد من الأساليب المستخدمة في تقدير الحاجات ومنها المسوح الاجتماعية والمؤشرات المجتمعية وجماعات المجتمع المحلي ودليل الحاجات المجتمعية واتجاهات وآراء الخبراء.

٣- دراسة: (halji, ٢٠١٥)

استهدفت الدراسة التعرف على اشكال الفساد الإداري في الإدارة المحلية، وتوصلت الي وجود اساليب للفساد متعلقة بغياب الشفافية والمسائلة علي مستوي الإدارة المحلية مما يؤدي الي أنتشار الابتزاز وجرائم الرشوة، وخصوصا للذين يشغلون مناصب إدارية عليا ويتحكمون في صناعة واتخاذ القرارات الإدارية.

٤- دراسة: (سعد، ٢٠٢٠)

استهدفت التعرف على المهارات التخطيطية للعاملين بالوحدات المحلية، وتوصلت الي وجود علاقة طردية بين المهارات التخطيطية مهارة تحديد الاحتياجات المجتمعية ومهارة اجراء

الدراسات والبحوث و مهارة الاتصال، واوصت الدراسة بضرورة التركيز على استخدام العديد من المهارات التخطيطية اللازمة لإداء العاملين بالوحدات المحلية والاهتمام والعمل على بناء وتنمية القدرات اللازمة للعاملين بالوحدات المحلية.

**ثالثا: تحديد مشكلة الدراسة:-**

وفي ضوء الكتابات العلمية والدراسات السابقة التي امكن الرجوع اليها الباحث يتضح لنا ان المحليات بها اوجه قصور كثيرة وخاصة في تقديم الخدمات للمواطنين، ولذلك انشأت الدولة المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للمحليات لتكون يد العون للمواطن والاخذ بيد المواطن ليعيش حياه كريمة من خلال تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات وتقليل زمن ادائها وفصل طالب الخدمة عن موديتها من خلال تطبيق الشباك الواحد لمنع الفساد والرشوة وان تتيح المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين صورة دورية للمسئولين ومتابعة سير العمل داخل المراكز التكنولوجية كما تتيح نظام لامركزي بين المراكز علي مستوي المحافظة وحتى المراكز في المحافظات الأخرى، ومن خلال ما سبق تحددت القضية البحثية في سؤال؟

ما دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات وما المعوقات التي تواجه المراكز التكنولوجية في تحقيق اهدافها وكيفية استفادة المواطنين من خدمات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين؟

#### رابعاً: أهمية الدراسة:-

- ١- الدور المتزايد الذي توليه الحكومة المصرية في الوقت الراهن بأهمية الدور الذي تلعبه المحليات في تحقيق التنمية.
- ٢- الحاجة الي تطوير الخدمات التي تقدم من خلال المحليات لإشباع الاحتياجات المتزايدة للمواطنين.
- ٣- التطورات التي يشهدها العالم والمجتمع والتي تقتضي الاهتمام بالدور الذي تلعبه المراكز التكنولوجية في تطوير المحليات.
- ٤- الاهتمام المتزايد للخدمة الاجتماعية من خلال التخطيط الاجتماعي بأهمية استخدامات التكنولوجيا في كافة المجالات الاجتماعية.
- ٥- تزايد الاتفاق الحكومي على المحليات بصفة عامة و على المراكز التكنولوجية بصفة خاصة مما يؤدي الى التركيز على هذه المراكز ومعرفة الدور الذي تقوم به في تطوير وجودة الخدمات التي تقدم من خلالها.
- ٦- تعتبر المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين أحدي المراكز الحديثة وعلي ذلك يجب ان تكون هناك دراسات لهذه المراكز والتي يجب ان يوضح فيها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

#### خامساً: أهداف الدراسة:-

- أهداف الدراسة:
١. تحديد مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.

٢. تحديد المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.

٣. تحديد مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.

#### سادساً: فروض الدراسة:

(١) الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات متوسطاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- أ- السرعة في تقديم الخدمات.
- ب- التحسين المستمر للخدمات.
- ج- العدالة في تقديم الخدمات
- د- المرونة في تقديم الخدمات.

(٢) الفرض الثاني: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ".

(٣) الفرض الثالث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ".

(٤) الفرض الرابع: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل إسهامات

المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في  
تطوير الخدمات بالمحليات .

### سابعاً: مفاهيم الدراسة:-

١- مفهوم المراكز التكنولوجية:

وتعرف بانها استخدام تكنولوجيا  
المعلومات لتوفير إمكانية الوصول للمعلومات  
الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين  
ومؤسسات الأعمال. (David K, ٢٠٠٦)

وتعرف بانها استخدام وسائل الاتصال  
التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل  
أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة  
الالكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي  
الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من  
الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام  
وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة  
واحدة.(الفيلكاوي، ٢٠٠٢، ٥٠)

وتعرف بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات  
والاتصالات بهدف تغيير أداء الحكومة من خلال  
جعلها أكثر كفاءة وفعالية. (Bruno, ٢٠٠٢)

وتعني الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال  
المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع  
لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة  
الى اجراءات مكتبية، حسب خطوات متسلسله  
ونفذها مسبقا. (عبد الرازق، ٢٠٠٨، ٣٢)

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث وضع تعريفاً  
اجرائياً للمراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين كما  
يلي:

أ- توحيد وربط مراكز الاتصال بالإدارات  
الرسمية لكافة المعاملات.

ب- تقدم الخدمات للمستفيدين من المحليات من  
خلال تطبيق الشباك الواحد.

ج- تهدف الي تبسيط اجراءات الحصول علي  
الخدمات وتوفير حياة كريمة للمواطنين.

د- تعتمد علي الحاسب الالي وتكنولوجيا  
الاتصالات في تقديم الخدمات.

٢- مفهوم الإدارة المحلية:

تعرف الإدارة المحلية بانه عبارة عن مجموعة  
تنظيمات تهدف إلي إيجاد وحدات إقليمية مستقلة  
تتمتع بأجهزة إدارية فعالة، ويرها البعض علي  
انها توزيع للوظيفة الإدارية بين الحكومة  
المركزية وبين هيئات محلية، تعمل تحت رقابة  
وإشراف الحكومة المركزية. (ferrel) □□  
□□(٤-٢، ١٩٨٤،

كما تعرف علي انها شخص معنوي ذو اختصاص  
عام ضمن دائرة إقليمية معينة ويقنصر  
اختصاصه علي رقعة جغرافية  
محددة.(شنطاوي، ٢٠٠٢، ٩٥) وتعرف ايضا  
علي انها تعبير جغرافي محدد إقليمياً، تجمع  
سكاني محدد عددياً ووحدة إدارية مصغرة عن  
الدولة، وبغية التجسيد الأمثل للأهداف المركزية  
أوكلت لها جملة من الصلاحيات تأخذ في  
الحسبان امتداد واتساع لمهام المركزية علي  
المستوي المحلي من جهة، وتزايد حجم الحاجات  
العامة المحلية للإقليم من جهة أخرى. (بن  
شعيب، وآخرون، ٢٠١٢، ١٦١)

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث وضع تعريفاً  
اجرائياً للمحليات كما يلي:

أ- تقدم الخدمات المختلفة لإشباع حاجات  
المواطنين في المجتمع.

ب- تهدف إلى تنمية المجتمعات المحلية من خلال توفير للمواطنين معيشة أفضل.

ج- تعمل على التعاون بين الجهود البشرية من أجل تحقيق الاهداف.

د- تدعم روح التنافس واثارة الحماس بين افراد المجتمعات المحلية لتحقيق اكبر قدر بالنهوض بالمجتمعات من خلال الجهود الذاتية.

### ثامناً: الموجهات النظرية:

#### • نظرية الانساق:-

وتنظر اصحاب نظرية الانساق الاجتماعية الى طبيعة المؤسسات والنظم الاجتماعية بصورة عامة ما هي الابداعات الاجتماعية لها وظائف يؤديها في المجتمع الذي يعيش فيه وتعد هذه الوظائف جملة الاهداف التنظيمية التي تهتم بها السياسات والاستراتيجيات المهمة للمؤسسات الاجتماعية. (رشوان، ٢٠٠٧، ٦١)

#### ١. تعريف النسق

يعرف البعض النسق بانه الكيان المنظم الذي يضم مجتمعا لأجزاء تتكون منها وحدة متكاملة وكل نسق يؤدي مجموعة من العمليات والأنشطة بينها تكامل لتحقيق هدف مشترك، كما انها تتسم بالاستقرار والاستمرار ويتكون النسق المفتوح من ثلاث مكونات رئيسية ترتبط معا في تكامل وترابط وكل مكون له اهمية خاصة في مركز النسق الكلي. (زايد، ١٩٨٤، ١٢٧)

وهناك تعريف اخر يري انه كيان له حدود يجري بداخله تبادل الطاقة البدنية العقلية،(منصور، واخرون، ٢٠١٠، ١٥) كما يعرف علي

انه لكل الذي يتضمن مجموعة من الأجزاء في علاقات بين بعضها البعض.(السنهوري، ٢٠٠٢، ١٠٨)

٢. انساق التعامل في الادارة المحلية:

أ- نسق التغيير:

ويشمل المخطط الاجتماعي والمؤسسة وفريق العمل الذين يسهمون في تحقيق أهداف التغيير المخطط في نسق العمل والانساق الأخرى.(القط، ٢٠١٠، ٧)

ب- نسق العمل: وقد يكون العمل فردياً، أو أسرة، أو جماعة، أو منظمة، أو مجتمعا يتعامل معه المخطط الاجتماعي ويكون في موضع الاستفادة من جهوده المهنية، وقد يكون العمل مع نسق العمل كوحدة كلية أو مع بعض عناصره، هيئة في المؤسسة، أو منظمة في المجتمع.(إبراهيم، ٢٠٠٦، ١٦٣)

ج- نسق الهدف: هو المؤسسة او الاشخاص المحتاجون التغيير فيهم والمطلوب التأثير فيهم وتغييرهم حتي يمكن من خلال ذلك انجاز الاهداف التي من اجلها يبذل النسق المسئول عن التغيير جهوده لأحداث التغيير في نسق العمل.(حبوب، ٢٠١٠، ٢٨:٢٩)

د- نسق الفعل: ويشمل المخطط الاجتماعي محدث التغيير وكل هؤلاء الأشخاص المنهمكين معه لإحداث التغيير، وهؤلاء الناس الذين يعمل معهم ومن خلالهم لإجاز أهدافه للتأثير في نسق الهدف، ويستخدم مصطلح نسق العمل أو الفعل ليصف هؤلاء الذين يتعامل معهم المخطط الاجتماعي من

خلال جهوده المهنية لإجاز المهام وتحقيق  
الأهداف من جهود التغيير.(السنهوري،  
٢٠٠٧، ١٣٠)

(١٣٠، ٢٠٠٧)

٣. انواع الانساق:

لقد تعددت المعايير التي على اساسها يمكن  
تحديد انواع الانساق ووفقا لمعيار انغلاق  
الانساق أو انفتاحها حيث يوجد نوعان هما:  
أ- الانساق المغلقة: والتي لا يوجد بينها تفاعل  
الا في اقل الحدود بينها وبين الانساق  
الاخري خارج حدود النسق.

ب- الانساق المفتوحة: وهي التي تتميز بوجود  
تبادل الطاقة خارج حدودها من الانساق  
الاجتماعية الاخرى.

#### تاسعا: الاجراءات المنهجية:

(١) نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة الى الدراسات الوصفية التي  
تسعي للحصول على معلومات كافية ودقيقة عن  
موقف اجتماعي معين وجمع البيانات وتحليلها  
وتفسيرها والوصول الى نتائج يمكن تعميمها.  
(فهمي ، ٢٠٠٠، ٨٢) المنهج المستخدم:

وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح  
الاجتماعي بالعينة المتاحة " العينة الميسرة  
للباحث " للمستفيدين من المركز التكنولوجي  
لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط وحي غرب  
أسيوط وعددهم (١٩٨) مفردة. وكذلك منهج  
المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بالمركز  
التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط  
وحي غرب أسيوط وعددهم (٣٠) مفردة.

(٢) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة فيما يلي:

- المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي

غرب أسيوط.

- المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي

شرق أسيوط.

• وترجع مبررات اختيار المراكز

التكنولوجية لخدمة المواطنين بحي

غرب وحي شرق اسيوط للأسباب

الاتية:

- تعتبر المركز التكنولوجي لخدمة

المواطنين بحي غرب وحي شرق

اسيوط من المراكز الفعالة لخدمة

شريحة كبيره من سكان مدينة

اسيوط.

- سهولة جمع البيانات نظرا لقرب

إقامة الباحث من مدينة اسيوط.

- التوجيه من مكتب المحافظة للتطبيق

في هذه المراكز التكنولوجية لخدمة

الوطنين.

- الترحيب من القيادات الادارية

والمسؤولين بإجراء هذه الدراسة.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

- العينة المتاحة " العينة الميسرة للباحث "

للمستفيدين من المركز التكنولوجي

لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط

وحي غرب أسيوط وعددهم (١٩٨)

مفردة.

- المسح الاجتماعي الشامل للعاملين

بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين

بحي شرق أسيوط وحي غرب أسيوط  
وعدددهم (٣٠) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

وهي فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت  
في ٢٠٢٢/٢/١م إلى ٢٠٢٢/٤/٢٨م .  
(٣) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

أ- استمارة استتبار للمستفيدين حول إسهامات  
المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في  
تطوير الخدمات بالمحليات:

■ وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قام الباحث بتصميم استمارة استتبار للمستفيدين  
حول إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة  
المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات وذلك  
بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة،  
والرجوع إلى الدراسات السابقة المرتبطة  
بالدراسة.

٢. اشتملت استمارة استتبار المستفيدين على  
المحاور التالية:

- البيانات الأولية.  
- إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة  
المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.  
- المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز  
التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير  
الخدمات بالمحليات.

- مقترحات تفعيل إسهامات المراكز  
التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير  
الخدمات بالمحليات.

٣. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض استمارة استتبار المستفيدين على عدد  
(١٨) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية  
الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة  
الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة  
الاجتماعية جامعة أسوان، لإبداء الرأي في  
صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات  
من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية  
أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل  
عن (٨٣.٣%) بمعنى اتفاق (١٥) محكم على  
الأداة، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة  
صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة  
الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما  
يلي:

- الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر  
النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي  
تناولت بأبعاد الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات  
وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات  
المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة  
الدراسة، وذلك لتحديد إسهامات المراكز  
التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير  
الخدمات بالمحليات.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي  
لاستمارة استتبار المستفيدين على معامل ارتباط  
كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة  
قوامها (٢٥) مفردة من المستفيدين من المركز  
التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط

وحي غرب أسيوط. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل

الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبار المستفيدين ودرجة الاستبار ككل

(ن=٢٥)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٧٠٥	**
٢	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٧٤٥	**
٣	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٧٥٠	**

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

\* معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا

أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل

— كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة

بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في

استبار المستفيدين، وذلك بتطبيقها على عينة

الأداة والاعتماد على نتائجها.

قوامها (٢٥) مفردة من المستفيدين من المركز

٤. ثبات الأداة:

التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط

وحي غرب أسيوط، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبار المستفيدين باستخدام معامل (ألفا — كرونباخ)

(ن=٢٥)

م	الأبعاد	معامل (ألفا — كرونباخ)
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٨٥

٠.٨٦	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٢
٠.٨٨	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٣
٠.٨٧	ثبات استمارة استبار المستفيدين ككل	

يوضح الجدول السابق أن: هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية لاستمارة استبار المستفيدين فقد تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، حيث تم تقسيم عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول رقم (٤)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبار المستفيدين باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية

(ن=٢٥)

م	الأبعاد	معادلة
		سبيرمان براون
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٩٢
٢	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٨٨
٣	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٩١
	ثبات استمارة استبار المستفيدين ككل	٠.٩٠

يوضح الجدول السابق أن: معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية. ب- استمارة استبيان للعاملين حول إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات: وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. بناء استمارة استبيان للعاملين حول إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات وذلك اعتماداً على الإطار النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة إلى جانب الاستفادة من بعض استمارات الاستبيان المرتبطة بالدراسة.

٢. اشتملت استمارة استبيان العاملين على الأبعاد التالية:

- البيانات الأولية.
- إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.
- المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.
- مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.

٣. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض استمارة استبيان للعاملين على عدد (١٨) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية

أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٣.٣%) بمعنى اتفاق (١٥) محكم على الأداة، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:

- الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة.
- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارة المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان للعاملين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من العاملين بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط وحي غرب أسيوط. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان للعاملين ودرجة الاستبيان ككل

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٧٩٧	**
٢	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٨٨٦	**
٣	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٦٩٤	**

\* معنوي

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

عند (٠.٠٥)

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان العاملين ، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من العاملين بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بحي شرق أسيوط وحي غرب أسيوط. وقد جاءت النتائج كما يلي:

يوضح الجدول السابق أن:

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:

جدول رقم (٦)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان العاملين باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٨٦
٢	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٩٣

٠.٨٢	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٣
٠.٨٩	ثبات استمارة استبيان العاملين ككل	

براون للتجزئة النصفية، حيث تم تقسيم عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

يوضح الجدول السابق أن: هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية لاستمارة استبيان العاملين فقد تم استخدام طريقة ثنائية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان -

#### جدول رقم (٧)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان العاملين باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معادلة سبيرمان براون
١	إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٩٤
٢	المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٩٥
٣	مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات	٠.٨٥
	ثبات استمارة استبيان العاملين ككل	٠.٩٦

يمكن تحديد مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات 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

يوضح الجدول السابق أن: معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية. (٤) تحديد مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات:

(الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) 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 (٨)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

٥) أساليب التحليل الكيفي والكمي: - مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ككل:

- (أ) أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- (ب) أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. ٢٤.٠) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، والرسوم البيانية.

#### عاشراً: نتائج الدراسة -

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات تمثلت فيما يلي:
- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات "مرتفع".
  - توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات "متوسط".
  - توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات "منخفض".

التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات كما يحددها المستفيدين بلغ (٢.٣٢) وهو مستوى متوسط.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات كما يحددها العاملين بلغ (٢.١٨) وهو مستوى متوسط.

فيما يتعلق بالهدف الثالث للدراسة: " تحديد مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات كما يحددها المستفيدين بلغ (٢.٦٧) وهو مستوى مرتفع.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات كما يحددها العاملين بلغ (٢.٧٥) وهو مستوى مرتفع.

• نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة:

(١) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات متوسطاً":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات متوسطاً"، حيث أن مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ككل كما يحددها المستفيدين (٢.١١) وهو مستوى متوسط. وكذلك مستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ككل كما يحددها العاملين (٢.٧١) وهو مستوى مرتفع.

(٢) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثاني للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات".

(٣) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات":

- أهمية الشراكة بين الإدارات المختلفة عند وضع الخطط والبرامج لتحقيق التوازن بحيث لا تتعارض مع بعضها.
- إتاحة الفرصة للمديرين والعاملين علي حضور دورات تدريبية وورش عمل واجتماعات تناقش رفع كفاءة المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين.
- الاهتمام من المسؤولين والقياديين بضرورة معالجة أوجه القصور التي تعيق تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات.
- توفر الحوافز المادية المناسبة لتشجيع العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم مما ينعكس علي كفاتهم وحماسهم لبذل قصاري جهدهم لتحقيق اهداف المراكز التكنولوجية.

- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.
- (٤) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرابع للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات ":
- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والعاملين فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل إسهامات المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين في تطوير الخدمات بالمحليات.
- حادي عشر: مقترحات الدراسة:-
- التدريب الجيد للعاملين بالمراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالإضافة الي التقييم المستمر لإداء العاملين لتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات.
  - لا بد لأي بلد ان يواكب التغيرات التي تحدث في العالم واستخدام الاساليب والتقنيات الحديثة في العمل.
  - حث كافة المسؤولين والقياديين علي زيادة الاهتمام بالبنية الاساسية في المراكز التكنولوجية لكي لا تعيق العاملين في تأدية وظائفهم بسهولة.

## قائمة المراجع

- أولاً: المراجع العربية:
- ١- إبراهيم، سيد سلامة (٢٠٠٦): برنامج مقترح لتدريب الاخصائي الاجتماعي المدرسي في اطار مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، مجلة كلية الآداب بقتا، جامعة جنوب الوادي.
  - ٢- ابو هرجه، محمد ابراهيم علي (٢٠١٣): الوعي التخطيطي للأخصائيين كمتغير في تحسين أدائهم لأدوارهم التخطيطية، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
  - ٣- بن شعيب، نصر الدين واخرون (٢٠١٢): الجماعات المحلية الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، تلمسان، العدد العاشر.
  - ٤- حبوب، جمال شحاته (٢٠١٠): قضايا وبحوث واتجاهات حديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
  - ٥- الحسيني، غادة فاروق حسن وعمر محمد (٢٠٠٣): تأثير اللامركزية للإدارة الحضرية لدعم اتخاذ القرار في ترسيخ أركان التنمية الحضرية المستدامة للمناطق المستهدفة (ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الاقليمي حول تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة )، القاهرة.
  - ٦- رشوان، حسين عبد الحميد (٢٠٠٧): البناء الاجتماعي الانساق والجامعات، مؤسسه شباب الجامعة، الاسكندرية.
  - ٧- زايد، احمد (١٩٨٤): علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية والنقدية، دار المعارف، القاهرة.
  - ٨- سعد، صابرين عربي (٢٠٢٠): المهارات التخطيطية كآلية لبناء قدرات العاملين بالوحدات المحلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
  - ٩- السنهوري، احمد محمد (٢٠٠٢): الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين، دار النهضة العربية، القاهرة، ط٤.
  - ١٠- السنهوري، احمد محمد (٢٠٠٧): الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين الميلادي، دار النهضة العربية للطباعة، ط٣، القاهرة.
  - ١١- شنطاوي، علي خطار (٢٠٠٢): الادارة المحلية، دار وائل للنشر، عمان.
  - ١٢- عبد الرازق، السالمي علاء (٢٠٠٨): الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
  - ١٣- علي، ماهر ابو المعاطي (٢٠١٠): الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، حلوان.
  - ١٤- علي، ماهر ابو المعاطي (٢٠٠٠): الخدمة الاجتماعية والادارة المحلية، دار النهضة العربية، القاهرة.

٢٢- مسلم، حماده رجب (٢٠١٤): الثقافة  
الإلكترونية كمتغير في تطبيق اللامركزية  
بالمجليات، مجلة دراسات في الخدمة  
الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة  
الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٣- المفرج، عادل حر حوش وآخرون  
(٢٠٠٧): الإدارة الإلكترونية مرتكزات  
فكرية ومتطلبات تأسس عملية، القاهرة،  
المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٢٤- منصور، حمدي محمد إبراهيم  
وآخرون (٢٠١٠): نظرية الخدمة الاجتماعية  
المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث،  
الاسكندرية.

٢٥- يعقوب، ايمن اسماعيل (٢٠١٥): الحاسب  
الالي في أنشطة ممارسات اجهزة تنظيم  
المجتمع دراسة ميدانية، القاهرة، بحث  
منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية  
والعلوم الانسانية.  
ثانياً: المراجع الاجنبية:

1- Bruno, Lanvin (٢٠٠٢): The E-  
Government Hand Book For  
Developing Countries, A Project  
of Info Dev , and the Center for  
Democracy and Technology.

2- David K, Turban E(٢٠٠٦):  
Dennisviehl Jaelee E-  
Commerce, A, managerial  
Perspective " Pearson Prentice  
Hall , Pearson Education

١٥- فهمي، محمد سيد (٢٠٠٠): قواعد البحث  
العلمي في الخدمة الاجتماعية، المكتب  
الجامعي الحديث، الاسكندرية.

١٦- الفيلكاوى، هيثم (٢٠٠٢): الحكومة  
الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي،  
العدد ١١٩ السنة الخامسة، نوفمبر.

١٧- القط، جيهان سيد بيومي (٢٠١٠):  
استخدام الممارسة العامة في زيادة المساندة  
الاجتماعية لدي أمهات ضعاف العقول، مجلة  
دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة  
الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٨- كامل، نورا عطية (٢٠١٣): أساليب  
وحدات الإدارة المحلية في تقدير الحاجات  
المجتمعية في المجتمع الريفي، رسالة  
ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة  
الاجتماعية، جامعة اسيوط.

١٩- كامل، نورا عطية (٢٠١٧): تكنولوجيا  
المعلومات والاتصالات كمدخل في التخطيط  
لتطوير الأداء بوحدات الإدارة المحلية،  
رسالة دكتوراه منشورة، كلية الخدمة  
الاجتماعية، جامعة اسيوط.

٢٠- محمد، امال إبراهيم (٢٠٠٤): تقويم أداء  
الوحدات الإدارية الحكومية، المجلة العلمية  
قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الأزهر  
بنات، العدد الثاني والعشرون.

٢١- محمد، مرفت احمد (٢٠١١): دور الإدارة  
الإلكترونية في تطوير الإدارة المحلية، مجلة  
البحوث العالمية والتجارية، كلية التجارة،  
جامعة بورسعيد.

International , Uppr Saddle River  
-New jersey.

Elizabeth ,Susan (٢٠٠٥): -٣  
Automating Human Service  
Expertisek, The Validation Of  
Knowlede Based Expert System  
In Social work Practice, USA,  
.University of Texas

Ferrel, Heady (١٩٨٤): -٤  
Adminstration, prespective,  
(New York: Marcel dekker, INC,).

Halji, Gunnar (٢٠١٥): -٥  
Parceptions of corruption in the  
Icelandic Government, Institute  
of Public Administration and  
policy, Iceland.

Wilson ,Luigi Manzetti Carole -٦  
(٢٠٠٧): Why Do Corrupt  
Governments Maintain public  
Support, SAGE, Comparative  
Political Studies, Vol, ٤٠, No, ٨.