



دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بأجهزة الحكم المحلى فى تنمية المجتمع فى ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

إعداد

هالة احمد حسن يوسف

تخصص (تنمية مجتمع)

إشراف

د.د/ إبراهيم عبد الحسن حجاج

د/ عبد الفتاح فرج محمد

تخصص : تنمية مجتمع ودراسات بيئية

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأزهر

دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بأجهزة الحكم المحلى فى تنمية المجتمع فى ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

هاني صالح شعبان هديب، إبراهيم عبد المحسن حجاج، عبد الفتاح فرج محمد

تخصص : تنمية مجتمع ودراسات بيئية- كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأزهر

البريد الإلكتروني:

المستخلص :-

ان التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس ضرباً من ضروب الرفاهية ، وإنما هو حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأى مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات ، وضمان سلامة العمليات التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية ، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات ، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد ، وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت . وفى الوقت الراهن يكون العالم متغيراً عالم مختلف كثيراً عما كان من قبل ، إنه عالم تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والفائقة ، العالم الذى يتجه نحو التكتلات المعلوماتية ونحو شبكات الاتصالات بعيدة المدى ، والتي تقدم المعلومات وتتيح الاتصالات عبر سطح الكرة الأرضية كلها ، وإن عديداً من الدول المتقدمة والدول النامية تنتقل الآن إلى مجتمعات المعلومات ، وهى تطور صناعات المعلومات بها ، حتى يمكنها الإسهام فى سوق المعلومات العالمي المتنامي ، وهى تشجيع الإستثمار فى قطاع المعلومات ، وفى نظم المعلومات و عليه فإن إنشاء المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين داخل أجهزة الحكم المحلى تعد أحد العوامل الهامة والضرورية لتطوير نظم المعلومات مما يؤدي إلى إيجاد تنسيق وفتح قنوات الإتصال وتبادل المعلومات بين هذه المراكز والمؤسسات والجهات الحكومية التي يتم الاتصال بها عبر المنظومة لأداء الخدمة المطلوبة دون تكليف المواطن عناء ومشقة المرور على هذه الجهات لأداء خدمته التى يريد.

اهداف الدراسة

- ١/ قياس ما مدى كفاءة العاملين فى تحقيق الأهداف التى أنشئ من اجلها المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين.
- ٢/ قياس ما مدى فعالية خطة العمل بالمركز فى إشباع إحتياجات الجهات الخارجية المستفيدة والإدارات الخلفية المختلفة داخل الحى .
- ٣/ تحديد المعوقات التى تحد من كفاءة وفعالية المركز فى تحقيق أهدافه رفع من مستوى التعليم والاقتصاد

نتائج الدراسة :

- ١/ قصور كفاءة العاملين فى تحقيق أهداف المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بالاحياء من حيث القدرة ، السرعة ، الاستمرارية ، التكاليف (النفقات) ، العلاقات الانسانية وعدم توافر اجهزة حفظ البيانات بشكل كافى يتناسب مع عدد العاملين بالمركز .
- ٢/ قصور الخدمات التى يقدمها المركز التكنولوجي للمستفيدين وقصور هذه الخدمات فى اشباع إحتياجات المواطنين المترددين على المركز التكنولوجي وقصور قنوات الاتصال بين المركز والجهات الخارجية العاملة على نفس المنظومة .

the Role of Technology centers with alahya in investigation Vision of Egypt2030

**Hala Ahmed Hassan Youssef, Ibrahim Abdel Mohsen Hajjaj,
Abdel Fattah Farag Mohamed**

Specialization: Community Development and Environmental Studies.

The transition to e-administration is not a of luxury, it is an inevitability imposed by global changes, the idea of integration, participation and use of information has become one of the determinants of success for any institution, Scientific and technical progress And the continuous demand to raise the quality of outputs and ensures the safety of operations have imposed all of these things that have called for administrative development towards electronic management of competitiveness between intuitions. it is no longer acceptable now to delay the implementation of operations under the pretext of improvement and refinement , due to the link between the availableto institutions the timing factor .

at the present time the world is changing. the world became very different from what it was before .It is a world of advanced and superior information technology.The world is moving towards information clusters and long-distance communication networks.Which provides information and enables communications across the Earth's surface.Many developed and developing countries are now moving to information societies.It develops its information industries.So that it can contribute to the growing global information market.It encourages investment in the information sector.In information systems that raise the level of education and the economy.

Accordingly, the establishment of technology centers to serve citizens within local government agencies..It is one of the important and necessary factors for developing information systems.Which leads to finding coordination and opening channels of communication and information exchange between these centers, institutions and government agencies.Which are contacted through the system to perform the required service without the citizen having to go through the trouble and difficulty of visiting these entities to perform his service

goals of Study :

- 1/ Determining the efficiency of workers in achieving the objectives for which the technology center was established to serve citizens.
- 2/ Determining the effectiveness of the center's work plan in meeting the needs of external beneficiaries and various back-office departments within the district.
- 3/ Identifying the obstacles that limit the efficiency and effectiveness of the center in achieving its goals.

Type of study :Descriptive study

The method used: case study

Study results

1- The inefficiency of the workers in achieving the goals of the technology center to serve citizens in the neighborhoods in terms of capacity, speed, continuity, costs (expenses), human relations, and the lack of sufficient data storage devices commensurate with the number of workers in the center.

2- The shortcomings of the services provided by the Technology Center to the beneficiaries and the shortcomings of these services in meeting the needs of citizens who visit the Technology Center and the shortcomings of the communication channels between the Center and the external parties working on the same system.

اولا : مدخل لمشكلة الدراسة

تعتبر التنمية هدفاً قومياً تعمل كافة الدول لتحقيقه وصولاً إلى مستقبل أفضل يحقق رفاهية المواطنين ويستجيب لأمال وطموحات أبناء الوطن ، والتنمية الشاملة لها مداخل متعددة فهناك التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وعلى ذلك فالتنمية المحلية لها أهميتها الكبرى كمدخل هام لإحداث التنمية بعد التحول من التخطيط المركزي إلى التخطيط التوجيهي الذى يستلزم تحديد سياسات المجتمع دون التدخل المباشر في عمليات إتخاذ القرار على مستوى المحليات ، حيث تهدف التنمية المحلية إلى احداث غير مقصود وشامل في المجتمع المحلى سواء أكان حضارياً أم ريفياً أم صحراوياً أم مستحدثاً في كافة مظاهر ومناحي الحياة الاجتماعية " والإقتصادية ذلك بإستثمار إمكانيات المجتمع ذاته ولكن كل ذلك في إطار سياسة قومية مترجمة إلى خطة قومية محددة^١

وفي الوقت الراهن أضى العالم متغيراً ، عالم إختلف كثيراً عما كان من قبل ، إنه عالم تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والفائقة ، العالم الذى يتجه نحو التكتلات المعلوماتية ونحو شبكات الاتصالات بعيدة المدى ، والتي تقدم المعلومات وتتيح الاتصالات عبر سطح الكرة الأرضية كلها ، وإن عديداً من الدول المتقدمة والدول النامية تنتقل الآن إلى مجتمعات المعلومات ، وهى تطور صناعات المعلومات بها ، حتى يمكنها الإسهام في سوق المعلومات العالمي المتنامي ، وهى تشجيع الإستثمار في قطاع المعلومات ، وفي نظم المعلومات التي ترفع من مستوى التعليم والاقتصاد^٢.

وعليه فإن إنشاء المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين داخل أجهزة الحكم المحلى تعد أحد العوامل الهامة والضرورية الهامة لتطوير نظم المعلومات مما يؤدي إلى إيجاد تنسيق وفتح قنوات الإتصال وتبادل المعلومات بين هذه المراكز والمؤسسات والجهات الحكومية التي يتم الاتصال بها عبر المنظومة لأداء الخدمة المطلوبة دون تكليف المواطن عناء ومشقة المرور على هذه الجهات لأداء خدمته .

ولقد أنشئت المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين داخل الأحياء وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتحقيق رضا المواطن وتوفير وخفض النفقات على كل من الحكومة والمواطنين وتبسيط الإجراءات على كل من المواطن والدولة وذلك من خلال تطبيق التحول الرقمي داخل الأجهزة الحكومية ومن بينها أجهزة الحكم المحلى .

ويغطي التحول الرقمي بشكل عام وشامل نمط الحياة على كافة الأصعدة حيث يتم الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل ابتكاري في اقل وقت وبأقل جهد وتكلفة بأيسر السبل المختلفة وتوفير الدعم والبيانات اللحظية الدقيقة لعملية صناعة واتخاذ القرار ورفع كفاءة وسرعة الأداء الحكومي وتحسين بيئة العمل وأحكام الرقابة ومكافحة الفساد بفصل الخدمة عن مقدمها والقضاء على البيروقراطية ورفع مستوى الثقة في الحكومة^٣.

١/ سوسن عثمان عبد اللطيف : التنمية المحلية القضايا الأساسية - النماذج - الحالات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٨ ، ص ٢٣.

٢/ محمد فتحي عبد الهادي : مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة الاسرة ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٣.

٣/ وزارة التخطيط ، والتنمية الاقتصادية : إستراتيجية التنمية المستدامة - رؤية مصر ٢٠٣٠ - ٢٠١٩ ص ٥

والمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين هو أحد وسائل الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بصورة حضارية من خلال شبك واحد يتحقق معه الهدف وهو حصول المواطن على الخدمة دون لقاء مباشر مع مؤديها في إطار من الشفافية والنزاهة.^٤

وتوجد علاقة وثيقة بين التحول الرقمي وإستراتيجية مصر ٢٠٣٠ حيث ان التحول الرقمي ليس هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة للوصول لغاية أكبر هي تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) حيث تمثل إستراتيجية التنمية المستدامة لرؤية مصر ٢٠٣٠ للتميز الحكومي محطة أساسية في مسيرة التنمية الشاملة في مصر تربط الحاضر بالمستقبل وتستلهم انجازات الحضارة المصرية العريقة ، لتبنى مسيرة تنمية واضحة لوطن متقدم ومزدهر تسوده العدالة الاجتماعية والاقتصادية وتعيد الدور التاريخي لمصر في الريادة الإقليمية ، كما ثمت خريطة الطريق التي تستهدف تعظيم الاستفادة من المقومات والمزايا التنافسية ، وتعمل على تنفيذ أحلام وتطلعات الشعب المصري في توفير حياة كريمة وتعتبر هذه اول إستراتيجية يتم صياغتها وفقا لمنهجية التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى والتخطيط بالمشاركة.^٥

ومع التطور السياسي السريع الذي يحدث في الحياة السياسية بمصر خلال السنوات الأخيرة وما يتطلب ذلك من تغير في مفهوم الحكم بمصر حيث إن أجهزة الحكم المحلي هي نموذج مصغر للحكم العام للدولة ويتأثر بها سلبا وإيجابيا فكلما كان النظام ديمقراطيا ومستقرا كلما ادى ذلك إلى تماسك الحكم المحلي. وعلى الرغم من أهمية الدور المفترض ان تؤديه المحليات في المجتمع المصري إلا أن المتتبع لهذا الدور يرى أنها فقدت قدرتها على إدارة المرافق والخدمات حيث وصلت إلى مستوى من التدهور وإهدار الموارد والاعتماد على التحويلات المالية الحكومية والفساد أفقدها التأييد الشعبي تجاه سياسات الحكومة في معالجة قضايا المواطنين. وعلى هذا قد تم انشاء المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للمحليات وذلك لفصل الخدمة عن مؤديها وذلك لتقليل من الفساد الادارى وتبسيط إجراءات أداء الخدمة وسرعتها.

ثانياً: الدراسات السابقة .:

١/ دراسة / خالد عبد الرحمن الديري (٢٠١٠)^٦

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الحاجة الى تطوير قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية بما يتلاءم مع تكنولوجيا المعلومات .

٤/ قرار السيد رئيس الوزراء رقم (١٨٥٥) لسنة ٢٠١٧ بشأن شكاوى المواطنين. الجريدة الرسمية العدد ٣٣ سنة ٢٠١٧

٥/ وزارة التخطيط، والتنمية الاقتصادية : إستراتيجية التنمية المستدامة مرجع سبق ذكره ص ١٢

^٦/ خالد عبد الرحمن الديري : بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات مع التطبيق على وزارتي

الصحة والتعاون الدولي ، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١٠

٧/ شيماء عبد المجيد العشماوى : العوامل المؤثرة على تقويم المنظمات الخدمية في مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة ، كلية الاعلام ، ٢٠١٥ م.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن تقييم المنظومة البيئية (الإدارة والمجتمع) يؤدي إلى تحويل طاقات العاملين بوزراتي الصحة والتعاون الدولي إلى قدرات إنجاز وإبداع وذلك من خلال تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإدارة الالكترونية ، كما أكدت الدراسة على الحاجة إلى التوعية بأهمية استخدامات التطبيقات التحليلية للمعلومات لرفع كفاءة قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية .

2/ دراسة / شيماء عبد المجيد العشماوى (٢٠١٥) ⁷

هدفت الدراسة : وصف العوامل المؤثرة على عملية التقييم فى المنظمات الخدمية فى مصر .

نتائج الدراسة: أنه كلما ارتفع مستوى امتياز المنظمات الخدمية ارتفع مستوى فعالية تقييم جهوده كما ان المنظمات الخدمية تهتم بتقويم العائدات أكثر من المدخلات والمخرجات ، ومن أهم العوامل المؤثرة على عملية التقييم تتمثل في الإعتقاد أن أنشطة المنظمات الخدمية غير قابلة للقياس ، تقويم الأنشطة الاتصالية أكثر من تقويم الأداء الكلى بالمنظمات الحكومية .

3/ دراسة مصطفى محمود محمود (٢٠١٦) ^٨

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات الإدارة الالكترونية التي تدعم صنع القرار التخطيطى ، القائم على اتاحة المعلومات في أي وقت ، وأن تكون هذه المعلومات دقيقة وحديثة وكافية ، كى تساعد هذه البيانات والمعلومات متخذى القرارات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل أفضل .

توصلت الدراسة الى أن الوطن العربى أمامه فرصة ثمينة لمواكبة عصر المعرفة ، فالمقومات متوافرة والدول العربية تمتلك عدداً كبيراً من القوى العاملة المؤهلة والمدربة ، ولديها مجموعة كبيرة من الباحثين والعلماء ، وبعض الشركات العالمية تستعين بالعقول العربية ، مع استمرار عمليات الإصلاح والتنمية والتعاون فإن الامل كبير في أن يكون للعالم العربى مكانة مؤثرة بين التكتلات الدولية في مجال الإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات من أجل النمو والتقدم ومواكبة التطورات التكنولوجية .

٥/ دراسة / هبة احمد خليل (٢٠١٧) (1) ⁹

هدفت الدراسة : وصف الدور المؤسسي للمنظمات الحكومية فى مجال تعزيز الشفافية فى الاجهزة الحكومية وتوصلت الى أن الشفافية بتلك المنظمات تؤدي إلى مزيد من ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية ، كما أوضحت الدراسة أنه كلما غابت الشفافية عن عمل الأجهزة الحكومية أدى ذلك الى أزمة الثقة بين المواطنين والاجهزة الحكومية وينتج عنه عدم الرضا لدى المواطنين ، كما اكدت نتائج الدراسة على ان هناك حاجة ملحة للتطور التكنولوجي والمعلوماتي بالمنظمات الحكومية .

8/ مصطفى محمود محمود : متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية في صنع القرار التخطيطى لخدمات الرعاية الاجتماعية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٦ .

⁹ هبة احمد خليل : التقييم المؤسسي لدور المنظمات الحكومية في مجال تعزيز الشفافية ، ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١٧ .

٦/ دراسة محمد زينهم (٢٠١٧)^{١٠}

والتي هدفت إلى بناء نموذج مهني مقترح في إطار طريقة تنظيم المجتمع يساهم في تحقيق التميز المؤسسي لإدارات ومكاتب خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي وأشارت نتائج الدراسة أنها أجابت عن جميع التساؤلات إلى أن تم الوصول لبناء نموذج مهني لتطوير وتحقيق التميز المؤسسي لإدارات خدمة المواطنين

٧/ دراسة هدى حسن احمد (٢٠٢٠)^{١١}

هدفت الدراسة: تحديد الآليات التي تستخدمها المراكز التكنولوجية من وجهة نظر العاملين بمحافظة القاهرة وتحديد مدى كفاءة المراكز التكنولوجية في متابعة الشكاوى المواطنين من نظر العاملين بمحافظة القاهرة وتحديد المعوقات التي تواجه استخدام المراكز التكنولوجية للآليات التي تضمن تحقيق كفاءتها في متابعة شكاوى المواطنين وتحديد المقترحات التي يمكن من خلالها التخفيف من حدة المعوقات التي تواجه استخدام المراكز التكنولوجية للآليات التي تضمن تحقيق كفاءتها في متابعة شكاوى المواطنين.

نتائج الدراسة: وجود علاقة بين نوع الآلية التي تستخدمها المراكز التكنولوجية وبين كفاءتها في متابعة شكاوى المواطنين وان هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه المراكز التكنولوجية في متابعة شكاوى المواطنين. وهذه المعوقات ترجع إلى العاملين بالمراكز التكنولوجية.

٨/ دراسة (Marakos, et al) (٢٠٠١)^{١٢}

استهدفت الدراسة إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً في أمريكا، وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة، ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب إستراتيجية عمل مناسبة، وان تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضري في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستفيدين.

٩/ دراسة (Schroeder & Curtis) (٢٠٠١)^{١٣}

^{١٠} - محمد زينهم حسن: نحو بناء نموذج مهني في تنظيم المجتمع لتحقيق التميز المؤسسي في إدارات خدمة المواطنين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٧

^{١١} دى حسن احمد: العلاقة بين الآليات التي تستخدمها المراكز التكنولوجية وكفاءتها في متابعة شكاوى المواطنين. دكتوراه. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ٢٠٢٠. ص ٤٤١.

^{١٢} -4/Marakos et al :Revising public information Management for effective e-govemment Services. Information.Management .Vol .٩.no , 2001 ,

^{١٣} 2/Schroeder Johnny & Curtis, T; The effects of self , outcome expectancy . ease of use , and usefulness on job performance evaluating the role of information technology , Dissertation Abstracts intonational, vol, 39.no ,6.2001

اهتمت الدراسة بتحليل اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي في أمريكا ، وبحث محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مثل توقعات العاملين من حيث : سهولة الاستخدام ، مستوى الفائدة ، الكفاءة الذاتية ، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين ، وقد تم تصميم استبيان قبول تكنولوجيا المعلومات ، وتم تطبيقه على ٥٧ من الموظفين في جامعة استيفناوستن الحكومية و ٢١ موظف من شركة محلية ، في حين قام رؤسائهم بتقديم تقييم لمستوى الأداء الوظيفي ، وجاءت نتائج الدراسة مؤيدة لنتائج الدراسات الأخرى في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا .

6/ دراسة "Bachrach Daniel Gregory (٢٠٠٢) :¹⁴

استهدفت الدراسة الكشف عن تأثير العلاقة السببية القائمة بين سلوكيات الموظفين والنتائج المترتبة على هذه السلوكيات والتي تتضمن التدريب ، الثقة ، والتقييمات العامة .

وقد أوضحت نتائج الدراسة بأن مستوى أداء الموظف داخل المنظمة مرتبط بالتدريب والثقة والتقييمات الكلية والتوصيات الخاصة بتقديم الحوافز والمكافآت .

تعليق عام على الدراسات السابقة :

باستعراض الدراسات السابقة التي أتاحت للباحثة اتضح وجود أوجه إتفاق وأوجه إختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية تم فيما يلي التعليق على تلك الدراسات بغرض توضيح أهم النتائج والمقترحات وذلك بهدف الإهتمام بها في مجال الدراسة وتجنب الوقوع في خطأ التكرار . وأن تبدأ الباحثة من حيث انتهت تلك الدراسات

خلصت تلك الدراسات إلى عده نتائج هي :-

١/ أهمية تبادل المعلومات بين المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين والجهات الخارجية المعاونة لها لتقديم افضل خدمة للمواطنين .

٢/ أن نظم المعلومات القائمة على الحاسب الآلى تحقق أهداف المنظمات الاجتماعية بفاعلية .

٣/ أن المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالاحياء في حاجة الى مزيد من الدراسات للوقوف على أهميتها في تحقيق أهداف تنمية المجتمع المحلي بما يتفق مع رؤية مصر ٢٠٣٠ .

و تشير الباحثة الى أنه من خلال استعراض الدراسات السابقة والتعرف على أهم نتائجها ومقترحاتها ، أن الدراسة الراهنة التي تقوم بها الباحثة توجد بها أوجه إتفاق وأوجه إختلاف بينها وبين تلك الدراسات السابقة وهي على النحو التالي :-

¹⁴ - Bachrach Daniel Gregory ,theinfluence of Organizational Citizenship behaviors and the level of performante on evaluation processes A mster Message that is not published Indiana Universtiy, india , 2002

- ١/ ان الدراسات التي تناولت الأجهزة الحكومية بالذات كشفت أن هذه الأجهزة تعاني من ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة وتتسم بعدم الشفافية مما يؤدي الى أزمة الثقة وعدم الرضا المواطنين عن أداء المؤسسات الحكومية كما جاء بدراسة / هبة احمد خليل (٢٠١٧)
- ٢/ ان هناك علاقة ارتباطية بين كفاءة المنظمات الحكومية وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية وتلبية إحتياجات المواطنين بكفاءة وفاعلية كما جاء بدراسة / شيماء عبد المجيد العشماوى (٢٠١٥)
- ٣/ كما تكشف وجود علاقة ارتباطية بين إدراك القيادة في هذه المنظمات لأهمية مكافأة الموظفين وتدريبهم وبين مستوى الأداء ومعدل الإنتاج الإنتاج ومنها دراسة Daniel Gregory Bachrach دراسة شيماء عبد المجيد العشماوى (٢٠١٥).
- ٤/ أهتمت كثير من الدراسات بتقويم دور العاملين بالمنظمات الحكومية كما جاء بدراسة خالد عبد الرحمن الديرى (٢٠١٠)
- ٥/ هناك ندرة في الدراسات التي تناولت المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء بصفة عامة وفي تقييم هذه المراكز بصفة خاصة .

الاستفادة العامة من الدراسات السابقة :

أولاً: من الناحية النظرية .

- ١/ اختيار مشكلة الدراسة حيث لم يتعرض لها أحد من الباحثين من قبل .
- ٢/ تحديد دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء في تنمية المجتمع المحلى بما يتفق مع رؤية مصر ٢٠٣٠ .
- ٣/ تحديد أهداف وبرامج المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء على مستوى المحلى والقومى
- ٤/ تحديد الآليات المتبعة لتفعيل دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء .
- ٥/ تحديد المشكلات والمعوقات التي تعترض دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء.

ثانياً: من الناحية الإجرائية .

- ١/ تحديد المنهج المستخدم وعلى أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة .
- ٢/ تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .
- ٣/ تحديد طرق تفسير النتائج والحصول عليها .

ثالثاً: تساؤلات الدراسة

- ١/ ما مدى كفاءة العاملين في تحقيق أهداف المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين ؟
- ٢/ ما مدى فعالية الخدمات التي يقدمها المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين ؟

- 3/ ما متطلبات تحقيق التميز المؤسسي للمراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء ؟
- 4/ ما أهم نقاط القوة داخل المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء التى يمكن الاستفادة منها فى تحقيق التميز المؤسسي ؟
- 5/ ما المعوقات التى تحد من كفاءة وفعالية المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء؟
- 6/ ما المقترحات لتفعيل دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين للاستفادة منه فى تنمية المجتمع المحلى المحيط به وتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ ؟

رابعاً: أهداف الدراسة

تتمثل الأهداف التى تسعى الباحثة إلى تحقيقها من الدراسة الراهنة فيما يلى :-

الهدف الرئيسى هو :-

التعرف على دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين التابعة للأحياء فى تنمية فى ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ .

الأهداف الفرعية :

- ١/ قياس مدى كفاءة العاملين فى تحقيق الأهداف التى أنشئ من أجلها المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين
- ٢/ قياس مدى فعالية خطة العمل بالمركز فى إشباع إحتياجات الجهات الخارجية المستفيدة والإدارات الخلفية المختلفة داخل الحى .
- ٣/ تحديد المعوقات التى تحد من كفاءة وفعالية المركز فى تحقيق أهدافه .
- ٤/ التوصل إلى مقترحات لدعم وتحسين دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين .
- ٥/ تحديد أهم متطلبات تحقيق التميز المؤسسي للمراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالأحياء ؟

خامساً: أهمية الدراسة :

- ١ / إهتمام الدول المتقدمة والنامية بإنشاء هيئات ومراكز حكومية تتعلق بتقديم الخدمات للمواطنين ومع تزايد إهتمام الدولة والمجتمع بقضايا التنمية وخصوصاً تنمية المجتمع المحلى .
- ٢/ ضرورة إجراء البحوث التقييمية التى تكشف الخلل والقصور فى الخدمات التى يقدمها المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين والمعوقات التى تعوق أداءه لعمله والتعرف على أسباب القصور والتصدي لها لتطوير الخدمات القائمة أو إقتراح خدمات جديدة تستجيب للتغيرات التى تطرأ على المجتمع المحلى المتواجد به .
- ٣/ تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى رصيد الدراسات التقييمية فى مجال تنمية المجتمع المحلى أو قد تصبح نواه لدراسات أخرى جديدة .

٤/ أن الدراسات التي تعتمد على مفهوم فاعلية هذه الدراسات هامة لمعرفة جوانب القوة والضعف في تقديم الخدمات والبرامج وهذه الدراسة تتناول فاعلية المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ للوصول الى جهاز ادارى كفاء .

٥/ الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن من خلالها تفعيل دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين في تحقيق التنمية من خلال تطبيق رؤية مصر ٢٠٣٠ ، والتوصل إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن من خلالها تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز والهيئات والجهات الخارجية التي تتعامل مع المركز على التصدي للصعوبات التي تواجههم في عملهم .

٦/ السعي نحو توفير إطار علمي لتطوير العمل بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بالشكل الذي يساعده في تنمية المجتمع المحلي المحيط به تنمية متوازنة والمساهمة في تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ .

٧/ إرباط مهنة الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع المحلي بجهاز جديد متمثل في المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين داخل الاحياء والذي يلعب دوراً أساسياً في تحقيق تنمية محلية متوازنة لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ بالنطاق الادارى المحلي لعمل المركز .

٨/ قيمة وأهمية المنظمات الاجتماعية الخدمية والتحديات العديدة التي تواجهها والذي ينعكس مردود خدماتها على تقدم المجتمعات او تخلفها ومعاناة المواطنين فيما يفرض على المهنة والعاملين بها البحث عن أساليب لتحقيق تميزها وتميز خدماتها ورضا العملاء .

٩/ تتماشى الدراسة الحالية مع الاتجاه العالمي والمحلى للمنافسة يتطلب تحقيق التميز سواء للخدمات او المنظمات وتحقيق معايير ومطلباته يؤكد ويدعم أهمية موضوع الدراسة .

١٠/ الاهتمام بدراسة مثل هذه المراكز والمداخل الحديثة التي يمكن استخدامها في التطوير يعد ذا أهمية في إطار الفكر الاجتماعي .

١١/ من المتوقع أن تستفيد المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء من نتائج الدراسة الحالية في تطوير عملها وتحقيق التميز المؤسسي .

سادساً : مفاهيم الدراسة

مفهوم الدور :

الدور يعرف الدور على انه " هو السلوك المتوقع من الشخص الذي يشغل وضعاً اجتماعياً معيناً أثناء تفاعله مع الاشخاص الآخرين الذين يشغلون أوضاعاً اجتماعية أخرى داخل النسق " ويرى اخرون : ان الدور هو " جملة الافعال التي يتوقعها المجتمع ممثلاً من هيئاته وأفراده، ممن يشغلون أوضاعاً اجتماعية في مواقف معينة " .

وايضاً يعرف الدور على انه " مايفعله الشخص أثناء علاقته بالآخرين داخل النسق " ¹⁵

¹⁵ مها صلاح الدين محمد : دور الرعاية التربوية من منظور إسلامي في الحد من مشكلات الطفل الاضم ، بحث منشور في المؤتمر السادس للتوعية الاسلامي للخدمة الاجتماعية ، سبتمبر ٢٠٠٢ ، ص ٣٠١ .

مفهوم التميز المؤسسى :

" هو حالة التفوق فى النظام الشامل للاداء المؤسسى والممارسات التطبيقية لهذا النظام وتحقيق النتائج المتميزة للمعنيين وهى مرحلة متقدمة من تطوير اعمال الجودة فى المنشآت ، حيث ان المنظمة المتميزة هى التى تسعى الى تحقيق رضا المعنيين من خلال ماتقدمه من انجازات "

وبصورة عامة نجد ان المؤسسات المتميزة سواء كانت حكومية او غير حكومية هة تلك التى تبذل كل ما فى وسعها لتحقيق الاحتياجات الحالية ، بل والتوقعات المستقبلية لجميع المعنيين بأمر المنشأة وأصحاب المصلحة العليا بها وذلك من خلال ماتقدمه من خدمات والكيفية التى يتم بها تقديم هذه الخدمات ¹⁶.

مفهوم المراكز التكنولوجية

المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين تعرف على انها " هى احد وسائل الحكومة الالكترونية لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بصورة حضارية من خلال شبك واحد يتحقق معه الهدف وهو حصول المواطن على الخدمة دون لقاء مباشر مع مؤديها فى اطار من الشفافية والنزاهة . كما ان المراكز التكنولوجية تهدف الى تطوير نظم تقديم الخدمة بالاحياء والمراكز والمدن التى تقيمها وزارة الدولة للتنمية الادارية بالتعاون مع المحافظات والوحدات المحلية ويكمن العمل على لتحسين الاداء وربط الادارات مع بعضها البعض من خلال شبكة معلومات داخلية واحداث فيه للعاملين تمكثهم من التعامل مع الجمهور بشكل مميز ¹⁷.

تعريف المراكز التكنولوجية اجرائيا فى اطار الدراسة كما يلى :-

- ١- انه مكان مجهز ومعد لاستقبال المواطنين طالبي الخدمة والتعرف على نوع الخدمة المطلوبة وتسجيلها على المنظومة الحكومية بمنتهى الشفافية والنزاهة .
- ٢- المعاونة الإيجابية فى تذليل ما يصادف العمل التنفيذي من معوقات، وصولاً لحل المشكلات الجماهيرية والعامة .
- ٣- تلقى وتحليل استفسارات وشكاوى ومطالب المواطنين ، وتجميع ما يحتاج منها الى بحث ، وإحالتها إلى المسئولين ومتابعة الرد عليها .
- ٤- يساعد على تقديم الخدمة للمواطنين دون لقاء مباشر مع مؤديها فى إطار من الشفافية والنزاهة .
- ٥- كما أنه يساعد على تحقيق الرضا الكامل للمواطن عن مقدم الخدمة وجودة الخدمة والوقت المستغرق فى إنجاز الخدمة.
- ٦- متابعة فحص الطلبات المقدمة بمعرفة الإدارة المختصة حتى البت فيها، وإخطار المواطن بالرد النهائي على طلبه .
- ٧- العمل على تحسين الاداء وربط الادارات مع بعضها البعض من خلال شبكة معلومات داخلية واحداث فيه للعاملين تمكثهم من التعامل مع الجمهور بشكل مميز .

¹⁶ الشبكة العربية للتميز والاستدامة ، ٢٠٢٤ . <https://sustainability-excellence.com>

¹⁷ www.ismailia.gov.eg/ismailia/pages/dis-slider.aspx?id=2079 البوابة الالكترونية تاريخ ٢٠١٤/١/١٩

مفهوم تنمية المجتمع المحلي

وقد تعددت المحاولات لتحديد مفهوم تنمية المجتمع المحلي :

حيث عرفت على أنها : أسلوب العمل الاقتصادي والاجتماعي في المناطق الريفية أساسا , ويعتمد على مداخل العلوم الاجتماعية والاقتصادية لإحداث تغيير حضاري في أسلوب التفكير والعمل والحياة عن طريق إثارة وعي البيئة المحلية بهذا الأسلوب وتشجيع مشاركة أعضائها في التفكير والإعداد , ثم التنفيذ للمشروعات والبرامج الخاصة بالبيئة المحلية في إطار الظروف المتاحة عمليا وإداريا ضمننا لإقناعهم بما يحقق استمرارها ودعمها وتطويرها .^{١٨}

ويمكن تعريف تنمية المجتمع على أنها:

عملية منظمة تستهدف تنسيق الجهود الأهلية مع الجهود الحكومية لتحسين أحوال المجتمع ورفع مستوى المعيشة واحداث التغيير المادي والمعنوي المتوازن خلال فترة زمنية محددة على نطاق المستوى المستهدف وهو المجتمع المحلي .

ومن التعريف السابق يتضح أن التعريف الاجرائي لتنمية المجتمع المحلي هو:

(١) تنمية المجتمع عملية منظمة ومخطط لها تبدأ بتحديد الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وفق أولويات محددة ثم تحيد الإمكانيات المتاحة أو التي يمكن اتاحتها خلال فترة زمنية .

تستهدف تلك العملية احداث التوازن بين التغيير المادي والمعنوي في المجتمع لتحسين أحوال المواطنين ورفع مستوى المعيشة وتوفير الخدمات اللازمة .

(٢) ترتبط هذه العملية بإحداث التغيير على مستوى المجتمع المستهدف لتنميته .

ولابد الإشارة هنا لتعريف المجتمع المحلي :

لقد تعددت وجهات النظر في تعريف المجتمع المحلي كما يلي :

التعريف الأول: هو جزء من المجتمع الكبير، والذي يكون له طابع خاص وبين ساكنيه علاقات شخصية وروابط قوية تستخدم في اذكاء شعور السكان بانتمائهم الى هذا المكان ومحاولة تجميع طاقاتهم مع بعضهم لإشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم .

التعريف الثاني : هو المجتمع الذي يضم مجموعة من السكان يعيشون في بيئه محددة ويمارسون حياتهم المعيشية كاملة في اطار خطة إقليمية و قومية .

التعريف الثالث: بقعه جغرافية محددة تضم جماعة من الناس يعملون سويا لتحقيق رغبات واهداف عامة مشتركة عن طريق تفاعلهم الاجتماعي المستمر في اطار أنظمة اجتماعية أساسية كالنظام العائلي و التعليمي والديني و الاقتصادي .

ومن التعاريف السابقة يتضح ان مفهوم المجتمع المحلي يتضمن :

^{١٨} - احمد مصطفى خاطر 'محمد عبد الفتاح محمد . الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية , المكتب الجامعي الحديث 'الاسكندرية , ٢٠١٠ ص ٥٢-٥٣.

- وجود بقعه جغرافيه أو بيئه جغرافيه مشتركه (مكان) وهو مكون من مكونات المجتمع المحلي ، وتميز تلك البقعه بانها صغيرة الحجم نسبيا متصلة ومتجاورة دون فاصل طبيعى.
- مجموعة من الافراد توجد بينهم رابطه قوية عقلية او روحية تؤلف بينهم ويشعر من خلالها هؤلاء الافراد بالأمن و الانتماء و الاستقرار النفسي .
- هذه المجموعة من الافراد لديهم نفس الرغبة فى المشاركة فى بعض او كل الاهتمامات ، ويعيشون نفس نمط المعيشة حيث يعملون سويا لتحقيق رغبات واهداف عامه ومشتركة عن طريق تفاعلهم الاجتماعى المستمر فى ظل ثقافة مميزة .
- يتم هذا التفاعل فى اطار أنظمة اجتماعية أساسية كالنظام العائلى والتعليمى والدينى والاقتصادى للمساهمة فى اشباع احتياجاتهم ومواجهه مشكلاتهم المشتركة من خلال المنظمات الموجودة داخل مجتمعهم او خارجه .
- هذه الاشباكات تتم فى اطارالحياة الاجتماعية للسكان بما تتضمنه من اتجاهات ومعايير وسلوكيات وتفاعلهم مع بيئتهم التى يؤثرون فيها و يتأثرون بها فى نفس الوقت .
- هذا المجتمع او البقعه الجغرافية قد تكون مدينة أو قرية أو مجموعة من القرى (قرية ام وقرى توابع) او حى فى مدينة.^{١٩}

ثامناً : المنهج المستخدم .

تعتمد الدراسة الحالية على منهج دراسة الحالة (Case Study) وتعتبر دراسة الحالة طريقة أساسية من طرق الدراسة فى العلوم الإجتماعية ، إستخدمت فى الماضى كما تستخدم فى الحاضر لما لها من أهمية فى الدراسة والبحث .

تاسعاً: أدوات الدراسة .

- ١ - استمارة استبيان تطبق على العاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين بحى الزيتون
- ٢ - استمارة استبيان تطبق على المواطنين المستفيدين من الخدمات التى يقدمها المركز للتعرف على فعالية الخدمات التى يقدمها المركز للمستفيدين كما راعت الباحثة فى وضعها وتصميمها القواعد المنهجية المتفق عليها فى أصول البحث الإجتماعى .

i. وصف مجتمع الدراسة من العاملين بالمركزن = ٣٠

م	المتغيرات	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	النوع	ذكر	١٢	٤٠٪	٢
		انثى	١٨	٦٠٪	١

^{١٩} - ماهر أبو المعاطى على " الإتجاهات الحديثة فى التنمية الشاملة معالجة محلية ودولية وعالمية لقضايا التنمية ,المكتب الجامعى الحديث 'الاسكندرية', ٢٠١٢ ص ١٥-١٦.

م	المتغيرات	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	السن	المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		اقل من ٣٠ سنة	٢	٦,٦ %	٤
		بين ٣٠ سنة حتى	٣	١٠ %	٣
		اقل من ٤٠ سنة			
		من ٤٠ سنة الى	١٥	٥٠ %	١
	محل الإقامة	اقل من ٥٠ سنة			
		٥٠ سنة فأكثر	١٠	٣٣,٣٣ %	٢
		المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		داخل الحى	٢٠	٦٦,٦٦ %	١
		خارج الحى	١٠	٣٣,٣٣ %	٢
	الحالة الاجتماعية	المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		اعزب	٢	٦,٦ %	٢
		متزوج	٢٧	٩٠ %	١
		ارمل	١	٣,٣ %	٣
		مطلق	٠	٠ %	٤
	المستوى التعليمى	المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		مؤهل متوسط	٣	١٠ %	٣
		مؤهل فوق	٥	١٦,٦٦ %	٢
		متوسط			
		مؤهل عالى	٢١	٧٠ %	١
	مدة العمل بالمركز	دراسات عليا	١	٣,٣ %	٤
		المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		اقل من سنة	٢	٦,٦٦ %	٤
		من سنة الى ٣	٥	١٦,٦٦ %	٣
		سنوات			
	وظيفتك بالمركز (المستوى الوظيفى)	من ٣ سنوات الى	٦	٢٠ %	٢
		٥ سنوات			
		من ٥ سنوات	١٩	٦٣,٣٣ %	١
		فأكثر			
		المجموع	٣٠	١٠٠ %	
		مدير	١	٣,٣٣ %	٤
		نائب	١	٣,٣٣ %	٤ م
		مشرف نظام	٢	٦,٦٦ %	٣
		موظف شبك	١٠	٣٣,٣٣ %	٢
		امامى			
		موظف شبك	١٦	٥٣,٣٣ %	١
		خلفى			
		المجموع	30	١٠٠ %	

وباستقراء بيانات الجدول رقم (١) يتضح مايلى :-

- ١- بالنسبة لمتغير النوع بالنسبة للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين تبين ان نسبة الاناث من عينة الدراسة بلغت (60%) بينما بلغت نسبة الذكور فى عينة الدراسة (40%) يرجع ذلك الى ان الاناث لديهم القدرة على التعامل مع الجمهور اكثر من الذكور .
- ٢- بالنسبة لمتغير السن بالنسبة للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين تقع اعمارهم بين (من ٤٠ سنة الى اقل من ٥٠ سنة) بلغت (50%) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة العاملين بالمركز الذين تقع اعمارهم فى الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) بلغت (33.33%) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة العاملين بالمركز الذين تقع اعمارهم فى الفئة العمرية (بين ٣٠ سنة حتى اقل من ٤٠ سنة) بلغت (10%) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة العاملين بالمركز الذين تقع اعمارهم فى الفئة العمرية (اقل من ٣٠ سنة) بلغت (6.66%) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يدل تواجد عنصر الشباب بين العاملين بالمركز وهذا يرجع الى توقف التعيينات فى الحكومة حيث يتم الاستعانة بالموظفين لسد عجز داخل ادارات الحى.
- ٣- بالنسبة لمتغير محل الإقامة للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين محل اقامتهم داخل الحى بلغت نسبتهم (66.66%) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الذين محل اقامتهم خارج الحى بلغت نسبتهم (33.33%) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يجعل العاملين بالمركز على دراية كاملة بالمشاكل التى يعانى منها سكان الحى مما يجعلهم يسارعون فى حل هذه المشكلات لانها تمس حياتهم اليومية
- ٤- بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين حالتهم الاجتماعية متزوج بلغت نسبتهم (٩٠٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الذين حالتهم الاجتماعية اعزب (٦,٦٦٪) من اجمالى العينة بنما بلغت نسبة الذين حالتهم الاجتماعية ارملة (٣,٣٣٪) بينما الحالة الاجتماعية لمطلق غير ممثلة فى هذه الدراسة وهذا يدل على استقرار الحالة الاجتماعية للعاملين بالمركز مما يجعلهم مقبلين على العمل .
- ٥- بالنسبة لمتغير (المستوى التعليمى) للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الحاصلين على مؤهل على بلغت نسبتهم (٧٠٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل فوق متوسط (١٦,٦٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل متوسط (٦٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الحاصلين على دراسات عليا (٣,٣٣٪) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يدل على العاملين بالمركز تم اختيارهم بعناية لكى يكونوا قادرين على التعامل مع برامج التكنولوجيا الحديثة .
- ٦- بالنسبة لمتغير (مدة العمل داخل المركز) للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين قضوا بالمركز من ٥ سنوات فأكثر (٦٣,٣٣٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الذين قضوا بالمركز من ٣ سنوات الى ٥ سنوات (٢٠٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الذين قضوا بالمركز من سنة الى ٣ سنوات (١٦,٦٦٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الذين قضوا بالمركز اقل من سنة (٦,٦٦٪) وهذا يدل على وجود عدد كبير من مؤسسى المركز يعملون به وهذا يدل على الاستقرار الوظيفى داخل المركز .
- ٧- بالنسبة لمتغير (المستوى الوظيفى) للعاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين العاملين بالادارات الخلفية (٥٣,٣٣٪) من اجمالى عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة

الذين يعملون كموظفين شبابيك امامية بالمركز (٣٣,٣٣٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين يعملون مشرفين نظام بالمركز (٦,٦٦٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين يعملون نائب للمدير بالمركز (٣,٣٣٪) وهذا يدل على كبر حجم المعاملات والطلبات التى يتلقاها المركز يوميا مما يلزم معه وجود عدد كبير من العاملين بالادارة الخلفية على المنظومة للانتهاء من الطلبات المقدمة للمركز فى الوقت المحدد لها .

وصف مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات المركز = ٥٠

م	المتغيرات	الاستجابات	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	النوع	ذكر	٤٠	٨٠٪	١
		انثى	١٠	٢٠٪	٢
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	
٢	السن	اقل من ٣٠ عاما	٥	١٠٪	٣
		من ٣٠ الى اقل من ٤٠ عاما	٢٥	٥٠٪	١
		من ٤٠ عاما الى اقل من ٥٠ عاما	١٧	٣٤٪	٢
		من ٥٠ عاما فاكثر	٣	٦٪	٤
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	
٣	الحالة الاجتماعية	اعزب	١٥	٣٠٪	٢
		متزوج	٢٠	٤٠٪	١
		ارمل	٨	١٦٪	٣
		مطلق	٧	١٤٪	٤
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	
٤	محل الإقامة	داخل الحى	٣٢	٦٤٪	١
		خارج الحى	١٨	٣٦٪	٢
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	
٥	المستوى التعليمى	اقل من المتوسط	٣	٦٪	٤
		مؤهل متوسط	١٢	٢٤٪	٢
		مؤهل فوق المتوسط	١٠	٢٠٪	٣
		مؤهل عالى	٢٥	٥٠٪	١
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	
٦	سبب التواجد بالمركز	تقديم خدمة جديدة	١٨	٣٦٪	٢
		الاستعلام عن خدمة	١٢	٢٤٪	٣
		استلام خدمة مقدمة من قبل	٢٠	٤٠٪	١
		المجموع	٥٠	١٠٠٪	

من الجدول السابق يتضح ما يلى :-

١- بالنسبة لمتغير (النوع) المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى يتضح ان نسبة الذين الذكور (٨٠٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين الاناث (٢٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يرجع الى طبيعة الخدمات التى يقدمها الحى حيث ان معظم الخدمات مرتبطة

بمنطقة الاسكان وخدمات المباني ومعظمها مرتبط بالمكاتب الهندسية التى تعمل فى هذا المجال ومعظمها من الذكور .

٢- بالنسبة لمتغير (السن) المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى يتضح ان نسبة الذين من ٣٠ الى اقل من ٤٠ عاما (٥٠٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين من ٤٠ عاما الى اقل من ٥٠ عاما (٣٤ ٪) من اجمالى عينة الدراسة . بينما بلغت نسبة الذين اقل من ٣٠ عاما (٢٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة . بينما بلغت نسبة الذين من ٥٠ عاما فاكثرا (٦ ٪) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يدل على ان فئة الشباب ممثلة فى هذه العينة تمثيل كبير لان معظم من المهندسين والمحامين حديث التخرج ومنهم من له خبرة فى هذا المجال .

٣- بالنسبة لمتغير (الحالة الاجتماعية) المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى يتضح ان نسبة الذين انحللتهم الاجتماعية متزوج (٤٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين انحللتهم الاجتماعية اعزب (٣٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة . بينما بلغت نسبة الذين انحللتهم الاجتماعية ارملة (١٦ ٪) من اجمالى عينة الدراسة . بينما بلغت نسبة الذين انحللتهم الاجتماعية مطلق (١٤ ٪) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يدل حالة الاستقرار الاجتماعى الذى يوجد لدى معظم افراد العينة .

٤- بالنسبة لمتغير محل الإقامة للمستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الذين محل اقامتهم داخل الحى بلغت نسبتهم (٦٤ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذين محل اقامتهم خارج الحى بلغت نسبتهم (٣٦ ٪) من اجمالى عينة الدراسة .

٥- بالنسبة لمتغير (المستوى التعليمى) للمستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة الحاصلين على مؤهل عالى بلغت نسبتهم (٥٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل متوسط (٢٤ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل فوق المتوسط (٢٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الحاصلين مؤهل اقل من المتوسط (٦ ٪) من اجمالى عينة الدراسة وهذا يرجع الى ان معظم المتعاملين مع المركز من المهندسين والمحامين بجانب المواطنين العاديين من سكان الحى التى لهم مشاكل يعانون منها .

٦- بالنسبة لمتغير (سبب التواجد بالمركز) للمستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين يتضح ان نسبة المتواجدين لاستلام خدمة مقدمة من قبل (٤٠ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة المتواجدين لتقديم خدمة جديدة (٣٦ ٪) من اجمالى عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة المتواجدين للاستعلام عن خدمة (٢٤ ٪) من اجمالى عينة الدراسة والنسبة الاكبر جاءت لنسبة المتواجدين لاستلام خدمة مقدمة من قبل يدل على ان المركز يقوم بانجاز طلبات الجمهور فى الوقت المحدد ونسبة انجاز المعاملات كبير .

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالهدف الاول " الوقوف على مدى كفاءة العاملين بالمركز التكنولوجى لخدمة المواطنين لتحقيق أهداف المركز (ن=٣٠)

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات	الترتيب
			نعم	لا
١	أن العمل يسير داخل المركز التكنولوجى وفقاً لللائحة معتمدة وخطة عمل واضحة ينفذها جميع العاملون	التكرار النسبة المئوية %	٢٧ ٪٩٠	٣ ٪١٠
٢	معظم العاملين بالمركز التكنولوجى قد حصلوا على التدريب والتدريب الذى حصل عليه العاملين بالمركز	التكرار النسبة المئوية %	٢٨ ٪٩٣,٣	٢ ٪٦,٦
٣	معظم العاملين بالمركز لديهم القدرة على مواكبة وتوظيف كل جديد من التكنولوجيا لصالح العمل	التكرار النسبة المئوية %	٢٥ ٪٨٣,٣	٥ ٪١٦,٦
٤	التسلسل الادارى داخل المركز التكنولوجى مناسب لطبيعة العمل داخل المركز	التكرار النسبة المئوية %	٢٧ ٪٩٠	٣ ٪١٠
٥	انه تتوافر بالمركز الاجهزة والمعدات اللازمة للعمل	التكرار النسبة المئوية %	٢٨ ٪٩٣,٣	٢ ٪٦,٦

١- أن معظم العاملين بالمركز التكنولوجى قد حصلوا على التدريب والتدريب الذى حصل عليه العاملين بالمركز متفق ومناسب لطبيعة العمل داخل المركز وان هذا التدريب ساعد في زيادة كفاءة ومهارة العاملين بالمركز بنسبة (٩٣,٣٪) ..

٢- انه تتوافر بالمركز الاجهزة والمعدات اللازمة للعمل بنسبة (٩٣,٣٪) ..

٣- أن العمل يسير داخل المركز التكنولوجى وفقاً لللائحة معتمدة وخطة عمل واضحة ينفذها جميع العاملون بالمركز بنسبة (٩٠٪) ..

٤- أن التسلسل الادارى داخل المركز التكنولوجى مناسب لطبيعة العمل داخل المركز حيث هذا التسلسل يساعد العاملين بالمركز بالقيام بالدور المنوط بهم بكل وضوح بنسبة (٩٠٪) ..

٥- ان معظم العاملين بالمركز لديهم القدرة على مواكبة وتوظيف كل جديد من التكنولوجيا لصالح العمل وهذا يدل على انه تم اختيار العاملين بالمركز وفقاً لمعايير قائمة على انه لا بد الامام التام بكل جديد من النواحي التكنولوجية لاستخدامها لصالح العمل بنسبة (٨٣,٣٪) ..

النتائج العامة المرتبطة بالهدف الثانى وهو " الوقوف على نقاط القوة داخل المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء التى يمكن الاستفادة منها فى تحقيق التميز المؤسسي "(ن=٣٠)

أكدت النتائج الخاصة بهذا الهدف -

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات		الترتيب
			نعم	لا	
١	ان العاملين المركز يشتركون فى وضع خطط العمل التى يسير عليها المركز	التكرار النسبة المئوية %	٢٤ ٪٨٠	٦ ٪٢٠	٤
٢	توجد متابعة فورية مستمرة على العاملين بالمركز لضمان سرعة انجاز العمل	التكرار النسبة المئوية %	٢٦ ٪٨٦,٦	٤ ٪١٣,٣	٢
٣	ان العاملين بالمركز يستطيعون الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالمركز بكل سهولة ويسر	التكرار النسبة المئوية %	٢٥ ٪٨٣,٣	٥ ٪١٦,٦	٣
٤	يوجد نظام حديث لحفظ وأرشفة المستندات الخاصة بكل طلب يتقدم به المواطن	التكرار النسبة المئوية %	٢٨ ٪٩٣,٣	٢ ٪٦,٦	١
٥	يوجد تنسيق بين المركز والجهات الخارجية العاملة على منظومة الخدمات الحكومية	التكرار النسبة المئوية %	٢٤ ٪٨٠	٦ ٪٢٠	٤ م
٦	توجد للمركز خطة زمنية محددة لالتهاء من المهام المختلفة فى مواعيد محددة	التكرار النسبة المئوية %	٢٦ ٪٨٦,٦	٤ ٪١٣,٣	٢ م
٧	يساهم المركز فى تنفيذ المبادرات الرئاسية	التكرار النسبة المئوية %	٢٣ ٪٧٦,٦	٧ ٪٢٣,٣	٥

١- يوجد نظام حديث لحفظ وأرشفة المستندات الخاصة بكل طلب يتقدم به المواطن حيث يوجد لدى كل موظف ماسح ضوئى لأرشفة مستندات المواطنين الخاصة بكل طلب للحفاظ عليها من

التلف والفقد ولسهولة الاطلاع عليها فيما بعد من موظفى الادارات الخلفية المتخصصة بكل طلب
بنسبة (٩٣,٣) %...

٢- توجد متابعة فورية مستمرة على العاملين بالمركز لضمان سرعة انجاز العمل وهذه المتابعة
تكون من قبل رئيس الحى والادارة المركزية للمراكز التكنولوجية بمحافظة القاهرة و لجنة المتابعة
بوزارة التنمية المحلية وهذا يدل انه توجد متابعة فورية مستمرة من القيادات العليا للسير العمل
داخل المركز التكنولوجى من خلال عرض التقارير اليومية على القيادات العليا بنسبة (٨٦,٦) %...

٣- توجد للمركز خطة زمنية محددة لانتهاء من المهام المختلفة فى مواعيد محددة حيث ان لكل
طلب يقدمه المواطن داخل المركز له مدة زمنية وفترة بينية لابد ان ينجز خلالها ان لم يتم الانتهاء
منه فى الوقت المحدد يظهر كمتأخر على الادارة الخلفية التى تم ربط الطلب بها بنسبة (٨٦,٦) %...

٤- ان العاملين بالمركز يستطيعون الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالمركز بكل سهولة
ويسر من خلال الاطلاع على التقارير الخاصة بالعمل بالمركز حيث تعطى صلاحيات للعاملين
بالمركز لسهولة الاطلاع على علمها من خلال تحديد الفترة الزمنية ونوع الطلب المراد الحصول تقرير
عنه بنسبة (٨٣,٣) %...

٥- ان العاملين المركز يشتركون فى وضع خطط العمل التى يسيرونها بالمركز وهذا يساعد على
تحقيق أهداف المركز بسهولة ويسر بنسبة (٨٠) %..

٦- يوجد تنسيق بين المركز والجهات الخارجية العاملة على منظومة الخدمات الحكومية مثل مركز
معلومات شبكات محافظة القاهرة والهيئة الهندسية للقوات المسلحة كل هذه الجهات متواصلة
مع المركز من خلال منظومة خدمات المواطنين بالمحليات وهذا التواصل يساعد على سرعة انجاز
طلب المواطن بنسبة (٨٠) %

٧- يساهم المركز فى تنفيذ المبادرات الرئاسية مثل (كلنا واحد و ١٠٠ مليون صحة ،) بنسبة
(٧٦,٦) %...

النتائج العامة المرتبطة بالهدف الثالث وهو/ الوقوف على المعوقات التى تحد من كفاءة
وفعالية المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين التابعة للأحياء؟ (ن=٣٠)

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات نعم لا	الترتيب
١	المستوى المئى للموظفين لا يسمح لهم بالتجديد والابتكار فى ادائهم لعملهم بالرغم من حصولهم على دورات تدريبية عديدة	التكرار النسبة المئوية %	١٤ ٤٦,٦ %	١٦ ٥٣,٣ %
٢	توجد ندرة فى وجود متخصصين لتدريب العاملين بالمركز على	التكرار النسبة المئوية %	٢٣ ٧٦,٦ %	٧ ٢٣,٣ %

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات نعم لا	الترتيب
٣	منظومة خدمات المواطنين بالمحليات الاعطال المستمرة للمنظومة خدمات المواطنين بالمحليات قد يحدث تعطل للمنظومة فى بعض الاحيان	التكرار النسبة المئوية %	٢٧ ٪٩٠	٣ ١
٤	يوجد ضعف فى المخصصات والميزانية المخصصة لصيانة الاجهزة التى يعمل عليها الموظفين بالمركز	التكرار النسبة المئوية %	٢٥ ٪٨٣,٣	٥ ٢
٥	معظم المواطنين المترددون على المركز يفضلون التعامل مباشراً مع موظفى الادارات الخلفية	التكرار النسبة المئوية %	٢٢ ٪٧٣,٣	٨ ٤
٦	معظم المواطنين المترددون على المركز اعتادوا الحصول على الخدمات الحكومية بطريقة يدوية ورقياً	التكرار النسبة المئوية %	٢٣ ٪٧٦,٦	٧ ٣
٧	معظم المواطنين المترددون على المركز لديهم فكرة مسبقة عن الروتين الحكومى داخل الجهاز الحكومى	التكرار النسبة المئوية %	٢١ ٪٧٠	٩ ٥

١- الاعطال المستمرة لمنظومة خدمات المواطنين بالمحليات قد يحدث تعطل للمنظومة فى بعض الاحيان ويتم ابلاغ الدعم الفنى بذلك ويكون هناك فى كثير من الاحيان اجراء بعض التحديثات على العمل على المنظومة مما يسبب تعطلها فى بعض الاحيان او ضعفها وقد يكون ناتج العطل عن عدم توصيل الوصلات بطريقة صحيحة او تلف بعض الوصلات فى بعض الاحيان مما يستلزم تغييرها لكي تعمل المنظومة بكفاءة قوية ولا بد من ان هذه التحديثات تتم فى غير اوقات العمل او خلال العطلات حتى لا يؤثر ذلك على اداء الموظفين لعملهم. بنسبة (٩٠٪)

٢- يوجد ضعف فى المخصصات والميزانية المخصصة لصيانة الاجهزة التى يعمل عليها الموظفين بالمركز او الموظفين داخل الادارات الخلفية حيث ان ضعف هذه المخصصات يجعل كثير من شركات الصيانة ينهى تعاقدهم مع الحى وهذا يستلزم الانتظار لحين التعاقد مع شركات اخرى لكي

تقوم بصيانة الاجهزة لكي يستطيع العاملین بالمركز انجاز العمل وطلبات المواطنین فی الوقت المحددة لها وخلال المدة البينة لكل طلب. بنسبة (٨٣,٣٪)

٣- معظم المواطنین المترددین على المركز اعتادوا الحصول على الخدمات الحكومية بطريقة يدوية ورقياً وليست الكترونية وهذا يرجع الى حداثة تطبيق المنظومة الالكترونية للخدمات الحكومية وسوف يستغرق ذلك وقت لكي يستطيع المواطن التعود على طريقة العمل الجديد حيث ان كل جديد يقابل فی بادء الامر بكثير من المقاومة الى ان يتعود المواطن على الخدمة الالكترونية ويتأكد ان الخدمات الممكنة افضل بكثير من الخدمات اليدوية التقليدية التي اعتاد عليها سابقاً بنسبة (٧٦,٦ ٪).

٤- توجد ندرة فی وجود متخصصین لتدريب العاملین بالمركز على منظومة خدمات المواطنین بالمحليات ولكن العدد الموجود حالياً ليس لديه القدرة على تدريب جميع العاملین بالمراكز التكنولوجية بصفة دورية ومتواصلة بنسبة (٧٦,٦ ٪).

٥- معظم المواطنین المترددین على المركز يفضلون التعامل مباشراً مع موظفی الادارات الخلفية فی اعتقاد منهم ان التعامل المباشر مع موظفی الادارات الخلفية مباشراً يساعد على انجاز طلباتهم بشكل سريع بعيداً عن تقديم طلباتهم من خلال المركز التكنولوجي الالكتروني بنسبة (٧٣,٣٪)

٦- معظم المواطنین المترددین على المركز لديهم فكرة مسبقة عن الروتين الحكومي داخل الجهاز الحكومي للدولة من وجود تعطيل لمصالح المواطنین والفساد الاداري الذي يعوق حصولهم على الطلبات التي تحتاجون اليها بصورة ادمية وبشكل عادل ووهذه الصورة ترسخت فی ذهن المواطن من خلال الاعلام والاعمال الدارمية التي تعرض على اجهزة التلفاز وسوف يأخذ المواطن فترة لكي يستطيع تغير هذه الفكرة وذلك من خلال التعامل بشكل مباشر مع المركز التكنولوجي ومساعدة المواطنین العاملین به لتحقيق اهداف المركز لتقديم خدمات لجميع المواطنین دون اى محاباه او تفرقة ويكون لكل مواطن النصيب العادل فی الحصول على الخدمات التي يريدها بنسبة (٧٠ ٪)

٧- المستوى المرنى للموظفين لا يسمح لهم بالتجديد والابتكار فی ادائهم لعمليهم بالرغم من حصولهم على دورات تدريبية عديدة وهذا يرجع الى انهم يهتمون فقط بتنفيذ خطة العمل الموضوعية مسبقاً دون ابتكار او تجديد بنسبة (٤٦,٦ ٪).

النتائج العامة المرتبطة بالهدف الرابع " الوقوف على المقترحات لتفعيل دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنین للاستفادة منه فی تنمية المجتمع المحلى المحيط به وتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠؟" (ن=٣٠)

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات	لا	نعم
١	إعداد برامج تدريبية متخصصة على جميع المستويات الادارية داخل المركز التكنولوجي	التكرار النسبة المئوية %	٢٤	٦	٢٠٪
٢	توفير بعض الحوافز المادية والادبية للعاملین الأكفاء	التكرار النسبة المئوية %	٢٦	٤	١٣,٣٪

م	العبارة	تغييرات العبارة	الاستجابات نعم لا	
٣	بالمركز لتشجيعهم وزيادة حماس العاملين الآخرين توفير أماكن أمنة لحفظ الملفات والسجلات حتى لا تتعرض للتلف او الفقدان	% التكرار النسبة المئوية	٢٥ ٨٣,٣ %	٥ ١٦,٦ %
٤	توفير الإشراف الفنى والدعم الفنى المناسب من قبل الخبراء والمتخصصين	% التكرار النسبة المئوية	٢٧ ٩٠ %	٣ ١٠ %
٥	الإعلام الواضح والمستمر عن طبيعة الخدمات التى يقدمها المركز وتوعية المواطنين بأهمية عمل المراكز التكنولوجية .	% التكرار النسبة المئوية	٢٣ ٧٦,٦ %	٧ ٢٣,٣ %
٦	ولابد ان يكون العاملين بالمركز من الحاصلين على دراسات متقدمة فى مجال تكنولوجيا المعلومات باعتبار ان العنصر البشرى هو المكون الاساسى فى المراكز التكنولوجية .	% التكرار النسبة المئوية	٢٦ ٨٦,٦ %	٢ ٦,٦ %
٧	العمل على زيادة النشرات والدوريات التى توضع فى قاعة انتظار الجمهور بالمركز التكنولوجى التى يمكن للجمهور الاطلاع عليها	% التكرار النسبة المئوية	٢٠ ٦٦,٦٦ %	١٠ ٣,٣٣ %
٨	الاهتمام بتوفير اجهزة اتصال حديثة بين المركز والادارات الخلفية العاملة على المنظومة	% التكرار النسبة المئوية	٢٤ ٨٠ %	٦ ٢٠ %
٩	تأمين المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطنين المتعاملين مع المركز و المخزنة على المنظومة داخل المركز التكنولوجى او داخل الادارات الخلفية	% التكرار النسبة المئوية	٢٨ ٩٣,٣ %	٢ ٦,٦٦ %

١- تأمين المعلومات والبيانات الخاصة بالمواطنين المتعاملين مع المركز و المخزنة على المنظومة داخل المركز التكنولوجى او داخل الادارات الخلفية المتصلة بالمركز وتحديد مسئوليات التعامل معها حافظاً على ما بذل من جهد ولسرعة الاستفادة منها وقت الحاجة بنسبة ٩٣,٣ %

٢- توفير الإشراف الفنى والدعم الفنى المناسب من قبل الخبراء والمتخصصين من وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية لتنفيذ خطة عمل المركز التكنولوجى على أتم وجه بنسبة ٩٠ %

- ٣- توفير بعض الحوافز المادية والادبية للعاملين الأكفاء بالمركز لتشجيعهم وزيادة حماس العاملين الآخرين لكي يقوموا بأداء عملهم بكفاءة ومهارة بنسبة ٨٦,٦٪
- ٤- ولابد ان يكون العاملين بالمركز من الحاصلين على دراسات متقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات بإعتبار ان العنصر البشرى هو المكون الاساسى فى المراكز التكنولوجية بنسبة ٨٦,٦٪
- ٥- توفير أماكن آمنة لحفظ الملفات والسجلات حتى لا تتعرض للتلف او الفقدان بنسبة ٨٣,٣٪
- ٦- إعداد برامج تدريبية متخصصة على جميع المستويات الادارية داخل المركز التكنولوجى وربط المركز التكنولوجى بكافة الجهات الخارجية الحكومية لتدريبهم على كيفية الوصول الى البيانات الدقيقة والصادقة لرفع كفاءة العاملين بالمركز بنسبة (٨٠٪) .
- ٧- الاهتمام بتوفير اجهزة اتصال حديثة بين المركز والادارات الخلفية العاملة على المنظومة لكى لا يضطر موظف الادارة الخلفية التعامل المباشر مع المواطنين وهذا يتنفس مع الهدف الاساسى الذى انشئ المركز التكنولوجى من اجله بنسبة ٨٠٪
- ٨- الإعلام الواضح والمستمر عن طبيعة الخدمات التى يقدمها المركز وتوعية المواطنين بأهمية عمل المراكز التكنولوجية بنسبة ٧٦,٦٪
- ٩- العمل على زيادة النشرات والدوريات التى توضع فى قاعة انتظار الجمهور بالمركز التكنولوجى التى يمكن للجمهور الاطلاع عليها للتعرف على الخدمات التى يقدمها المركز ودور المركز فى التقليل من الفساد الادارى وتحقيق الشفافية والعدالة فى التعامل مع جميع المتبردين على المركز والمستفيدين من خدماته بنسبة ٦٦,٦٪

المراجع المستخدمة

- ١/ سوسن عثمان عبد اللطيف : التنمية المحلية القضايا الأساسية -النماذج -الحالات ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٨
- ٢/ محمد فتحى عبد الهادى : مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة الاسرة ، ٢٠٠٨ .
- ٣/ وزارة التخطيط , والتنمية الاقتصادية : إستراتيجية التنمية المستدامة -رؤية مصر ٢٠٣٠ - ٢٠١٩ .
- ٤/ قرار السيد رئيس الوزراء رقم (١٨٥٥) لسنة ٢٠١٧ بشأن شكاوى المواطنين. الجريدة الرسمية العدد ٣٣ سنة ٢٠١٧
- ٥/ احمد بن على عبد الله : الإدارة الإلكترونية فى تطوير العمل الادارى -معوقات استخدامها فى مدارس التعليم العام بالمدينة المنورة ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة طيبة ، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية ، السعودية ، ٢٠٠٦ .
- ٦/ محمد بن عبد العزيز الضافى : مدى فعالية الادارة الإلكترونية فى المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض .رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، كلية العلوم الاجتماعية الادارية ، السعودية ، ٢٠٠٦ .
- ٧/ خالد عبد الرحمن الديرى : بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية فى ظل تكنولوجيا المعلومات مع التطبيق على وزارتي الصحة والتعاون الدولى ، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١٠
- ٨/ مصطفى محمود محمود : متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية فى صنع القرار التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٦ .
- ٩/ هبة احمد خليل : التقييم المؤسسي لدور المنظمات الحكومية فى مجال تعزيز الشفافية ، ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١٧ .
- ١٠/ محمد زينهم حسن : نحو بناء نموذج مهنى فى تنظيم المجتمع لتحقيق التميز المؤسسى فى إدارات خدمة المواطنين ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٧
- ١١/ هدى حسن احمد :العلاقة بين الآليات التى تستخدمها المراكز التكنولوجية وكفاءتها فى متابعة شكاوى المواطنين . دكتوراه .كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ٢٠٢٠ .
- ١٢/ محمد احمد صادق " الشراكة بين المنظمات النقابية وأثرها فى تحقيق تكامل خدمات الرعاية الاجتماعية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، ٢٠١٠ .
- ١٣/ معجم اللغة العربية : المعجم الوجيز ، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، الهيئة العامة للمطابع الاميرية ، ١٩٩٣ م .
- ١٤/ عبد الهادى الجوهري وآخرون : دراسات فى التنمية الاجتماعية " مدخل اسلامى " ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى ١٩٩٦

- ١٥/ طلعت مصطفى السروجي : التنمية الاجتماعية من الحداثة الى العولمة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠١٤
- ١٦/ محمد عبد الفتاح محمد : ممارسة الخدمة الاجتماعية التنموية في المجتمعات المحلية (التقليدية والمستحدثة) , المكتب الجامعي الحديث 'الاسكندرية , ٢٠٠٧ .
- ١٧/ احمد مصطفى خاطر 'محمد عبد الفتاح محمد . الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية , المكتب الجامعي الحديث 'الاسكندرية , ٢٠١٠ .
- ١٨/ ماهر أبو المعاطي على " الإتجاهات الحديثة في التنمية الشاملة معالجة محلية ودولية وعالمية لقضايا التنمية ,المكتب الجامعي الحديث 'الاسكندرية , ٢٠١٢ .
- ١٩/ محمود علم الدين : تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ .
- ٢٠/ د. احمد سلامة : محاضرات في تكنولوجيا التعليم قسم الرياضيات وعلم الحاسب ، كلية التربية ، جامعة بورسعيد ، ٢٠١٨
- ٢١/ . <https://lar.m.wikipedia.org>
- ٢٢/ www.ismailia.gov.eg/ismailla/pages/dis-slider.aspx?id=2079 البوابة الالكترونية تاريخ ٢٠١٤/١/١٩
- 23/Marakos et al :Revising public information Management for effective e-govemment Services. Information.Management .Vol .٩.no , 2001 ,
- 24/Schroeder Johnny & Curtis, T; The effects of self , outcome expectancy . ease of use , and usefulness on job performance evaluating the role of information technology , Dissertiation Abstracts intonational, vol, 39.no ,6.2001
- 25/ Bachrach Daniel Gregory ,theinfluence of Organizational Citizenship behaviors and the level of performante on evaluation processes A mster Message that is not published Indiana Universtiy, india , 2002