

متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية.

The requirements of e-governance to develop social care services
for NGOs

دكتور/ محمد جمعة على جمعة

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسيوط

متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية

الملخص: في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسعي الحكومات والمنظمات كافة لاستخدامها في تسيير أعمالها وذلك لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية ذات جودة أفضل والاستجابة بأسرع وقت وتحقيق الاندماج ما بين المصلحة (مواطنين - عاملين - منظمات) من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم وكل ذلك يتحقق من خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتعد الحوكمة الإلكترونية واحده من اهم المبادرات على مستوى العالم لتقديم الخدمات غير الحكومية عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين جانب ودعم وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي بالمؤسسات والمنظمات الى محتوى رقمي ودعم البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات للاعتماد عليها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمظمة، ولذا فقد استهدفت هذه الدراسة- الوصفية- التعرف على مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال اختبار مجموعة من الفروض ، وقد طبقت على عينة (٨٤) مفردة من العاملين بتلك المنظمات، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات قد تفيد العاملين بتلك المنظمات في استخدام وتطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية في تقديمها لخدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمة بشكل أفضل مما كانت عليه.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية ، خدمات الرعاية الاجتماعية، المنظمات الاهلية.

Abstract: In light of the tremendous development in information and communication technology and the endeavor of all governments and organizations to use them in the conduct of their business in order to provide better quality social welfare services and respond in a faster time and achieve integration between the interest (citizens - workers - organizations) through participation in decision-making and providing an environment conducive to economic development All this is achieved through the application of electronic governance, relying on information and communication technology. The e-government is one of the most important initiatives in the world to provide non-governmental services through various means of communication to citizens, in addition to supporting and activating the intensive use of information technology, as this includes converting information content

in institutions and organizations into digital content and supporting the infrastructure of information technology to rely on in the provision of social care services Therefore, this descriptive study aimed at identifying a set of requirements for developing social care services by testing a set of hypotheses, and it was applied to a single sample (٨٤) of workers in those organizations, The study came out with a set of recommendations that may benefit workers in these organizations in using and applying electronic governance systems in providing social care services in the organization better than it was before.

Keywords: E-governance, social welfare services, civil organizations.

أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

تسعى المجتمعات إلى تحقيق التنمية باعتبارها طريقاً إلى التقدم الحضاري ويعتبر الإنسان هو وسيلة هذه التنمية وغايتها ومن ثم تهتم الدول النامية ببذل الجهد لتحقيق الاستخدام الأمثل لموارده وإمكانيتها وطاقاتها المتاحة التي تأتي في مقدماتها الطاقات والقوى البشرية التي تعد بحق هدف التنمية ووسيلتها في نفس الوقت ، فالقوى البشرية في أي مجتمع هي محور تقدمها وتطورها والتحدي الأساسي الذي يواجهها يتمثل في كيفية تحويل العنصري البشري من عنصر يشكل عبئاً على التنمية إلى عنصر يمثل الدافع للتنمية .
(حسن، ١٩٩٧، ص.٢٤)

ومن هنا احتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها علي السواء، كما حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات اعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد، وخاصة بعد أن اشتدت وطأة الصراع بين رواسب التخلف وآفاق التنمية.(ناجي، ٢٠٠٧، ص.٥)
وباعتبار مُجتمعنا الراهن هو مجتمع المنظمات التي تطورت وانتشرت تدريجياً وأصبحت اليوم تغطي أغلب مناحي النشاط الحيوية في المجتمع الإنساني المعاصر، حيث أدرك الإنسان منذ القدم أنّ الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها لا يمكن أن تتحقق بالجهد الفردي وال طاقة الفردية وحدها، ولذلك ظهرت المنظمات في حياة الإنسان (بدوي، ٢٠٠٢، ص.٧).

ولذا تنشأ المنظمات الاجتماعية استجابة للاحتياجات والتغيرات المجتمعية، ولما كان المجتمع لا يستطيع أن يترك المحتاجين وشأنهم في ظل عدم كفاية التدخل الحكومي لمساعدة منظمات الرعاية الاجتماعية والتي تقدم أوجه الرعاية الاجتماعية لمن هم في حاجة إليها، وقد نمت هذه المنظمات وتعددت وأصبحت تشكل قطاعاً لا يستهان به في

الرعاية الاجتماعية فالمنظمات حقيقة واقعة في كل المجتمعات، فلا يوجد مجتمع بدون منظمات لذلك فمن المهم العمل لتطوير خدمات هذه المنظمات حتى تتمكن من إشباع احتياجات الإنسانية بصورة رشيدة. (الباز، ١٩٩٤، ص. ٤٠١٣).

وبرزت في السنوات الأخيرة الجمعيات الأهلية كإحدى منظمات المجتمع المدني والتي تشكل القطاع الأكبر منه وكفاعل رئيسي في التنمية وبرغم وجود الجمعيات الأهلية منذ بداية القرن التاسع عشر واهتمامها بقضايا مناهضة العبودية، إلا أن السنوات الأخيرة شهدت تحولا محورياً ونقلة كمية في واقع الجمعيات الأهلية، وقد دفع ذلك أحد علماء السياسة المعنيين بهذه الظاهرة وهو "سالمون" أن يطلق على هذه الظاهرة الثورة التنظيمية العالمية، وقد واكب ذلك إعادة تعريف دور المنظمات غير الحكومية في خطاب التنمية. (عدلي، ٢٠٠٥، ص. ١٣)

وقد أدت التطورات الجارية والمتسارعة في بيئة المؤسسات الى ازدياد تبني التطور في تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة استراتيجية وحاسمة في بقاء المؤسسات المعاصرة واستمرارها (الكردي، ٢٠٠٣، ص. ١٧).

حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، وصار تبادل المعلومات من الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات، واصبح من الضروري على المؤسسات الاجتماعية ان تعيد النظر في ادواتها وتقنياتها، وان تسعى الى الاستخدام الامثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد ان باتت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلاً على المؤسسات الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية. (حسين، احمد، ٢٠١٥، ص. ٥)

فالتطور التكنولوجي وثورة المعلومات ارسى ثقافة الكترونية واصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه بل ان هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بانه عصر المعلومات والتطور التكنولوجي ومن ثم الانتقال الى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلوماتية وتمكينها من التغلغل اجتماعيا وعامليا. (بطوش، ٢٠٠٤، ص. ١١)

وباعتبار المنظمات الاهلية محور الارتكاز للمجتمع المدني لدورها القيادي في الوقت الراهن فان عليها ان تطور من نفسها لمواجهة هذه التحديات وإلا لن تستطيع القيام بدورها المنوط بها في المجتمع والمتمثل في مساعدة العملاء على اشباع احتياجاتهم ومواجهة ومشكلاتهم. (حجازي، وتوفيق، ٢٠٠٨، ص. ٩)،

بالإضافة إلى ذلك فقد أظهرت الجمعيات الأهلية نجاحات في عملها، لذلك فقد
اعتبرتها الدولة أداة رئيسة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مما ساعد في تراجع دور
الدولة ومسئولياتها تجاه المجتمع وبالتالي زيادة مشاركة المنظمات الأهلية في تنفيذ البرامج
الاجتماعية (kulmala, kainu, nikula, & kivinen, ٢٠١٤, p. ٥٢٤).

ويمكن تحقيق ذلك من خلال السعي لتحقيق الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم
المعلومات في انشاء نظام معلومات متكامل يتولى تجميع البيانات وتنظيمها ومعالجتها
وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة للاستفادة منها خاصة مع تزايد احتياجات العملاء وتعدد
المشكلات وتنوعها. (على، ٢٠٠٦، ص. ٣٥٩).

وفي ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسعي الحكومات
والمنظمات كافة لاستخدامها في تسيير اعمالها وذلك لتقديم خدمات ذات جودة افضل
والاستجابة بأسرع وقت وتحقيق الاندماج ما بين المصلحة (مواطنين - عاملين - منظمات)
من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم وكل ذلك
يتحقق من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات. (عبود، ٢٠١٩، ص. ٤).

حيث تشير الحوكمة الالكترونية الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق
الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية حيث أنها تأتي
بمثابة الاداة المساعدة لتحقيق الحوكمة الجيدة وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا
المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الالكترونية الى المواطنين سواء من العامة أو
رجال الاعمال. (نوير، ٢٠٠٦، ص. ٧).

وتعد الحوكمة الالكترونية واحده من اهم المبادرات على مستوى العالم لتقديم الخدمات
غير الحكومية عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين جانب ودعم وتفعيل استخدام
تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي
بالمؤسسات والمنظمات الى محتوى رقمي ودعم البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات.
(عبدالهادي، ٢٠٠٨، ص. ٥).

لذا تتسابق حكومات دول العالم اليوم الى اقامة ما يعرف "بالحوكمة الالكترونية" بناء
على فكرة مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات ،
وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الاعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنس
الالكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بين هذه الاطراف جميعا بالسهولة والسرعة

اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وتهدف الى اشراك الجمهور او المواطن في سياسات التنمية وعمليات اتخاذ القرار. (بادي، ٢٠١٧، ص.١).

فوجد الكثير من البلدان العربية أظهرت دلائل ايجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية على الرغم من استمرار الحاجة الى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحوكمة الالكترونية كعملية وإطار متواصل للخدمات بدلاً من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة، وشهدت بلدان عربية اخرى تقدماً ملحوظاً في مجال الحكومة الالكترونية وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة الى حد كبير فمؤشر تطوير الحكومة الالكترونية مثل مصر (المركز ١٠٨)، ليبيا (١١٨)، سوريا (١٣٧)، العراق (١٤١)، الجزائر (١٥٠)، السودان (١٦١)، موريتانيا (١٤)، اليمن (١٧٤). (سوهام، و خديجة، ٢٠١٧، ص ٨).

وفي ضوء ذلك نتحدد اهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية في التالي:-

(بكار، ٢٠١١، ص.٦٥)

- وجود الحوكمة الالكترونية يعتبر اطار قانونى يحكم الخدمات الالكترونية.
- تساعد الحوكمة الالكترونية على تقييم أداة الادارة العليا والتنفيذية بالمنظمة وتعزز من المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.
- تساعد الحوكمة الالكترونية على تكامل واتساق استراتيجية المنظمة مما يؤدي الى اضافة قيمة حقيقية لها.

ومن هنا يحتاج تفعيل الحوكمة وضمن حسن تطبيقها الى متطلبات معلوماتية من خلال توفير معلومات وإحصائيات شاملة وجيدة يسهل الوصول اليها من قبل جميع افراد المجتمع وكذلك استخدام فعلا لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في نشر الخدمات والمعلومات لجهة عريضة من المستخدمين ويساهم في نفس الوقت في تفعيل ما يبنى بالحوكمة الالكترونية "E-Govrnance" (نوير، ٢٠٠٦، ص.٤).

وعليه تعد الحوكمة الالكترونية في اطارها النظري والتطبيقي ترجمة فعلية على ارض الواقع فاذا كانت الحوكمة الالكترونية محكمة في اطارها النظري فان واقع الممارسة الصحيحة هي التطبيق الذي يحكم على ان هذه الحوكمة رشيدة او انها بحاجة الى احكام ورقابة اكثر ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية بالمنظمات الاهلية لتقديم خدمات افضل لعملائها المستفيدين.

ثانياً: الدراسات السابقة

دراسة عبود (٢٠١٩) التي أشارت إلى مدى جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية وأهم المؤشرات المطلوبة وتحليلها كمؤشر القدرة والموارد البشرية ومؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم توفير خطة موثقة لتطبيق الحوكمة الالكترونية والحاجة الى مزيد من الدعم والتطوير للقيادات الادارية داخل المنظمة كذلك عدم توفير تخصيص مالي مناسب بغرض تطبيق الحوكمة الالكترونية، كما أشارت الى ذلك دراسة محمد، حسان، علاء (٢٠١٨) بعنوان جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار كما خلصت الدراسة إلى وجود رغبة لدى الأفراد لتطبيقات الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالرغم من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها، وعدم انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة، إلى جانب الأمية الإلكترونية من قبل شريحة واسعة من المواطنين، واستهدفت دراسة بوخريص (٢٠١٧) التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي والتي توصلت الى ان هناك قصورا لدى مدراء الادارة العليا في ادراك مبادئ الحوكمة الالكترونية ، الى جانب عدم الالمام بالمبادئ الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع الكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة الشفافية والمساءلة الى جانب وجود أثر لأبعاد الحوكمة الالكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت اكثر وضوحاً في المساءلة والشفافية والافصاح الالكتروني، واستهدفت دراسة السمان و الجبوري(٢٠١٦) التعرف على اثر حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات و اشارت نتائجها الى وود علاقة ارتباطية بينهما وأوصت نتائجها الى ضرورة اعتماد المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات والمعايير الدولية، أما دراسة علاء الدين AlaaAldi (٢٠١٥) فقد استهدفت قياس أثر العوامل الديمغرافية المتمثلة في(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، نوع العمل كمحددات لتصور أصحاب المصلحة نحو بعدين من أبعاد الحوكمة الإلكترونية ، وهما: الانفتاح الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية تشرح - بشكل واضح - الفروقات بين المستقضي منهم بخصوص الحوكمة الإلكترونية باستثناء الجنسية

والجنس، علاوة على ذلك تشير الدراسة إلى أن العينة تشعر بالارتياح المعتدل مع بعد واحد وهو الشفافية الإلكترونية، ولكنها أقل رضا عن البعد الآخر وهو المشاركة الإلكترونية أيضاً. تغيير الحلول التكنولوجية والعلاقات مع أصحاب المصالح، ويجب خلق ثقافة نحو الحوكمة الإلكترونية، وركزت دراسة سليمان (٢٠١٤): وصف واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لخدمات الرعاية الاجتماعية تحديد مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية زيادة أهمية ودور الجمعيات الأهلية كمنظمات مجتمع مدني في ظل التغيرات والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وانسحاب الحكومات تدريجياً، واستهدفت دراسة أنيري ميها **Aneri Mehta (٢٠١٤)** والتي استهدفت قياس دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وظهرت نتائجها انه يمكن تحسين الخدمات المقدمة التي تزيد من رضا العملاء وان خبرات العملاء سلبية تجاه تقديم الخدمات الإلكترونية كما اشارت الى ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة، واستهدفت دراسة البكري (٢٠١٣) التعرف اثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الاداء التنظيمي والتي استهدفت التعرف على مدى توافر ابعاد حوكمة المعرفة والتي تشمل الشفافية، الثقافة التنظيمية، التفويض ومشاركة العاملون، نظم ادارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات في عينة الدراسة وتوصلت مجموعة من التوصيات التي تساعد المنظمات ومتخذي القرارات والمهتمين في مجال حوكمة المعرفة والأداء التنظيمي على زيادة فاعلية الاداء التنظيمي، وركزت دراسة **حجازي وتوفيق (٢٠١٢)** على وصف قواعد البيانات بالمنظمات الأهلية، والصعوبات التي تواجه هذه المنظمات في بناء قواعد البيانات بما تمكنها من تصميم نظام متكامل للمعلومات بها، وكذلك دراسة **صابر (٢٠١٢)** والتي استهدفت تحديد إمكانية استخدامات تكنولوجيا المعلومات، في تطوير عملية تقديم الخدمات من خلال السرعة والمرونة والاستمرارية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية ومواجهة التحديات التي تواجهها في تقديم الخدمات لعملائها، ودراسة **الطلحي، الدرسي (٢٠١٠)** التي استهدفت التعرف على مفهوم وأهمية الاعمال الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والتي توصلت الى ضرورة استيعاب التقنيات المتجددة والتركيز على الاعمال الإلكترونية ذا القيمة المضافة والخروج من الأنشطة التقليدية وادماج تقنيات الاتصالات والمعلومات في صلب النظم والعمليات بالمنظمات واتباع منطق الادارة بالمعلومات، كما

أشارت دراسة عدوان (٢٠٠٧) الى ضرورة تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية والتعامل بشكل اساسي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستهدفت دراسة بيتر وآخرون **peter and others** (٢٠٠٦) اشارت التعرف على مدى التقدم الذي احرزته احدى الولايات كنموذج للحكومات المحلية في مجال الاستفادة من الانترنت لتقديم الخدمات التقليدية ودراسة النماذج التي حاولت تحديد اليات الاستحقاق في تقديم الخدمات الإلكترونية واوضحت ان الخدمات المستندة الى الانترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية واسعة للمجتمع وان مستوى الخدمات التي تقدم عبر الانترنت لا يزال بسيطاً، وأشارت دراسة سكوين (٢٠٠٦) **Schwen** إلي تأثير تكنولوجيا المعلومات علي إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المعتمدة علي الحاسب الآلي يحقق السرعة في إنجاز العمل واتخاذ القرار المناسب، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق جودة القرارات المتخذة مما يساعد على بقاء المنظمة واستقرارها، وكذلك اشارت دراسة بيترويل وجينو روس (٢٠٠٤) **petrewil and jeanne rose** الى حوكمة تكنولوجيا المعلومات بدء من طبيعة حوكمة المنظمات مع فهم اشملى واعم لحوكمة تكنولوجيا المعلومات حيث تعني الحوكمة الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وان ذلك سوف يساعد في تحسن ادارة موارد المنظمة وتقديم خدمات جيدة للمستثمرين من خلال توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الالكترونية للمنظمة، ودراسة سعد (٢٠٠٢) التي استهدفت التعرف علي الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في تدعيم عملية التخطيط لبرامج الرعاية وتوصلت هذه الدراسة إلى ان استخدام بعض الأساليب في الحصول علي البيانات والمعلومات مثل استطلاع آراء المسؤولين بأجهزة الخدمات الاجتماعية والاعتماد علي أجهزة الحاسب الآلي في الحصول علي بيانات دقيقة، وكذلك تساعد نظم المعلومات المتمثلة في جدولة وتنظيم البيانات وتصنيفها من قبل أجهزة الحاسب الآلي في عملية التخطيط وتطوير برامج الرعاية الاجتماعية، استهدفت دراسة كويكل كاتون (٢٠٠١) **Cwikel, Cann** بعنوان " المقارنة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتطبيق الخدمة الاجتماعية "التعرف علي اتجاهات وآراء الأخصائيين الاجتماعيين حول الاعتماد علي استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الكمبيوتر في العمل، وأكدت الدراسة علي أهمية تشجيع البحوث والدراسات حول استخدام الخدمة الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات لإحداث التغيير المطلوب في تطبيقات

الخدمة الاجتماعية، وكذلك دراسة بهارادواج، وكونسينسكي (١٩٩٩) Bharadwaj, and Konsynski التي استهدفت الدراسة التعرف على تأثير واقع الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة، وأوضحت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كالأجهزة وقواعد البيانات والشبكات والتجهيزات الأخرى تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء المنظمة، وأثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمنظمة، ودراسة عويس (١٩٩٨) التي استهدفت التعرف على تأثير واقع الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية الاجتماعية وتوصلت نتائج الدراسة إلى تصور مقترح يساهم في تحقيق الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في دعم اتخاذ قرارات تخطيط برامج الرعاية والتنمية بوزارة الشؤون الاجتماعية، وأشارت دراسة عبد الهادي (١٩٩٥) إلى إمكانية استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية الطبية وقد توصلت هذه الدراسة إلى ضرورة تشجيع الباحثين على الاستفادة من إمكانيات الحاسب الآلي في عمليات التخطيط والإدارة وتدعيم عملية تسجيل الحالات الفردية والعمل على تطوير البحوث في الخدمة الاجتماعية.

تعقيب على الدراسات السابقة

من العرض السابق يتضح أن جميع الدراسات ركزت على ضرورة قيام المنظمات الأهلية بالاعتماد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يعرف بالحوكمة الإلكترونية وترجمتها إلى واقع فعلي ملموس.

- الحوكمة الإلكترونية تعني الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وان ذلك سوف يساعد في تحسين ادارة موارد المنظمة وتقديم خدمات رعاية اجتماعية جيدة للعملاء المستفيدين من خلال توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الإلكترونية للمنظمة.
- الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المنظمات الأهلية أصبحت أفضل بكثير من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل تقليدي لما لها من قرة على توفير الوقت والجهد وتحقيق مبادئ الحوكمة كالشفافية والمساءلة وغيرها وضمن وصول الخدمات إلى مستحقيها.
- أوصت بعض الدراسات بضرورة استخدام الحاسب الآلي في عمل الاختصاصي الاجتماعي وان ذلك سوف يساعد على تطوير الخدمات التي يقدمها لعملائه حيث

يمكنه الاستفادة من عمليات التخزين واسترجاع البيانات عند الحاجة إليها بالإضافة إلى عمليات التسجيل وغيرها.

- لم تتطرق الدراسات السابقة إلى المتطلبات التي تحتاجها المنظمات الأهلية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها للعملاء بشكل أساسي
- عدم وجود دراسات سابقة مرتبطة بالحوكمة الإلكترونية في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي طريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة باعتبارها ألية أساسية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمواطنين.

المنطلقات النظرية للدراسة: نظرية المنظمات

تعتمد طريقة تنظيم المجتمع في تحقيق الهدف الاستراتيجي لها في المساهمة في إحداث تغيير اجتماعي مقصود على ممارستها المهنية من خلال منظمات (أجهزة) متنوعة يتم عن طريقها ترجمة هذا الهدف إلى واقع أو مساهمة فعلية في تنمية المجتمع وتطوره. (محمد ، ٢٠٠٥، ص ٢٢)

ينطلب تفهم الأخصائيين الاجتماعيين للمؤسسة وزيادة قدراتهم على تحليلها أو تقويمها ومساعدتها على تحقيق التغيير، دراسة النظريات التي تشرح كيفية قيام المؤسسة بإدارة أعمالها، وتفيد دراسة النظريات أيضا في تفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم عليه المؤسسة. (عبداللطيف، ١٩٩٨، ص ٩٧)

وينظر أصحاب نظرية المنظمات أيضا إلى مدى العلاقة التي تربط بين المنظمة والبيئة المحيطة بها فهي علاقة تبادلية وتأثير وتأثر بين المنظمة والبيئة حيث إن المنظمة هي نتاج طبيعي للظروف البيئية وهي في نفس الوقت تؤثر تأثيرا مباشرا في الظروف البيئية المحيطة بها. (خاطر، ٢٠٠٤، ص ١٣٢)

ويرى الباحث انه يمكن الاستفادة من مكونات النظرية في ربط المنظمات غير الحكومية بعضها البعض واعادة بناء قدراتها من خلال تبني اساليب وتكنيكات حديثة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والتعامل مع البيئة الخارجية من خلال تبني التحديات التكنولوجية المعاصرة بكافة اشكالها وصورها المختلفة وذلك من خلال:

١. وضع بعض المؤشرات الأساسية المرتبطة بفروض الدراسة ووصف هذه المتغيرات وقدرة المنظمات غير الحكومية في التعامل معها.
٢. وصف المتطلبات وشكل العلاقة القوية بين المنظمات غير الحكومية بعضها البعض لتحقيق اهدافها وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال الحوكمة الإلكترونية.

٣. تحديد ابعاد ومتغيرات الحوكمة الالكترونية كاحد المتطلبات الهامة كأحد الاساسيات
الالزمة لتطوير تنمية عمل تلك المنظمات في تقديمها لخدمات الرعاية الاجتماعية.

ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة

اتجهت العديد من المهن في ممارستها إلى استخدام تلك الأساليب الحديثة التي أصبحت تسهم بشكل قوى في زيادة فعالية وكفاءة الممارسة المهنية، وكان لمهنة الخدمة الاجتماعية نصيب من الانتعاش بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مختلف الوحدات التي تتعامل معها سواء صغيرة أو كبيرة لتحقيق أهدافها بشكل أفضل، فنجدها تستخدم تلك التكنولوجيا في الاستشارات المهنية، والعلاج النفسي والأسرى، كما زاد استخدامها بشكل فعال في الدفاع عن الحقوق حيث صارت تلك التكنولوجيا تؤدي دورا كبيرا وفعالاً في هذا المجال. تعد الحوكمة الإلكترونية أحد الوسائل الحديثة للتسيير المنتهج من قبل العديد من الدول، وقد لا ينحصر هدفها الرئيسي في ضمان أمن انتقال المعلومات الإدارية فقط، وإنما هو تعزيز مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات والمساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية. وهذا ما يخلق مناخا تسوده الثقة والاحترام بين الإدارة والمواطن تجسيدا للديمقراطية الالكترونية.

فمن خلال العرض السابق لمحتوى الإطار النظري للدراسة ونتائج الدراسات السابقة يمكن أن نتلخص مشكلة الدراسة في المحاور الآتية:-
يتحدد التساؤل الرئيس للدراسة في: " ما متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية؟
وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ؟
٢. ما المتطلبات الخاصة بالموارد البشرية ؟
٣. ما المتطلبات الادارية للحوكمة الالكترونية ؟
٤. ما المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية ؟
٥. ما المتطلبات الخاصة بالأمن الرقمي؟
٦. ما المتطلبات الخاصة بالمشاركة الالكترونية؟
٧. ما معوقات استخدام الحوكمة الالكترونية؟
٨. ما المقترحات الخاصة باستخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية كما حددها العاملين بالمنظمات الأهلية؟

رابعاً : أهمية الدراسة :-

١. يؤدي تطبيق الحوكمة الالكترونية الى ظهور العديد من التشريعات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والاعتماد بشكل اساسى عليها كشرط تفرضه الجهات الرقابية والاشرفية.
٢. الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا من الأمور الهامة التي تساعد الوحدات على اختلاف إجماعها وأنواعها في التقدم والرقى نحو المستقبل.
٣. يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في تحسين مهارات العاملين بالمنظمات الأهلية في تحسين وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعملاء.
٤. تمكين المنظمات الأهلية من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بما يتماشى مع متطلبات ومتغيرات العصر الحديث.
٥. ضرورة الاقبال على الخدمات الالكترونية لماله من اثر جيد ومثمر في توفير وقت وجهد المنظمة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مما يعكس بالضرورة على تحقيق عملية التنمية.
٦. ندرة الدراسات حول موضوع الحوكمة الالكترونية نظراً لحدائثة الموضوع مما يتطلب اثناء الموضوع بالأبحاث والدراسات العلمية المثمرة.

خامساً: أهداف الدراسة:

١. تحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.
٢. تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.
٣. تحديد مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.
٤. التوصل إلي رؤية مستقبلية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتوفير متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.

سادساً: فروض الدراسة:

- (١) الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية متوسطاً "

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- متطلبات الموارد البشرية.

- المتطلبات الإدارية للحوكمه الالكترونية.
- المتطلبات القانونية للحوكمه الالكترونية.
- متطلبات الأمن الرقمي.
- متطلبات المشاركة الالكترونية.

(٢) الفرض الثاني للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمتطلبات الحوكمه الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ".

(٣) الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمه الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ".

(٤) الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام الحوكمه الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ".

سابعاً: مفاهيم الدراسة

(١) مفهوم الحوكمه الالكترونية

يعد مصطلح الحوكمه الالكترونية أحد أكثر المصطلحات انتشاراً في السنوات الاخيرة حيث تعتبر نتاج التطور التكنولوجي الذي واكبه العديد من السلوكيات المختلفة من خلال استعمال واستخدام التقنيات الحديثة في احداث الضرر والمساس بأمن الافراد والجماعات والمؤسسات والدول سواء في ما هو مادي أو معنوي. (أحمد، ٢٠٠١، ص١٨٣)

وعرفت منظمة اليونسكو الحوكمه الالكترونية هي استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين وتقديم الخدمات وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرات وجعل الحكومة أكثر خضوعاً للمساءلة والشفافية والفعالية.

كما انها تمثل التطبيق الالكتروني في الخدمات الذي يؤدي الى التفاعل والتواصل بين الفواعل الثلاث (الحكومة- القطاع الخاص- المجتمع المدني) والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضاً البعض الكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديموقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الاعمال على حد سواء. (الرافعي، ٢٠٠٩، ص٣٠٨)

والحوكمة الإلكترونية تعتبر نمطا حديثا للتسيير، أساسه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم وسلوكيات الأفراد. وتهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وإعادة النظر في دور الحكومة ووظائفها بهدف تحقيق الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات العمومية وتجسيد مبدأ الديمقراطية الإلكترونية. (عدمان، ٢٠١٤، ص.٣٦)

وعرف معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي الحركة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والتي تشكل جزءا مكتملاً لحكومة المشروعات وتتألف من القيادات والهيكل التنظيمية والعمليات التي تضمن ان تكنولوجيا المعلومات للمنظمة تساند وتبرر أهدافها الاستراتيجية. (معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات ITGI، ٢٠٠٣)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمفهوم الحوكمة الإلكترونية في هذه الدراسة بأنها:

١. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها المنظمة.

٢. التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية للمنظمة.

٣. رفع مستوى كفاءة وفاعلية الاداء في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمة.

٤. تطوير وتحسين التقنيات المستخدمة بشكل مستمر بما يتوافق مع احتياجات المجتمع.

(٢) مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية

يقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية هي ذلك الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية الأهلية والدولية التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن اشباع احتياجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الايجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق اقصى تكييف ممكن مع البيئة الاجتماعية. عثمان، ١٩٨٠، ص.١١٣).

ويقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية: "نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات يرمى إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، كما يهدف إلى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع" (السروجي وآخرون، ٢٠٠٧، ص.٨١).

كما تعرف بانها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية المصممة من اجل تقديم المساعدة للأفراد والجماعات حتى يحصلوا على مستويات مناسبة من الصحة والمعيشة وايضا لمساعدتهم على تكوين علاقات اجتماعية سليمة بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم. (عفيفي، ٢٠١٣، ص.٧٩)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها:

- مجموعة من الأنشطة والخدمات تقدم للأفراد لتنمية قدراتهم .
- يمكن تقويمها من خلال الامكانيات الحالية والمستقبلية .
- تسعى لتحسين وتطوير الجمعيات الاهلية نحو الأفضل.
- تشمل خدمات الرعاية الاجتماعية على خدمات(تعليمية، صحية، اجتماعية، اقتصادية،...الخ).

ثامناً: الإجراءات المنهجية لدراسة.

- نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية.
- المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي الشامل أعضاء المنظمات الأهلية وعددهم (٨٤) مفردة.
- مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على عدد من الجمعيات الأهلية بمحافظة أسيوط وهي على النحو التالي:

جدول رقم (١) يوضح الجمعيات الأهلية عينة الدراسة

م	الجمعيات الأهلية
١	عطاء بلا حدود
٢	تنمية المجتمع بني رافع
٣	تنمية المجتمع بدوينة
٤	الطفولة والتنمية

وقد وقع اختيار الباحثين على تلك الجمعيات للأسباب الآتية:

- هذه الجمعيات معتمدة في عملها وفي تقديم الخدمات إلي العملاء علي الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- مضي علي إظهارها (١٠) عشرة أعوام بحيث تدل على تنوع أسلوب العمل من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، بعد التغيرات والتطورات التي حدثت في المجتمع، وحتى يدرك أعضاء مجالس الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين والعاملون الفنيون الفرق بين تقديم الخدمات قبل وبعد استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- مقر هذه الجمعيات هو محافظة أسيوط وتخدم مناطق جغرافية متباينة.

- ترحيب المسؤولين بهذه الجمعيات بالتطبيق الميداني للدراسة وتسهيل إجراءات الباحثين في كافة المعلومات والبيانات التي تم الاستفادة والرجوع إليها.

٢ - المجال البشري:

حصر شامل لجميع العاملين بالجمعيات الأهلية عينة الدراسة وعددهم (٨٤) مفردة موزعين كالتالي: (٤) رئيس مجلس الإدارة، ٤ مدير الجمعية، ٤سكرتير جمعية، ٢٨عضو مجلس إدارة، ٤٤ من العاملين والاختصاصيين الاجتماعيين).
جدول رقم (٢) يوضح المجال البشري لمجتمع الدراسة

م	الجمعيات الأهلية	عدد العاملين
١	عطاء بلا حدود	٢٥
٢	تنمية المجتمع بني رافع	٢٢
٤	تنمية المجتمع بدوينة	١٥
٥	الطفولة والتنمية	٢٢
	المجموع	٨٤

٣ - المجال الزمني:

تم جمع البيانات في الفترة من (٤/٨/٢٠٢٠م حتى ٣/٩/٢٠٢٠م

- أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للمسؤولين بالمنظمات الأهلية حول متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية:
وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للمسؤولين بالمنظمات الأهلية حول متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

٢. اشتملت استمارة استبيان المسؤولين بالمنظمات الأهلية على المحاور التالية:

- البيانات الأولية.
- متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية

- المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية
 - مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية
٣. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بالاطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

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

جدول رقم (٣) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الاستبيان ودرجة الاستبيان

(ن=١٠)

ككل

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٨٦٤	**
٢	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٧٥٣	**
٣	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٨٠٤	**

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

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

٤. ثبات الأداة:

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

جدول رقم (٤) يوضح نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٩١
٢	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٨٦
٣	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية	٠,٨٣
	ثبات استمارة استبيان المسؤولين بالمنظمات الأهلية ككل	٠,٨٩

يوضح الجدول السابق أن:

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

■ تحديد مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية:

للحكم على مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في

المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٥) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لمتطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية

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

■ أساليب التحليل الإحصائي:

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)، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط كآ، ومعامل ارتباط جاما. تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:
 المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٦) يوضح وصف المسؤولين بالمنظمات الأهلية مجتمع الدراسة (ن=٨٤)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٣٩	٨
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١١	٢
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٤	٥٢,٤
٢	أنثى	٤٠	٤٧,٦
	المجموع	٨٤	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط	٣٢	٣٨,١
٢	مؤهل فوق المتوسط	٢٦	٣١
٣	مؤهل جامعي	١٢	١٤,٣
٤	دراسات عليا	١٤	١٦,٧
	المجموع	٨٤	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين بالمنظمات الأهلية (٣٩) سنة، وبانحراف معياري (٨) سنوات تقريباً.
 - متوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بالمنظمات الأهلية في مجال للعمل (١١) سنة، وبانحراف معياري سنتان تقريباً.
 - أكبر نسبة من المسؤولين بالمنظمات الأهلية ذكور بنسبة (٤٠,٢%)، بينما الإناث بنسبة (٤٧,٦%).
 - أكبر نسبة من المسؤولين بالمنظمات الأهلية حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٣٨,١%)، يليها مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٣١%)، ثم دراسات عليا بنسبة (١٦,٧%)، وأخيراً مؤهل جامعي بنسبة (١٤,٣%).
- المحور الثاني: متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية:

(١) متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

جدول رقم (٧) يوضح متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ن=٨٤)

م	العبارات	الاستجابات						الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	إمداد المنظمة بمزودين دائمين لخدمة الانترنت	٣٢	٣٨,١	٣٣	٣٩,٣	١٩	٢٢,٦	٢,١٥	٧	
٢	توفير أجهزة كافية من الحاسب الآلي	٤١	٤٨,٨	٣٥	٤١,٧	٨	٩,٥	٢,٣٩	١	
٣	توفير تطبيقات وبرامج تكنولوجية حديثة تمكن المنظمة من تقديم الخدمات لعملائها	٣٩	٤٦,٤	٣١	٣٦,٩	١٤	١٦,٧	٢,٣	٤	
٤	تصميم موقع للمنظمة علي شبكة الانترنت لتلقى شكاوى ومقترحات المواطنين	٣٦	٤٢,٩	٣٣	٣٩,٣	١٥	١٧,٩	٢,٢٥	٥	
٥	توفير قاعدة بيانات الكترونية خاصة بالعملاء المستفيدين	٣٧	٤٤	٣٥	٤١,٧	١٢	١٤,٣	٢,٣	٣	
٦	أرشفة البيانات الكترونياً أولاً بأول للرجوع إليها عند الحاجة	٤٠	٤٧,٦	٣٤	٤٠,٥	١٠	١١,٩	٢,٣٦	٢	
٧	تطوير وصيانة أجهزة الحاسب الآلي باستمرار	٢٥	٢٩,٨	٤١	٤٨,٨	١٨	٢١,٤	٢,٠٨	٨	
٨	توفير متخصصين لدى المنظمة للتدريب على استخدام الحاسب الآلي	٣٠	٣٥,٧	٤٣	٥١,٢	١١	١٣,١	٢,٢٣	٦	
	البعد ككل							٢,٢٦	٠,٣	
	مستوى متوسط									

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إمداد المنظمة بمزودين دائمين لخدمة الانترنت بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، يليه الترتيب الثاني أرشفة البيانات الكترونياً أولاً بأول للرجوع إليها عند الحاجة بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، ويتفق ذلك مع دراسة peter and others (٢٠٠٦) والتي اشارت الى ضرورة الاستفادة من خدمات الانترنت للانتقال من نظام تقديم الخدمات التقليدية الى تقديم خدمات الكترونية لذا كان لاد من وجود مزودين دائماً من خدمات الإنترنت ، ثم الترتيب الثالث توفير قاعدة بيانات الكترونية خاصة بالعملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٣)، وأخيراً الترتيب الثامن تطوير وصيانة أجهزة الحاسب الآلي باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٠٨)، ويتفق ذلك مع دراسة عبد المقصود (٢٠٠٥): والتي اشارت الى ضرورة تحديث الأجهزة الموجودة ونشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع المحلي، والعمل علي إكساب مهارات تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر.

(٢) متطلبات الموارد البشرية:

جدول رقم (٨) يوضح متطلبات الموارد البشرية (ن=٨٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٩	٠,٧	٢,٢١	١٥,٥	١٣	٤٧,٦	٤٠	٣٦,٩	٣١	تصميم نظام الكتروني لحضور وانصراف الموظفين داخل المنظمة	١
٢	٠,٥٣	٢,٤٦	١,٢	١	٥١,٢	٤٣	٤٧,٦	٤٠	تشجيع العاملون بالمنظمة لحث المواطنين على استخدام الأدوات الالكترونية	٢
٤	٠,٥٩	٢,٤٣	٤,٨	٤	٤٧,٦	٤٠	٤٧,٦	٤٠	إنشاء بريد الكتروني العاملين بالمنظمة على الموقع الالكتروني للمنظمة	٣
٧	٠,٥٨	٢,٣٧	٤,٨	٤	٥٣,٦	٤٥	٤١,٧	٣٥	توفير الدعم الفني المستمر للعاملين بالمنظمة	٤
٦	٠,٥٨	٢,٤	٤,٨	٤	٥٠	٤٢	٤٥,٢	٣٨	بث الثقة من جانب العاملين بالمنظمة للعملاء نحو الخدمات المقدمة الكترونياً	٥
٥	٠,٥٤	٢,٤٢	٢,٤	٢	٥٣,٦	٤٥	٤٤	٣٧	تعزيز محو الأمية الالكترونية لدى العاملين بالمنظمة	٦
٨	٠,٦٣	٢,٣٦	٨,٣	٧	٤٧,٦	٤٠	٤٤	٣٧	تصميم برامج خاصة بتدريب العاملين على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة	٧

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٠,٥٤	٢,٤٣	٢,٤	٢	٥٢,٤	٤٤	٤٥,٢	٣٨	٨	تشجيع العاملين بصفة مستمرة على التعامل مع التكنولوجيا المعاصرة
١	٠,٥٥	٢,٥٥	٢,٤	٢	٤٠,٥	٣٤	٥٧,١	٤٨	٩	إقامة دورات تدريبية للعاملين باستمرار
مستوى مرتفع	٠,٢٢	٢,٤	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات الموارد البشرية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إقامة دورات تدريبية للعاملين باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، يليه الترتيب الثاني تشجيع العاملون بالمنظمة لحث المواطنين على استخدام الأدوات الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وهذا ما أكدته دراسة عويس (١٩٩٨) التي اشارت الى تأثير واقع الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية الاجتماعية، ثم الترتيب الثالث تشجيع العاملين بصفة مستمرة على التعامل مع التكنولوجيا المعاصرة بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، ويتفق ذلك مع دراسة وأخيراً الترتيب التاسع تصميم نظام الكتروني لحضور وانصراف الموظفين داخل المنظمة بمتوسط حسابي (٢,٢١)، ويتفق ذلك مع دراسة عبود ٢٠١٩ التي اشارت الى مدى جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية وأهم المؤشرات المطلوبة وتحليلها كمؤشر القدرة والموارد البشرية ومؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك دراسة دراسة (Gillette, ٢٠٠٥) أن التدريب والتعليم الالكتروني ساهم في تزويد العاملين بالمهارات والمعارف المختلفة المطلوبة لوظائفهم كما ساهم في خفض تكاليف التدريب بنسبة ٢٥% عن التأهيل والتدريب التقليدي.

(٣) المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية:

جدول رقم (٩) يوضح المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية (ن=٨٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير المخصصات المالية للتحويل نحو الحكومة الرقمية للمنظمة	٣٣	٣٩,٣	٤٦	٥٤,٨	٥	٦	٢,٣٣	٠,٥٩	٦
٢	التحفيز المستمر للإدارة للعاملين على استخدام الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات	٣٥	٤١,٧	٤٦	٥٤,٨	٣	٣,٦	٢,٣٨	٠,٥٦	٤
٣	إقامة دورات تدريبية للموظفين لكيفية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة	٣٤	٤٠,٥	٤٥	٥٣,٦	٥	٦	٢,٣٥	٠,٥٩	٥
٤	تغيير كلمات المرور الخاصة بالمنظمة بشكل مستمر	٣١	٣٦,٩	٤٦	٥٤,٨	٧	٨,٣	٢,٢٩	٠,٦١	٨
٥	عمل نشرات توضيحية باستمرار نحو أهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية	٣١	٣٦,٩	٤٧	٥٦	٦	٧,١	٢,٣	٠,٦	٧
٦	ضرورة سعي الإدارة بشكل مستمر إلى الانتقال من دائرة الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية	٣٨	٤٥,٢	٤٤	٥٢,٤	٢	٢,٤	٢,٤٣	٠,٥٤	٢
٧	وضع تقارير حول مدى استخدام الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات	٣٧	٤٤	٤٥	٥٣,٦	٢	٢,٤	٢,٤٢	٠,٥٤	٣
٨	وضع نظام فعال للإشراف المستمر على الحكومة الإلكترونية للمنظمة	٤٠	٤٧,٦	٤١	٤٨,٨	٣	٣,٦	٢,٤٤	٠,٥٧	١
	البعد ككل							٢,٣٧	٠,٢٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسئولون بالمنظمات الأهلية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وضع نظام فعال للإشراف المستمر على الحكومة الإلكترونية للمنظمة بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، يليه الترتيب الثاني ضرورة سعي الإدارة بشكل مستمر إلى الانتقال من دائرة الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٤٣) ويتفق ذلك مع دراسة بوخرىص ٢٠١٧ في أهمية دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، ثم الترتيب الثالث وضع تقارير حول مدى استخدام الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، وأخيراً الترتيب الثامن تغيير كلمات المرور الخاصة بالمنظمة بشكل مستمر بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وهذا ما أكدته دراسة صابر

(٢٠١٢) والتي اكدت على اهمية النواحي الادراية لتحديد إمكانية استخدامات تكنولوجيا المعلومات، في تطوير عملية تقديم الخدمات من خلال السرعة والمرونة والاستمرارية.

(٤) المتطلبات القانونية للحكومة الالكترونية:

جدول رقم (١٠) يوضح المتطلبات القانونية للحكومة الالكترونية (ن=٨٤)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت لعملاء المنظمة بشكل معترف به	٤٠	٤٧,٦	٤٠	٤٧,٦	٤	٤,٨	٢,٤٣	٠,٥٩	١
٢	تقديم خدمات لعملائها عبر الإنترنت	٣٨	٤٥,٢	٤٢	٥٠	٤	٤,٨	٢,٤	٠,٥٨	٢
٣	تسهيل المنظمة عملية تبادل المعلومات عبر الإنترنت في طار قانوني	٣٦	٤٢,٩	٤٠	٤٧,٦	٨	٩,٥	٢,٣٣	٠,٦٥	٦
٤	وضع القوانين واللوائح المنظمة للعمل على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة	٣٦	٤٢,٩	٤١	٤٨,٨	٧	٨,٣	٢,٣٥	٠,٦٣	٥
٥	توفير نظام قانوني بالمنظمة للتوقيع الإلكتروني	٣٥	٤١,٧	٣٩	٤٦,٤	١٠	١١,٩	٢,٣	٠,٦٧	٧
٦	ضرورة عقد المنظمة اتفاقيات الكترونية بينها وبين المنظمات الأخرى	٣٧	٤٤	٣٥	٤١,٧	١٢	١٤,٣	٢,٣	٠,٧١	٨
٧	توفير وثائق خاصة بالحكومة الالكترونية داخل المنظمة	٣٥	٤١,٧	٤٥	٥٣,٦	٤	٤,٨	٢,٣٧	٠,٥٨	٣
٨	ضرورة الاعتراف القانوني بالخدمات الالكترونية التي تقدمها المنظمة	٣٣	٣٩,٣	٣٩	٤٦,٤	١٢	١٤,٣	٢,٢٥	٠,٦٩	٩
٩	وجود عقوبات رادعة للموظفين حال التلاعب بالخدمات الالكترونية	٣٦	٤٢,٩	٤٣	٥١,٢	٥	٦	٢,٣٧	٠,٦	٤
	البعد ككل							٢,٣٤	٠,٢٥	متوسط مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات القانونية للحكومة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت لعملاء المنظمة بشكل معترف به بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، يليه الترتيب الثاني تقديم خدمات لعملائها عبر الإنترنت بمتوسط حسابي (٢,٤)، ثم الترتيب الثالث توفير وثائق خاصة بالحكومة الالكترونية داخل المنظمة بمتوسط حسابي (٢,٣٧)، وأخيراً الترتيب التاسع ضرورة الاعتراف القانوني بالخدمات

الإلكترونية التي تقدمها المنظمة بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وهذا ما اشارت اليه دراسة سعد (٢٠٠٢) الى ضرورة استخدام بعض الأساليب في الحصول علي البيانات والمعلومات مثل استطلاع آراء المسؤولين بأجهزة الخدمات الاجتماعية والاعتماد علي أجهزة الحاسب الآلي في الحصول علي بيانات دقيقة، وكذلك تساعد نظم المعلومات المتمثلة في جدولة وتنظيم البيانات وتصنيفها من قبل أجهزة الحاسب الآلي في عملية التخطيط وتطوير برامج الرعاية الاجتماعية

(٥) متطلبات الأمن الرقمي:

جدول رقم (١١) يوضح متطلبات الأمن الرقمي (ن=٤٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير أنظمة سرية لحفظ الملفات والوثائق إلكترونياً	٣٤	٤٠,٥	٤١	٤٨,٨	٩	١٠,٧	٢,٣	٠,٦٥	٢
٢	توفير برامج حماية حديثة لصد خطر اختراق المعلومات من طرف آخر	٢٩	٣٤,٥	٤٤	٥٢,٤	١١	١٣,١	٢,٢١	٠,٦٦	٤
٣	تأمين المعلومات الخاصة بالمنظمة بنظام محكم وجيد	٣٥	٤١,٧	٣٤	٤٠,٥	١٥	١٧,٩	٢,٢٤	٠,٧٤	٣
٤	ضرورة التصدي لأي رسائل إلكترونية مخالفة لأهداف وأمن المنظمة	٣٣	٣٩,٣	٤٤	٥٢,٤	٧	٨,٣	٢,٣١	٠,٦٢	١
٥	يجب على المنظمة الإلمام بالأدوات الرقمية غير الآمنة لتجنب استخدامها	٢٨	٣٣,٣	٣٩	٤٦,٤	١٧	٢٠,٢	٢,١٣	٠,٧٢	٩
٦	مواجهة التهديدات الرقمية للمنظمة أياً كان نوعها بشكل مستمر	٢٦	٣١	٤٧	٥٦	١١	١٣,١	٢,١٨	٠,٦٤	٥
٧	التحقق من مصداقية البيانات والمعلومات الواردة للمنظمة	٢٤	٢٨,٦	٤٧	٥٦	١٣	١٥,٥	٢,١٣	٠,٦٥	٧
٨	ضرورة استخدام قنوات اتصال آمنة للبريد الإلكتروني الخاص بالعاملين وغيرها	٣٠	٣٥,٧	٣٥	٤١,٧	١٩	٢٢,٦	٢,١٣	٠,٧٦	٨
٩	تأمين حسابات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة	٣٢	٣٨,١	٣٤	٤٠,٥	١٨	٢١,٤	٢,١٧	٠,٧٦	٦
	البعد ككل							٢,٢	٠,٣٣	متوسط مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات الأمن الرقمي الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسئولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول

ضرورة التصدي لأي رسائل الكترونية مخالفة لأهداف وأمن المنظمة بمتوسط حسابي (٢,٣١)، يليه الترتيب الثاني توفير أنظمة سرية لحفظ الملفات والوثائق الكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٣)، ثم الترتيب الثالث تأمين المعلومات الخاصة بالمنظمة بنظام محكم وجيد بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وأخيراً الترتيب التاسع يجب على المنظمة الإلمام بالأدوات الرقمية غير الآمنة لتجنب استخدامها بمتوسط حسابي (٢,١٣) - وهذا ماكدته دراسة (محمد، حسان، علاء ٢٠١٨) إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات.

(٦) متطلبات المشاركة الإلكترونية:

جدول رقم (١٢) يوضح متطلبات المشاركة الإلكترونية (ن=٨٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تشجيع العاملين على التواصل مع العملاء المستخدمين عبر الإنترنت	٣٣	٣٩,٣	٣٨	٤٥,٢	١٣	١٥,٥	٢,٢٤	٠,٧	٤
٢	الاهتمام بشكاوى ومقترحات العملاء المستخدمين	٣٨	٤٥,٢	٣١	٣٦,٩	١٥	١٧,٩	٢,٢٧	٠,٧٥	٣
٣	توفير خدمة الرد الآلي على استفسارات العملاء المستخدمين	٣٨	٤٥,٢	٣٤	٤٠,٥	١٢	١٤,٣	٢,٣١	٠,٧١	٢
٤	الاهتمام بمشاركة أنشطة المنظمة عبر شبكات التواصل كنوع من التسويق الإلكتروني لخدمات المنظمة	٣٦	٤٢,٩	٢٧	٣٢,٩	٢١	٢٥	٢,١٨	٠,٨١	٧
٥	الإعلان المستمر عن خدمات المنظمة عبر الموقع الرسمي لها عبر الإنترنت	٢٨	٣٣,٣	٤٠	٤٧,٩	١٦	١٩	٢,١٤	٠,٧١	٩
٦	إنشاء حساب رسمي خاص بالمنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي بكافة أشكالها المختلفة	٣٥	٤١,٧	٣١	٣٦,٩	١٨	٢١,٤	٢,٢	٠,٧٧	٥
٧	استخدام غرف الدردشة لتبادل الحوار مع العملاء المستخدمين	٣١	٣٦,٩	٣٦	٤٢,٩	١٧	٢٠,٢	٢,١٧	٠,٧٤	٨
٨	استطلاع رأي العملاء من حين لآخر حول جودة الخدمة المقدمة	٤٢	٥٠	٣٠	٣٥,٧	١٢	١٤,٣	٢,٣٦	٠,٧٢	١
٩	تشجيع العملاء المستخدمين لإبداء آرائهم حول الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمنظمة	٣٥	٤١,٧	٣٠	٣٥,٧	١٩	٢٢,٦	٢,١٩	٠,٧٨	٦
	البعد ككل							٢,٢٣	٠,٣٤	متوسط مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات المشاركة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسئولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول

استطلاع رأي العملاء من حين لأخر حول جودة الخدمة المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٣٦) ويتفق ذلك مع دراسة (محمد، حسان، علاء ٢٠١٨) في أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، يليه الترتيب الثاني توفير خدمة الرد الآلي على استفسارات العملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٣١)، ثم الترتيب الثالث الاهتمام بشكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٢٧)، وأخيراً الترتيب التاسع الإعلان المستمر عن خدمات المنظمة عبر الموقع الرسمي لها عبر الانترنت بمتوسط حسابي (٢,١٤)، ويتفق ذلك مع دراسة Schwen, ٢٠٠٦، إلي تأثير تكنولوجيا المعلومات علي إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الاجتماعية، وان عملية المشاركة تحقق السرعة في إنجاز العمل واتخاذ القرار المناسب، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق جودة القرارات المتخذة مما يساعد على بقاء المنظمة واستقرارها

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية:

جدول رقم (١٣) يوضح المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (ن=٨٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	صعوبة الدخول على مواقع الانترنت لتقديم الخدمة المناسبة لعملاء المنظمة	٣٢	٣٨,١	٤٢	٥٠	١٠	١١,٩	٢,٢٦	٠,٦٦	٨
٢	قلة توافر أجهزة الحاسب الآلي بشكل كافي	٣٤	٤٠,٥	٤٠	٤٧,٦	١٠	١١,٩	٢,٢٩	٠,٦٧	٦
٣	يتم قطع شبكة الانترنت الخاصة بالمنظمة من وقت لآخر	٣٣	٣٩,٣	٤٣	٥١,٢	٨	٩,٥	٢,٣	٠,٦٤	٥
٤	ضعف البنية التحتية الملائمة.	٣٧	٤٤	٣٩	٤٦,٤	٨	٩,٥	٢,٣٥	٠,٦٥	٤
٥	قلة معرفة القوانين والتشريعات الخاصة بالاستخدام السليم لشبكات الانترنت	٣٥	٤١,٧	٤٥	٥٣,٦	٤	٤,٨	٢,٣٧	٠,٥٨	٢
٦	القلق الدائم نحو اختراق شبكة الانترنت والدخول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة	٣٥	٤١,٧	٤٣	٥١,٢	٦	٧,١	٢,٣٥	٠,٦١	٣
٧	كثرة المشكلات الفنية المرتبطة باستخدام الشبكات ومواقع الانترنت	٣٥	٤١,٧	٤٥	٥٣,٦	٤	٤,٨	٢,٣٧	٠,٥٨	٢

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠,٥٨	٢,٣٩	٤,٨	٤	٥١,٢	٤٣	٤٤	٣٧	٨	ضعف الخبرة الكافية لصيانة الحاسب الآلي حال وجود عطل به
٧	٠,٧	٢,٢٧	١٤,٣	١٢	٤٤	٣٧	٤١,٧	٣٥	٩	قلتقة متلقي الخدمة في الخدمات الإلكترونية
٩	٠,٧١	٢,١٨	١٧,٩	١٥	٤٦,٤	٣٩	٣٥,٧	٣٠	١٠	قلتة المعلومات حول البيانات والمعلومات الخاصة بالشبكات
مستوى متوسط	٠,٢٥	٢,٣١	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عدم وجود الخبرة الكافية لصيانة الحاسب الآلي حال وجود عطل به بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، يليه الترتيب الثاني عدم معرفة القوانين والتشريعات الخاصة بالاستخدام السليم لشبكات الانترنت، وكثرة المشكلات الفنية المرتبطة باستخدام الشبكات ومواقع الانترنت بمتوسط حسابي (٢,٣٧)، ثم الترتيب الثالث القلق الدائم نحو اختراق شبكة الانترنت والدخول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وأخيراً الترتيب التاسع قلة المعلومات حول البيانات والمعلومات الخاصة بالشبكات بمتوسط حسابي (٢,١٨)، وهذا ما اكدته دراسة حجازي، توفيق ٢٠١٢ على وصف قواعد البيانات بالمنظمات الأهلية، وهناك العديد من الصعوبات التي تواجه هذه المنظمات في بناء قواعد البيانات بما تمكنها من تصميم نظام متكامل للمعلومات بها.

المحور الرابع: مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية:

جدول رقم (١٤) يوضح مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (ن=٨٤)

الترتيب	الاحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٨	٠,٧	٢,١٨	١٦,٧	١٤	٤٨,٨	٤١	٣٤,٥	٢٩	توفير الدعم المالى المناسب لتشجيع العاملين على استخدام الحوكمة الرقمية	١
٧	٠,٦٥	٢,٢٤	١١,٩	١٠	٥٢,٤	٤٤	٣٥,٧	٣٠	تزويد المنظمة بأحدث أجهزة الحاسب الألى	٢
٩	٠,٧٨	٢,١٨	٢٢,٦	١٩	٣٦,٩	٣١	٤٠,٥	٣٤	تزويد المنظمة ببرامج وتطبيقات رقمية تمكنهم من تقديم الخدمة بشكل سهل لعملائها	٣
٣	٠,٦٦	٢,٣٩	٩,٥	٨	٤١,٧	٣٥	٤٨,٨	٤١	إقامة دورات تدريبية متخصصة في مجال استخدام الحاسب والشبكات	٤
٤	٠,٧١	٢,٣١	١٤,٣	١٢	٤٠,٥	٣٤	٤٥,٢	٣٨	تطوير برامج الاتصال التي تستخدمها المنظمة	٥
١٠	٠,٨١	٢,١٨	٢٥	٢١	٣٢,٩	٢٧	٤٢,٩	٣٦	توعية العاملين بشكل مستمر لأهمية استخدام الحوكمة الالكترونية	٦
٦	٠,٦١	٢,٢٩	٨,٣	٧	٥٤,٨	٤٦	٣٦,٩	٣١	تحسين البنية التحتية للمنظمة بشكل مستمر	٧
٥	٠,٦	٢,٣	٧,١	٦	٥٦	٤٧	٣٦,٩	٣١	عمل ندوات تثقيفية للعملاء المستفيدين حول أهمية استخدام أجهزة الحاسب والشبكات في الحصول على خدماتها	٨
١	٠,٥٤	٢,٤٣	٢,٤	٢	٥٢,٤	٤٤	٤٥,٢	٣٨	توفير المعلومات والبيانات الرقمية الكافية حول العملاء المستفيدين	٩
٢	٠,٥٨	٢,٣٩	٤,٨	٤	٥١,٢	٤٣	٤٤	٣٧	توضيح القوانين والتشريعات الخاصة بسياسة استخدام شبكات الانترنت	١٠
مستوى متوسط	٠,٢٥	٢,٢٩	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابى (٢,٢٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابى: الترتيب الأول توفير المعلومات والبيانات الرقمية الكافية حول العملاء المستفيدين بمتوسط حسابى (٢,٤٣) وهذا ما أشارت اليه دراسة عدوان ٢٠٠٧ الى ضرورة تقبل المواطنين للحصول على

الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية والتعامل بشكل اساسي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, يليه الترتيب الثاني توضيح القوانين والتشريعات الخاصة بسياسة استخدام شبكات الانترنت بمتوسط حسابي (٢,٣٩), وبانحراف معياري (٠,٥٨), ثم الترتيب الثالث إقامة دورات تدريبية متخصصة في مجال استخدام الحاسب والشبكات بمتوسط حسابي (٢,٣٩), وبانحراف معياري (٠,٦٦), وأخيراً الترتيب العاشر توعية العاملين بشكل مستمر لأهمية استخدام الحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,١٨).

المحور الخامس: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية متوسطاً ":

جدول رقم (١٥) يوضح مستوى متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ككل (ن=٨٤)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	٢,٢٦	٠,٣	متوسط	٤
٢	متطلبات الموارد البشرية	٢,٤	٠,٢٢	مرتفع	١
٣	المتطلبات الإدارية للحوكمة الالكترونية	٢,٣٧	٠,٢٥	مرتفع	٢
٤	المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية	٢,٣٤	٠,٢٥	متوسط	٣
٥	متطلبات الأمن الرقمي	٢,٢	٠,٣٣	متوسط	٦
٦	متطلبات المشاركة الالكترونية	٢,٢٣	٠,٣٤	متوسط	٥
	متطلبات الحوكمة الالكترونية ككل	٢,٣	٠,١١	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ككل كما يحددها المسؤولون بالمنظمات الأهلية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول متطلبات الموارد البشرية بمتوسط حسابي (٢,٤), يليه الترتيب الثاني المتطلبات الإدارية للحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٣٧), ثم الترتيب الثالث المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٣٤), يليه الترتيب الرابع متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (٢,٢٦), ثم الترتيب الخامس متطلبات

المشاركة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٢٣), وأخيراً الترتيب السادس متطلبات الأمن الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٢). مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية متوسطاً".

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمتطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ":

جدول رقم (١٦) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمتطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (ن=٨٤)

م	المتغيرات الديموجرافية	متطلبات الحوكمة الإلكترونية لكل	
		المتعامل المستخدم	قيمة المتعامل الدلالة
١	النوع	كأ	غير دال
٢	السن	بيرسون	غير دال
٣	المؤهل العلمي	جاما	غير دال
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	غير دال

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمتطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، وهذا يعني أن متطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين (النوع، السن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل).

(٣) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية":

جدول رقم (١٧) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (ن=٨٤)

م	المتغيرات الديموجرافية	المعوقات ككل	
		المعامل المستخدم	قيمة المعامل
١	النوع	كا ^٢	١٥,٥٦٦
٢	السن	بيرسون	٠,٣٦٠ *
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,٠٤١
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,٤٥٧ **

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين سن المسؤولين وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، بمعنى أنه كلما ارتفع سن المسؤولين ارتفع تحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.
- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين عدد سنوات خبرة المسؤولين في مجال العمل وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، بمعنى أنه كلما زادت عدد سنوات خبرة المسؤولين في مجال العمل ارتفع تحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية.
- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، وهذا يعني أن المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين (النوع، والمؤهل العلمي).

(٤) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية ":

جدول رقم (١٨) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (ن=٨٤)

م	المتغيرات الديموجرافية	المقترحات ككل	
		المتغير المستخدم	قيمة المعامل
١	النوع	كا ^٢	١٠,٧١٤
٢	السن	بيرسون	٠,٠٤٤
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,٠٦٥
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,٠٥٦

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، وهذا يعني أن مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين (النوع، السن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل)، وقد يرجع ذلك إلى رغبة جميع العاملين في المنظمة إلى الاستغناء عن تقديم الخدمات التقليدية والاعتماد على الحوكمة الإلكترونية في تقديم الخدمات كأسلوب تكنولوجي حديث يوفر وقت وجهد العاملين في تقديم الخدمات.

عاشراً: رؤية مستقبلية لطريقة تنظيم المجتمع

١ - الأسس التي تقوم عليها

- نتائج الدراسات السابقة.
- تحليل الاطار النظري.
- نتائج الدراسة التي قام بها الباحث.

٢- الأهداف: تفعيل وتطبيق نظم الحوكمة الالكترونيه في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية.

٣- مكان التنفيذ: المنظمات غير الحكومية.

٤- وحدة العمل:

- الاخصائيون الاجتماعيون

- أعضاء مجالس إدارات

- مديري البرامج والمشروعات

- أعضاء الجمعية.

٥- اهم نماذج طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة :

- نموذج تنمية البرنامج والاتصال.

- نموذج العمل مع مجتمع المنظمة.

- نظرية التطور التكنولوجي.

٦- أهم استراتيجيات تنظيم المجتمع المستخدمة:

- استراتيجية تحسين قدرة المنظمة على حل مشكلاتها.

- تغيير السلوك.

- استراتيجية التطوير المستمر.

- تغيير الاتجاهات.

٧- أدوار المنظم الاجتماعي دو المعلم - المخطط- جامع البيانات - الوسيط - المنفذ- المنسق

٨- أدوات طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة(الاجتماعات - اللجان- الندوات- الدورات التدريبية)

عاشراً: توصيات الدراسة

١. أهمية قيام طريقة تنظيم المجتمع بحس المسؤولين علي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية من

خلال استخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنها الحوكمة الالكترونية وتدريب

الكوادر والعاملين علي استخدام تلك الوسائل.

٢. ضرورة توفير خطة شاملة للمنظمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية داخل المنظمة.

٣. توفير العديد من الدورات التدريبية للعاملين بالمنظمات الاهلية وتشجيعهم نحو التوجه

لاستخدام الحوكمة الالكترونية.

٤. توفير المالية المناسبة لاستخدامها في شراء وتطوير أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الرقمية الحديثة اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في المنظمة بغرض تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
٥. استكمال التشريعات التي تغطي جميع متطلبات الحوكمة الإلكترونية.
٦. وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق الحوكمة الإلكترونية والاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة ووضع عقاب رادع لمن يسيئ استخدام هذه الوسائل.
٧. تحديث القوانين والقرارات الوزارية بحيث تغطي كافة جوانب الفنية والإدارية والمالية للمنظمة بما يمكنها من تطوير وتحديث أسلوب تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء المستفيدين.
٨. إصدار نشرات دورية عن الجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيفية التعامل معها بالشكل المطلوب وكيفية استخدامها والاستفادة منها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لتوعية العاملين.
٩. وضع خطة لتنمية القوى البشرية على مستوى المنظمات بحيث تشمل تدريب الموظفين والعاملين بالمنظمة ، وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تور خدمات المنظمة.
١٠. تشجيع الباحثين على القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث حول تطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية في المنظمات الأهلية للوقوف عليها والاستفادة منها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أحمد، محمد عصام وأخرون (٢٠١٢). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية، دراسة حالة في محافظة نينوي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ٩.
- بادي و بوخالفة (٢٠١٧). الحوكمة الإلكترونية وتواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز المشاركة الإلكترونية، المؤتمر الثامن والعشرون، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- الباز، شهيد (١٩٩٤). المنظمات الأهلية في مصر وإمكانية التطوير، المجلس القومي للأهوية والطفولة، القاهرة.
- باي، أحمد (٢٠١٦). مقارنة الحوكمة الإلكترونية كألية حامية ضد الجرائم الإلكترونية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد ٢٩.
- بدوي، هناء حافظ (٢٠٠٢). إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- بطوش، كما (٢٠٠٤). المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات، حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية.
- بكار، صلاح الدين (٢٠١١). اساليب تطبيق الحوكمة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- البكري، شريف محمد احمد (٢٠١٣). اثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الاداء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة قناة السويس، كلية التجارة.
- بوخريص، السنوسي سليمان (٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، جامعة بني غازي، كلة العلوم والآداب، العدد ٤٠.
- الثمان، ثامر، والجوري، مراد (٢٠١٦). متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية، المجلة العربية للدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، المجلد ٣، العدد ١.
- حجازي، سناء وتوفيق، نيفين (٢٠٠٨). دراسة لقواعد البيانات بالمنظمات الاهلية كمدخلات لنظم المعلومات مطبقة على عينة من المنظمات الاهلية بمنطقة شمال القاهرة، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ٦.
- حسن، عبد الباسط (١٩٩٧). التنمية الاجتماعية، مكتبة وهبه، القاهرة.
- حسن، مكاوي (١٩٩٣). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- حسين، محمد جاد، احمد، اشرف محمود (٢٠١٥). إمكانيات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد ٣٤، الجزء الأول.
- خاطر، احمد مصطفى (٢٠٠٤). الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية (الأسس النظرية والممارسة العامة) الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- الدقن، احمد السيد (٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام اطار اهداف مراقبة انظمة المعلومات والتكنولوجيا، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة المجلد ١٨، العدد ١.
- الرافعي، سحر قنوري (٢٠٠٩). الحوكمة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسينية بو علي السلف، العدد ٧.
- السروجي، طلعت مصطفى وأخرون (٢٠٠٧). السياسة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- سعد، محمد نبيل (٢٠٠٢). دور نظم المعلومات في دعم عمليات التخطيط لبرامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- سليمان، منة الله سعيد عبد العزيز (٢٠١٤). استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- صابر، محمد بدر (٢٠١٢). علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسيوط.
- ظاهر، محمد عبود (٢٠١٩). جاهزية تطبيق الحوكمة الإلكترونية دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهرباء الجنوب، مجلة دراسات ادارية، جامعة البصرة، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد ١١، العدد ٢٢.
- الطلحي، عمر والدرسي، عبد الكريم (٢٠١٠). دور الأعمال الإلكترونية في تفعيل القدرات التنافسية للمنظمات التقليدية في القرن الحادي والعشرين، مجلة المكتبات والمعلومات، ليبيا، طرابلس، العدد ٩، المجلد ٨.

- عبد الفتاح، محمد (٢٠٠٥). ممارسة تنظيم المجتمع في الأجهزة والمنظمات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد. (١٩٩٨). نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية.
- عبد الموجود، أبو الحسن (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عبد الهادي، زين (٢٠٠٨). الحكومة الالكترونية والحكومة الالكترونية متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عبدالجليل، عصام طلعت (٢٠١٢). الثقافة الالكترونية كمتغير لتفعيل البناء التنظيمية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبدالفتاح، عثمان (١٩٨٠). مقدمة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- عبدالموجود، أبو الحسن (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عدوان، اياد خالد (٢٠٠٧). مدي تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عفيفي، عبدالحالق (٢٠١٣). الرعاية الاجتماعية النشأة والتاريخ - الرؤية المستقبلية، القاهرة، الرحمة لدرا النشر.
- عويس، منى والأفندي، عبلة (١٩٩٥). التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية، القاهرة، دار الفكر العربي.
- الكردي، منال (٢٠٠٣). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية- المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
- مريزق، عدمان (٢٠١٤). الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر)، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، جامعة بومرداس.
- ناجي، أحمد، محمود، محمد محمود (٢٠٠٧). التنمية في ظل عالم متغير، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٧.
- نوير، طارق (٢٠٠٦). الحكومة المعلوماتية في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- هويدا، عدلي (٢٠٠٥). فعالية مؤسسات المجتمع المدني وتأثيره على بلورة سياسة اتقاق للخدمات الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، الإسكندرية .

المراجع الأجنبية :

- AlAthmay, AlaaAldin (٢٠١٥). Demographic factors as determinants of e-governance adoption: Afield study in the United Aeab (UAE).
transforming government people process and policy, Vol. ٩ No. ٢.
- Aneri, M (٢٠١٤). The Challeng of Policy Formulation and Service Delivery in the ٢١st Century improving customer service delivery, BY E-governance, International Journal of Scientific and Research Publications, vol ٤ ,ce delivery International Journal, governance-BY E
- Charlie, Gillette (٢٠٠٥). Improving Business performance through E, Learning. www.Clomedia.Com.
- Julie Cwikel & Ram (٢٠٠١). Ethical Dilemmas In Applying Second Wave Information Technology To Social Practice Journal of Social Work, Vol ٣٦, N٢.
- Peter s Julie, f, linda d (٢٠٠٦): E-government services in the local government context: an Australian case study business process manegment journal, vol, ١٢ Issue.

Simon, Hall BSC(AES), GDURP, (٢٠٠١). Community Net work- Community Development Through Information Technology, Online Planning Journal- Articles- Microsoft Inter Explorer , P١٠-١١

Steve, Molloy & Charles ,R. Schwenk (٢٠٠٦): The Effect Of Information Technology On Strategic Decision Making, N. Y, Journal Of Management Studies.