قدرة الجامعات المصرية علي الإلتزام بمعايير الحوكمة في إطار طريقة تنظيم المجتمع وعلاقته بمواجهة الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا

The ability of Egyptian universities to adhere to governance standards within the framework of the method of community organization and its relationship to confronting societal crises at the time of the spread of the Corona virus

دكتور حسن خميس ابراهيم نحله

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور

الملخص باللغة العربية : تستهدف الدراسة تحديد مدى قدرة الجامعات على الالتزام بمعايير الحوكمة، مدى قدرتها على مواجهة الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا، وما الصعوبات التى تواجه الجامعات فى تطبيق معايير الحوكمة والصعوبات التى تواجهها فى التعامل مع الأزمات المجتمعية، واعتمدت الدراسة على الدراسات الوصفية باستخدام الحصر الشامل عن طريق استمارة قياس للقيادات الجامعية بدمنهور وعددهم (١٢٤) وتوصلت الدراسة إلى قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة المتمثلة فى رفع مستوى الخدمات، الشفافية، المساءلة، المشاركة فى صنع القرار، كما أن الجامعات لديها القدرة على التعامل مع الأزمات المجتمعية داخلها أو خارجها، وأن هناك بعض الصعوبات تواجه الجامعات فى الالتزام بمعايير الحوكمة .

الكلمات الدليلة : الحوكمة، تنظيم المجتمع، الأزمات، فيروس كورونا.

Abstract: The study aims to define university capacity to obligate by Governance standards and facing societal crises in the time of Corona virus, and what's obstacles which face in obligation of Governance standards and societal crises, the study depends on the descriptive study using the social survey to university leaders its number (124) leader, study results explains that, Egyptian universities have ability to obligate Governance standards as quality services, transparency, accountability, and participation in decision making, and university have the ability to deal with societal crises in or out, there are some obstacles which face university to obligate the standards of Governane.

Keywords: governance, community organization, crises, corona virus.

أولاً : مشكلة الدراسة : The Topic of Study :

إن التغيرات الإجتماعية التى يشهدها المجتمع الإنسانى المعاصر وخاصة فى الدول النامية ما زالت علي راس الموضوعات التي تجذب اهتمام العلماء والمتخصصين علي الصعيدين النظري والتطبيقي، فتغير المجتمع وتطوره أمر حتمى تثنيه دراسة الإنسان منذ نشأته، وإذا كان التغير الإجتماعي ليس بظاهرة حديثة لأن المجتمع الإنسانى بطبيعته متغير، إلا أن المجتمع المعاصر اصبح يتسم بالتغير السريع في حركته والشامل في أبعاده إذ يمتد ذلك التغيير إلي كل قطاعات الحياة. (الرشيدي، ٢٠٠٨، ص٧٧)

كما نعيش اليوم فى عالم يحظي بثورة غير مسبوقة من نوع يكاد مستحيلاً تخيله منذ قرن أو قرنين أو أكثر فيشهد العالم تحولات هامة تتجاوز النطاق الإقتصادى، وأسس القرن العشرين والحادى والعشرين نظم حكم ديمقراطية وقائمة علي المشاركة لتكون نموذجاً مبرزاً للتنظيم السياسي، وأصبحت مفاهيم حقوق الإنسان والحرية السياسية جزءاً

شبة اساسي في الخطاب السائد، ومع هذا كله نعيش أيضاً في عالم يعانى مظاهر قاسية من الحرمان والقهر وظهرت مشكلات كثيرة جديدة وقديمة علي السواء من بينها الفقر المزمن والعجز عن الوفاء بالاحتياجات الاولية وانتشار الجوع على نطاق واسع. (صن ٢٠٠٤، ص١١)

هذا ولقد شهدت مصر كغيرها من بلدان العالم تحولات عديدة عبر السنوات الأخيرة مما يمكن معه القول بأن المجتمع المصري هو الأخر لم يعد كما كان من قبل، بل أن واقعاً مصرياً جديداً يتشكل وتتضح معالمة منذ بدأت حركة التحول فى منتصف السبعينات من ارهاصات سياسية والانفتاح الاقتصادى والتحول السياسي (السلمى، ١٩٩٢، ص٤٨)

وسرعان ما تغيرت أشكال الحياة فى المجتمع المصري بظهور مشكلات متعددة وتطورت وفقاً لتحولات عديدة لتصبح أزمات مجتمعية اثرت علي البشرية كلها فى كافة مناحى الحياة الاقتصادية، الإجتماعية والتي أثرت بشدة علي المستويات المعيشية للمواطنين ونوعية حياتهم، فالأزمات تحدث في كل زمان ومكان، حدثت في الأزمنه القديمة وتحدث في العصر الحديث، تقع في الدول المتقدمة وتقع في البلدان المتخلفة والنامية علي حد سواء (الخضيرى، ١٩٩٧، ص٦)

ولقد ظهرت الأزمات المجتمعية فى المجتمع المصري فى ازمنه متعددة، ظهرت حديثاً عندما حذر العلماء ومنظمات الأمم المتحدة العالم من امكانية تفشى وباء فيروس انفلونزا الطيور (H_1 N_1) القاتل في دول العالم وأنه إذا ما انتشر فسوف يؤدي إلي قتل الملايين من البشر بالإضافة الى حدوث كوارث اقتصادية واجتماعية نتيجة لحصده بلايين الأعداد من الدواجن وكذلك التكاليف الرهيبة للتصدي له والسيطرة عليه (قاعود، ٢٠٠٦، ص٥٦)

وزادت الأزمات المجتمعية فى عام ٢٠١٩ وتفاقمت مع انتشار فيروس كورونا واجتياحة للعالم كله فى عام ٢٠٢٠ حيث فقد العالم ملايين البشر بسبب هذا الفيروس القاتل الذى ظهر فى المجتمع المصرى فى أوائل عام ٢٠٢٠ فأصبحت تداعياته تمثل أزمات مجتمعية فى مختلف اشكال الحياة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الامر الذى أدى الى اعتراف المجتمع المصرى بأن انتشار فيروس كورونا هو من اقسى الأزمات التى مر بها فى مختلف عصوره حيث نتج عن هذه الأزمة انتشار العديد من الأزمات حيث اغلقت المدارس، النوادى، المتاجر، المصانع، ومعظم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ومنها الجامعات.

ومواجهة الكوارث والأزمات المجتمعية هي مسئولية كل المهن، والخدمة الاجتماعية أحد المهن التى ساهمت بدور كبير فى هذا الصدد فهناك العديد من الدراسات التى تناولت الأزمات المجتمعية ودور مهنة الخدمة الاجتماعية حيث أشارت دراسة ماري، Marie (٢٠٠١) علي تأثير الأزمات الاقتصادية على المستوي المعيشى لحياة الاسر، كما أكدت علي أنه لا بد من القيام بدعم شبكات الأمان والحماية الاجتماعية للأسر من خلال توفير العديد من آليات العمل والإنتاج، كما أكدت دراسة ستيف، Steve (٢٠٠٥) علي أهمية استثمار الموارد البشرية فى صنع واتخاذ القرارات أثناء الأزمات المجتمعية، وأن المنظمات يجب أن تحافظ علي التزام العاملين بها وتنظيمهم وظيفياً لما لذلك من أثر ايجابى علي فاعلية المنظمة وقت الأزمات، كما أكدت دراسة ابراهيم (٢٠٠٦) علي أهمية دور مهنة الخدمة الإجتماعية، من خلال ما يقوم به الأخصائى الإجتماعي من أدوار ومهام فى مواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية، وأنه من الضرورى أن نقوم بمساندة ودعم الأخصائيين الإجتماعيين لمساعدتهم علي مواجهة الأزمات الغذائية وتحقيق الأمن الغذائي لأفراد المجتمع.

وتعد طريقة تنظيم المجتمع – كأحد طرق الخدمة الإجتماعية – من الطرق ذات الصلة بمواجهة الأزمات والكوارث المجتمعية حيث تتدخل هذه الطريقة لمواجهة العديد من الأثار وذلك من خلال مجموعة من الأدوار وهى الدور التنسيقى، الدور التخطيطي، الدور التنموى، الدور الدفاعى، حيث تتكامل هذه الأدوار بهدف مواجهة آثار الكوارث في محاولة من الطريقة لأشباع حاجات المتضررين من خلال العديد من الهيئات الحكومية والأهلية (مسلم، حسنين، ٢٠١٦، ص٣٤٩)

ولقد حتم ظهور الأزمات وما تابعها من آثار وتداعيات سلبية ضرورة وجود تخطيط علمى لإدارتها ومواجهة آثارها، وتعد إدارة الأزمات والكوارث مسئولية جماعية تتداخل وتتكامل فيه أدوار وأنشطة أجهزة وكيانات متعددة، كما أن التنسيق والتنظيم لإدارة الأزمات ينبغى أن يبنى علي منظومة تتفاعل فيها أنشطة وجهود كل الكيانات والخبرات ذات العلاقة بالأزمة وهى عملية تتسم بالمرونة بالقدر الذي يسمح له بالتكيف مع التغيرات التى تستجد مع الأزمات (محمد، ٢٠١٢، ٢٣٣).

والجامعات المصرية من أكثر المؤسسات التى عانت من تداعيات أزمة كورونا حيث تعرضت الجامعات المصرية للإغلاق الذى ظهر معه العديد من المشكلات تتعلق بسير العملية التعليمية وكيفية القيام بدورها التربوي والتعليمي، وكيفية نقل العلم للطلاب، كيفية تقييم الطلاب بالإضافة إلى المشكلات المادية المرتبطة بكيفية مكافحة العدوي لهذا

الفيروس بين العاملين وأعضاء هيئة التدريس، فالجامعات المصرية ليست مصدراً للتعليم فقط بل تقوم بعدة أدوار وتحكمها العديد من المعايير والقيم، فالجامعات والمنظمات البحثية الأخرى من أهم المصادر التى يمكن من خلالها الحصول علي العديد من المعارف النظرية والمعلومات فيما يتعلق بنماذج علاجية فعالة وإجراءاتها، كما يتم تمويلها من خلال بعض المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتقوم ببعض المهام المرتبطة بتطوير واختبار بعض المداخل العلاجية لاسيما تنمية المعرفة النظرية واكتساب بعض القيم المرتبطة بتنمية شخصيات الطلاب تجاه أنفسهم وتجاه المجتمع (Philpot, 2002, P142)

وللتعامل مع تداعيات أزمة كورونا قامت الجامعات المصرية بدور كبير فى هذا الصدد، فقد شاركت الجامعات كباقى مؤسسات المجتمع المصرى فى العديد من الأنشطة لمكافحة هذا الفيروس حيث فتحت الجامعات أبوابها للمصابين وعزلهم في المدن الجامعية بها بعد تجهيزها بالإجراءات الاحترازية للأزمة، كما قامت الجامعات بالدور التوعوي وكذلك الدور العلاجى من خلال دراسة هذا الفيروس ومحاولة الوصول الى لقاحات وعلاجات له بالإضافة الى اهتمامها بالجانب التعليمى حيث استحدثت طرق التعليم عن بعد واستبدال الامتحانات بأساليب أخري للتقييم مثل المشروعات البحثية فى محاولة منها للحفاظ علي صحة الطلاب والمجتمع الجامعى.

وتعتبر جامعة دمنهور من الجامعات التى إهتمت بمواجهة أزمة فيروس كورونا فى محافظة البحيرة، فقد قامت بإتخاذ العديد من الإجراءات على المستوى الداخلى، ففى الداخل تم عمل الإجراءات الإحترازية اللازمة لضمان صحة وسلامة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين حيث قللت الجامعة من نسب حضور الطلاب بها مراعاة للتباعد الإجتماعى، كما بذلت الجامعة جهوداً كبيرة تتضمن عمليات تطهير، توفير الكمامات بالإضافة إلى إتاحة المقررات الدراسية إلكترونياً وإستبدال الإمتحانات بعمل مشروعات بحثية، وخارجياً قامت الجامعة بالعديد من الأدوار فى خدمة المجتمع الخارجى حيث ساهمت فى تنفيذ العديد من الندوات التوعوية لرفع مستوى وعى سكان المجتمع بأخطار فيروس كورونا وكيفية الوقاية منه، كما شاركت المجتمع المحلى فى توفير العديد من الإمكانات اللازمة للوقاية كأدوات التطهير وإتاحتها للجمهور بأسعار مناسبة.

وتعتبر الحوكمة أحد المداخل والأليات التى تستخدمها مهنة الخدمة الإجتماعية فى التعامل مع الأزمات، فالحماية من المخاطر هى مفتاح أو الاعتبار الاساسي للحوكمة فى المدنية الحديثة وتعتمد علي دمج الممارسة بين المؤسسات الحكومية، التطوعية والخاصة في عملية إدارة المخاطر، حيث أن الحوكمة الإجتماعية لها استراتيجياتها للتعامل مع

المخاطر تبدا هذه الاستراتيجيات بالوقاية وتقدم قبل حدوث المخاطر وتشمل علي ممارسات للتقليل من احتمالية حدوث المخاطر كمساعدات الدعم المرئى للمستفيد من الخدمة، ثم استراتيجية التسكين أو التلطيف وهي أيضاً تاتى قبل وقوع المخاطر وتهدف الى تقليل العلاقة او الارتباط الحيوي، أما الاستراتيجية الأخيرة هى النضال وتهدف الى التعامل المباشر مع المخاطر وقت حدوثها. (Webb, 2006, P66)

وهناك العديد من الدراسات فى طريقة تنظيم المجتمع والتى أكدت علي أهمية الحوكمة كأحد الأليات التى يمكن أن نستخدمها في التعامل وقت الأزمات والمخاطر حيث اكدت دراسة هولم، Holm (٢٠٠٧) علي أهمية الشفافية – كأحد معايير الحوكمة – كمتطلب أساسى فى تحقيق الأمن الغذائي لدى المواطنين، وأنها تساهم في بناء جو من الثقة بين المواطنين والمؤسسات المسئولة عن الغذاء وكلما أتاحت هذه المؤسسات المعلومات عن ميزانيتها واجراءات الصرف بها كلما أدى إلى زيادة ثقة المواطن ومن ثم تحقيق الأمن الغذائى للمواطنين، كما أوصت دراسة الجوهرى (٢٠٠٧) بأهمية تطبيق الحكم الرشيد في كل المنظمات الحكومية وغير الحكومية وان ذلك يعود بالنفع الاقتصادى علي المواطن المصري سواء فى ممارسة حياته اليومية أو على مستوى اهداره للموارد المالية.

كما أكدت دراسة نيكولا، Necola (٢٠١٠) علي أن الحوكمة الجيدة للمنظمات تؤدى الى توزيع أمثل للموارد، كما تساعد فى شمول سكان المجتمع بالخدمات المختلفة، كما أوصت الدراسة بأهمية وضع معايير الحوكمة فى اولوليات الاجهزة الدولية لما لها من أثر إيجابى في مساعدة المجتمعات علي تحقيق العدل والأمن الاجتماعى، كما أشارت دراسة عبد العال (٢٠١٥) إلي أن المتابعة الدروية، نظم المحاسبة الالكترونية وتطوير نظم المعلومات من أهم العوامل التى تؤثر إيجاباً علي تطوير نظم الرقابة داخل المنظمات وأن البحث عن سبل جديدة لتطوير نظم الرقابة فى هذه المنظمات يؤدى الى فعالية هذه المؤسسات وزيادة تأثيرها فى المجتمع.

كما أكدت دراسة عبدالجليل (٢٠٢٠) علي أهمية الحوكمة الرشيدة فى المؤسسات المختلفة لاسيما مساهمتها في مواجهة الأزمات الحقيقية، كما أنها تزيد من الاعتراف بحقوق المواطن، بالإضافة احترام الاعضاء بها لرغبات واحتياجات المواطنين كما اوصت الدراسة فى تصورها المقترح الى وجود معايير واضحة لتحقيق تكافؤ الفرص ولكى يتحقق ذلك لابد من وجود آليات للمساءلة، آليات للشفافية، آليات للمشاركة فى اتخاذ القرار، أليات للمسئولية الاجتماعية، أليات للعدالة الاجتماعية لما لهذه الأليات من اثر إيجابى علي أداء المؤسسات.

كما أن هناك العديد من الدراسات فى طريقة تنظيم المجتمع والتى تناولت قضية الحوكمة فى المنظمات الأهلية والحكومية بشكل عام والحوكمة الإلكترونية بشكل خاص حيث أشارت جين jain (٢٠١١) إلى أهمية الحوكمة الإلكترونية فى القطاع الأهلى وأن نجاحها على المستوى المحلى يتطلب شراكة قوية بين الحكومات المحلية والمواطنين وأن نقص أو عدم وجود إستراتيجية واضحة لتغيير طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين يساهم بشكل كبير فى عدم تحقيق القطاع الأهلى لأهدافه وأن تنفيذ الحوكمة الإلكترونية فى القطاع الأهلى يستلزم تغييراً فى مستوى الوعى لدى المواطنين، كما توصلت دراسة هالدنوانج haldenwong (٢٠١٤) إلى أن إستخدام إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والإتصال فى الإدارة العامة، صنع القرارالسياسى بالمؤسسات الحكومية يساهم بشكل كبير فى جودة وفاعلية هذه المؤسسات من حيث تحسين الخدمات العامة، المشاركة السياسية مما يؤثر بشكل مباشر على تنمية وتقدم المجتمعات خاصة الفقيرة منها، كما أشارت دراسة سيلامات selamat (٢٠١٧) إلى أهمية نظم وتكنولوجيا المعلومات فى تحسين وتطوير ونجاح الحوكمة الإلكترونية فى القطاع الحكومى على مستوى فعالية المناقشات وكذلك على مستوى البحث والممارسة .

وبناء على ما سبق فالدراسة الحالية ترتكز علي قضية أساسية وهى ما مدى قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة وما هى الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية فى الالتزام بمعايير الحوكمة، والى أى مدى يؤثر التزام الجامعات المصرية بالحوكمة على مواجهة الأزمات المجتمعية التى ترتبت علي انشار فيروس كورونا بالمجتمع المصري.

ثانياً: أهمية الدراسة، The Importance of study : وتتحدد فيما يلى:

١- بالنسبة بالتخصص تبرز الدراسة ضرورة التزام المؤسسات فى طريقة تنظيم المجتمع بمعايير الحوكمة وما تساهم به هذه المعايير فى الأداء المهنى لهذه المنظمة وتفعيل دورها فى تحقيق الأهداف التي تصبو اليها وهى فى النهاية تهدف لصالح المواطن والمجتمع.

٢- تلقى الضوء على الأهمية المجتمعية لدراسة أثر الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا على المجتمع وتداعياته على الحياة الإنسانية اقتصادياً، اجتماعياً.

٣- ان الحوكمة الإجتماعية لها أثرها الكبير فى التعامل مع الازمات المجتمعية ولها استراتيجياتها التى تستخدمها قبل الازمة للوقاية منها او التخفيف من حدتها أو على مستوى التعامل مع مواقف الأزمة وهو ما تركز عليه الدراسة الحالية.

٤- الدراسة تلقى الضوء أيضاً على أهمية الجامعات المصرية ودورها فى التعامل مع الأزمات المجتمعية وتداعياتها وقت تفشي فيروس كورونا.

ثالثاً: أهداف الدراسة The goals of study: وتتحدد فى:

١- تحديد مظاهر قدرة الجامعات المصرية علي الالتزام بمعايير الحوكمة.

٢- تحديد مظاهر قدرة الجامعات المصرية علي التعامل مع الأزمات المجتمعية.

٣- تحديد الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية فى تطبيق معايير الحوكمة والتعامل مع الأزمات المجتمعية.

٤- تحديد أهم المقترحات التى تساعد الجامعات المصرية فى تطبيق معايير الحوكمة والتعامل مع الأزمات المجتمعية.

٥- التوصل إلى تصور مقترح من وجهة نظر طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور الجامعات فى مواجهة الأزمات .

رابعاً: تساؤلات الدراسة، The questions of study: وتتحدد فيما يلي:

١- ما مظاهر قدرة الجامعات المصرية علي الإلتزام بمعايير الحوكمة؟

٢- ما مظاهر قدرة الجامعات المصرية علي التعامل مع الأزمات المجتمعية؟

٣- ما الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية فى تطبيق معايير الحوكمة؟

٤- ما أهم المقترحات لمساعدة الجامعات المصرية فى تطبيق معايير الحوكمة؟

خامساً: مفاهيم الدراسة، The concepts of study: وتتحدد فيما يلي:

١- مفهوم الحوكمة governance:

تعرف الحوكمة على أنها من الفعل حكم ومعناه السلطة أو السيطرة على الشئون العامة لدولة او مدينة أو معناه أن تؤثر أو تسيطر علي شئ ما (Oxford, 2009, P343) كما تعرف لغة بانها من الفعل الثلاثي حكم بمعنى قضى، فيقال حكم له وحكم عليه وحكم بينهم واحتكما الخصمان الى الحاكم أو من يختار للفصل بين المتنازعين (الوسيط، ٢٠٤، ص١٩٠)

وتعرف الحوكمة على انها الحكم الذى يعزز ويدعم ويصون رفاهية الإنسان ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحرياتهم الاقتصادية، والإجتماعية والسياسية ويسعى الى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلاً كاملاً وخاصة أفراد المجتمع الأكثر فقراً وتهميشاً وضمان حقوقهم ومصالحهم (Freeland, 2007, P12).

كما تعرف أيضاً بأنها النظام المؤسسى والتنظيم الداخلي الشامل للمؤسسة، وكذلك علي مستوي الدولة والذي يضمن التوصل الى اكفأ السبل لعملية اتخاذ القرار والتدخل السليم فى الوقت المناسب لحماية حقوق أفراد المجتمع (John, 2009, P17)

وتعرف الحوكمة بانها عملية جديدة للحكم أو مركزاً متغيراً للقواعد، كما أنها طريقة جديدة يحكم بواسطتها المجتمع ويتخللها علاقات متشابكة ومختلفة للقوة والمعرفة، كما تضم طرق جديدة للممارسة والتفكير تتضمن سلطات وتكنولوجيا حديثة ورؤى ومنظورات حديثة لضبط الناس فى ظل أخطار المجتمع وتعتمد علي شبكة معلومات وغيرها من آليات المحاسبة والكفاءة والفعالية. (Weeb, 2006, P6)

وتعرف الحوكمة فى إطار الدراسة الراهنة إجرائياً علي أنها :

١) مجموعة من المعايير أو الأبعاد. ٢) تطبق من خلال مجموعة من الإجراءات.
٣) تستخدمها جامعة دمنهور. ٤) تهدف منها تطوير أدائها.
٥) لمواجهة الأزمات المجتمعية .

٢ - مفهوم الأزمات المجتمعية، Societal crises:

تعرف الأزمة لغة بأنها وقت الخطر الكبير او الصعوبة فى اللحظة التى تتغير فيها الأشياء ولا تتحسن وتصبح أسوء (Oxford, 2009, P185)

كما تعرف بانها الحوادث المنتظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات جديدة اكثر ملائمة (بدوى، ٢٠٠١، ص٩١)

كما تعرف بأنها مجموعة من المفاهيم المرتبطة باستجابات الناس الناتجة عن مواجهتهم لمواقف جديدة وخبرات غير مألوفة تظهر علي شكل كوارث أو نكبات طبيعية (Barker, 1987, P36)

وتعرف الأزمة علي أنها تغير مفاجئ حاد غير مرغوب فيه يترتب عليه تهديدات غير متوقعة لحياة الانسان أو ممتلكاته أو كليهما ويسبب فزع للأفراد والمجتمع (محمد، ٢٠١٢، ص٢٣٥)

وتعرف المشكلة المجتمعية علي أنها إنحراف يتم داخل اطار المجتمع او موقف يتطلب معالجة اصلاحية وينجم عن ظروف المجتمع أو البيئة الاجتماعية ويتحتم معه تجميع الوسائل الاجتماعية وتحسينه (صادق، ١٩٨٣، ص٩٤).

كما تعرف المشكلات المجتمعية علي أنها مشكلات تتصل ببناء المجتمع (المنظمات والمؤسسات) وسياسة المجتمع (الإجراءات، اللوائح، التشريعات، السياسات

العامة للمجتمع) والأفراد المكونين للمجتمع (أفراد، جماعات، مجتمعات محلية) كما أنها تتصل بوظائف المجتمع (الانتاجية، الاجتماعية، السياسية) والتى لها انعكاس مباشر علي أمن واستقرار الوطن (عبد اللطيف، ١٩٩٧، ص٤١٩).

وتعرف المشكلة المجتمعية علي أنها مواقف وظروف يرى فيها المجتمع تهديداً لكيانه أو أنظمته الثابتة ومن ثم كانت الحاجة إلى التخفيف منها أو علاجها، كما تعرف بأنها وضع معين يستوجب التصحيح أو انحراف فى سلوك عدد معين من الناس يستوجب العلاج (صادق، ٢٠٠٨، ص٤٠)

وعليه تعرف الأزمة المجتمعية علي أنها تدهور فى أنماط الحياة وتدهور فى خدمات الرعاية الإجتماعية من صحة وتعليم وخلافة وزيادة الاغتراب المجتمعى وسيادة الثقافة السلبية لمختلف شرائح المجتمع (Khinduka, 2008, P244)

كما تعرف الأزمة المجتمعية علي أنها تلك الأزمة التى تصيب مجتمع معين لظواهر معينة تسبب الأزمة مثل الأزمات الاقتصادية، الاجتماعية، الأمنية أو السياسية أو قد ترجع إلي حدوث كارثة طبيعية (محمد، ٢٠١٢، ص٢٤٠)

وتعرف الأزمة المجتمعية فى إطار الدراسة الراهنة إجرائياً علي أنها :

١) مواقف صعبة . ٢) يتعرض لها المجتمع الجامعى. ٣) تصنعها الطبيعة والإنسان.
٤) ظهرت مع إنتشار فيروس كورونا . ٥) أثرت سلباً على الحياة الجامعية.
٦) تستوجب تدخلاً لمواجهتها .

سادساً: الإطار النظري للدراسة، The theoretical structure:

(أ) حوكمة التعليم الجامعى فى طريقة تنظيم المجتمع:

تعد الجامعات من أهم المنظمات التى تساهم فى التربية والتنشئة الإجتماعية للشباب وذلك من خلال تحقيقها لرسالة تشمل ثلاث وظائف رئيسية هي التعليم، البحث وخدمة المجتمع حيث تساهم كأحد المؤسسات الحكومية فى التعامل مع فئة مهمة وهم الشباب الجامعي الذين يعدون من أهم قطاعات الشباب فهم قادة المستقبل من المثقفين في المجتمع (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص٢٦)

فلم تعد مسئولية الجامعات اليوم محصورة فى مجرد إعداد الشباب إعداداً تخصيصاً أكاديمياً وتزويده بالمعرفة والخبرات المهنية الأساسية فى مختلف ميادين العلوم والفنون والأداب فحسب وإنما إتسعت هذه المسئولية لتشمل إعداد الشباب للحياة والمواطنة الصالحة، وتسليحهم بالقيم والاتجاهات والمهارات الاجتماعية وأنماط التفكير الحر وبسائر المقومات التى تمكنهم من ممارسة حقوقهم الاجتماعية بكفاءة (القريطى، ١٩٩٧، ص١)

وطريقة تنظيم المجتمع هي أحد طرق الخدمة الإجتماعية التى اهتمت بقضية تطوير المؤسسات على اختلاف انواعها ويتمثل تطوير المنظمات في عدد من الأساليب الفنية التى تعمل فى تكامل وبنظام وترتيب خاص فى إطار شامل للمنظمة ككل، ويتم تحديده بتوقيتات وخطوات متتابعة ومرتبطة مع بعضها البعض وتركز جهود التطوير التنظيمى على تعديل المناخ التنظيمى وتطوير النظم والإجراءات وأساليب العمل بالشكل الذي يساعد علي تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها. (غيث، ١٩٩٤، ص٥٧)

فقد أصبحت جودة التعليم الجامعي مطلباً ملحاً تنادى به الدول، الحكومات والمنظمات الدولية المهتمة بالتعليم أو المتلقية لمخرجاته علي السواء، لما لأثر هذه الجودة فى تعظيم مخرجات التعليم الجامعى في ظل مجتمع عالمي شديد التنافسية، ومن هذا المنطلق تواجه الجامعات فى جميع أنحاء العالم العديد من المشكلات والعقبات نتيجة تزايد الطلب على التعليم الجامعى، وقلة الموارد الموجهة له من قبل الدول والحكومات، زيادة مطالب القطاع الربحى بنوعية معينة من الخريجين ذوى الكفاءة والمهارة المطلوبتان لسوق العمل (Materu, 2007, P7)

وعليه فقد أصبحت الحوكمة مطلباً ملحاً لتفعيل أداء الجامعات فالحوكمة تمكن المنظمات من القضاء علي الفساد كعائق أمام التنمية المستدامة، كما أن الحوكمة تساعد في بناء أطر قانونية ومؤسسية لمنع الفساد ومكافحته عن طريق إتاحة حرية المعلومات أمام الجمهور أو ما يسمى بالشفافية الكاملة. (ربيع، ٢٠٠٩، ص٢٥١)

(١) معايير حوكمة التعليم الجامعى: Standards of governance:

هناك العديد من المؤشرات التى إهتمت بقياس الحوكمة فى المؤسسات ، وسوف يقوم الباحث بعرض بعضها نظراً لتوافر الأدبيات النظرية التى تناولتها من ناحية ومن ناحية أخرى مراعاة الموضوعية فى تناول هذه المؤشرات سواء من الجانب النظرى أو على المستوى التطبيقى للدراسة الحالية، ومن ناحية ثالثة فإن ندره الكتابات النظرية عن بعض هذه المؤشرات وكذلك أهمية وحداثه الأخذ ببعض المعايير فى الجامعات وتطبيقها دون غيرها، كل ذلك يجعل الباحث يعرض بعض هذه المعايير كالتالى :

١ - رفع مستوى الخدمات، quality of services:

حيث تساهم الحوكمة من خلال إستخدام نظم تكنولوجيا الإتصال فى تحسين طريقة خدمة المواطنين بتوفير الوصول للمعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الإنترنت أو أنظمة الهواتف المحمولة، كما أن عن طريقها يتم توفير وقت وطاقة العاملين على هذه الخدمات مما يؤثر على تقديم خدمة أفضل للمواطن، فالحوكمة تتيح للمواطن

الحصول على الخدمات بطرق مختلفة ومن أماكن متعددة كما أنها تخلق من التنافس من القائمين على الخدمة لإرضاء المستفيد، فالإرتفاع بمستوى الخدمات أو تحسين نوعيتها بالمؤسسات الحكومية (العامة) يتوقف على مدى إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات كاستراتيجية أساسية للحوكمة، وأن إستخدام أو تطبيق الحوكمة يساهم فى جودة وفاعلية المؤسسات الحكومية وكذلك الخدمات التى تقدمها للمواطنين (haldenwong, 2014)

كما أن الحوكمة تهدف فى المقام الأول إلى دعم المستفيد من الخدمة وأن الإرتفاع بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطن يعد الفلسفة التى تقوم عليها الحوكمة حيث أن إدخال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات فى مجال الخدمات العامة يساهم بشكل كبير فى تطوير الأداء المؤسسى وكذلك تطوير وتحسين الخدمات فى كافة المجالات لاسيما فى الخدمات ذات الصلة بالإحتياجات الأساسية للمواطن سواء كانت هذه الخدمة صحية، تعليمية، أو إجتماعية لذلك تؤدى حوكمة الخدمات الإرتفاع بمستوى الخدمه المقدمه للمواطن مما يؤثر إيجاباً على تحسين نوعية حياته (selamat, 2017)

٢ - الشفافية، Transparency:

تعد الشفافية ظاهرة تشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة فهي تتيح لمن لهم مصلحة فى شأن ما ان يجمعوا معلومات حول هذا الشأن وقد يكون لها دور حاسم فى الكشف عن المساوئ وفى حماية مصالحهم وتمتلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار علي الصعيد العام، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحه بين أصحاب المصلحة والمسئولية، وتضع سلسلة واسعة من المعلومات فى متناول الجمهور (قنديل، ٢٠٠٨، ص١٦٥)

والشفافية تعنى حق الافراد فى الوصول الى المعلومات المتعلقة باليات اتخاذ القرارات ولقد تداخلت الأراء حول أهمية عنصر والشفافية وحدودها فى مجال تقييم الأداء المؤسسي، فقد نجد أن العديد من المنظمات قد تخفي بعض البيانات بدعوي حماية النشاط من المنافسين أو الحفاظ علي بعض مواطن القوة بها، كما أن البعض الأخر قد يأخذ الاتجاه المعاكس نحو افصاح مضلل للحقائق من حيث مستويات أدائها مما يجعل تقييم الآداء غير سليم من هنا تأتى أهمية المكاشفة والمصارحة كأحد المعايير الهامة للحوكمة (يوسف، ٢٠٠٥، ص١١٢).

كما تتضح أهمية الشفافية كعنصر هام فى تحقيق الثقة في القطاع العام، فوجود الشفافية لدي المؤسسات الحكومية والإدارة العامة يؤدي إلي تحسين العلاقات بين مؤسسات القطاع العام والمواطنين، وقد يرجع عدم الثقة في المؤسسات العامة الى تأثيرات الأزمات

في الأنظمة السياسية والإدارية بالمجتمعات بالإضافة الى الفشل في تنمية الوعي بالثقافة والقيم العامة (Alienda, 2016, p292)

كما أكدت دراسة كانيا، Kania (٢٠١٦) علي أهمية درو الشفافية فى تحقيق اصلاح التعليم حيث انها تساهم فى زيادة فرص الاستثمار في المدارس، كما تؤثر في اعادة ترتيب عملية التفاعل والعلاقات فى التعليم، كما أكدت الدراسة علي ان تركز مؤسسات الإصلاح علي استخدام الشفافية كمؤشر للتعليم الجيد فى المؤسسات.

- متطلبات تطبيق الشفافية في الجامعات المصرية:

لقد حدد أوليفر، Oliver (٢٠٠٤) عدة مؤشرات لقياس الشفافية في التنظيمات المختلفة وهى:

١- القيادة الحرة: حيث ينبغى علي قادة المنظمات التحلي بمبادئ وقيم وروح الشفافية.

٢- رسم العمليات: فالمنظمات في حاجة إلي توفير المعلومات ومسئولة عن حفظها وتقريرها.

٣- برامج التدريب: حيث يجب علي القائمين علي إدارة عملية الشفافية الحصول علي برامج تدريبية شاملة تتضمن القدرة علي جمع وتفسير المعلومات.

٤- شبكة اتصالات: حيث القيام ببناء قنوات للإتصال الداخلي والخارجي، القادة والمستفيدين (Oliver, 2004, P22)

كما حدد عاشور (٢٠٠٧) عدد من الإجراءات والالتزامات المرتبطة بشفافية المنظمات فيما يلى:

١- الافصاح والأمانة فيما يتعلق بالمنظمة، رسالتها، سياستها، وأنشطتها.

٢- التعهد بالمحافظة علي سرية المعلومات الشخصية بالعملاء والعاملين بها.

٣- العمل علي تبني مواقف ذات علاقة بسياسة المنظمة وموقفها من السياسات العامة من خلال العمل ضمن إجراءات واضحة ومعلنه.

٤- الالتزام بسياسة واضحة للنشر تتضمن حفظ وتوثيق كل ما يتعلق ببناء المؤسسة وعملها.

٥- التعهد بتوفير المعلومات الصحيحة للجمهور بأعلى مستوى من الدقة (عاشور، ٢٠٠٧، ص٢٦).

٣- المساءلة، Accountability:

تعد المساءلة واحدة من المعايير الهامة لتحقيق التنمية في غالبية المجتمعات بإعتبارها معياراً ضابطاً للأداء الحكومي،، وفعلاً تقويمياً للمؤسسات بشخوص القائمين

عليها عندما يتم حماسبتهم من قبل الهيئات المخولة بذلك رسمياً أو من قبل مؤسسات المجتمع المدني والرأى العام للحد من الإنحراف فى العمل الذي قد يحيد عن المسار الصحيح إذا ما ضعفت أشكال المحاسبة أو جرى الحد منها عمداً مما يتسبب فى هدر كبير لموارد البلاد (داود، ٢٠٠٤، ص١٥١)

وتتأثر المساءلة بالنظام فى الدول التى تسعى الى تحقيق الشفافية والديمقراطية، لأن انتشار قيم المساءلة ورسوخها سيؤدى إلى تقدم وازدهار المجتمع وزيادة ثقة المواطن بالدولة، لذلك توجد ضرورة لتفعيل المساءلة فى كافة المجتمعات سواء النامية أو الأخذة فى النمو والمتقدمة خاصة مع توجه الدول لإعادة هيكلة القطاعات الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية بما يتواكب مع الالتزامات والمواثيق الدولية (الدسوقى، ٢٠١٢، ص٣٧).

والمساءلة تعنى واجب الموظفين العاملين، سواء كانوا منتخبين أو كانوا معينين نحو تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحاتهم فى تنفيذها حتي يتم التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم الديمقراطية وأحكام القانون (فرجانى، ٢٠٠٩، ص١٠١)

ويفرق أبو النصر (٢٠٠٧) بين المحاسبة والمساءلة، فالمحاسبة ترتبط بالجوانب المالية فقط، أما المساءلة فتشمل كل الأوجه (الأخلاقية، القانونية، الإدارية، السياسية، البيئية) بما فيها الجوانب المادية أيضاً (أبو النصر، ٢٠٠٧، ص١٤٥).

- الأبعاد الأساسية للإلتزام بالمساءلة فى المنظمات واليات ممارستها:

تتحدد ابعاد المساءلة في ثلاث أبعاد أساسية وهي:

١- مدى اتباع العامل للإجراءات واللوائح والقوانين.

٢- مستوى الفاعلية فى أداء العامل من حيث التخطيط، التنسيق، إعداد الموازنة اللازمة لهذا الأداء.

٣- مدى تحقيق أهداف البرامج (يوسف، ٢٠٠٥، ص١١٣).

وتتم المساءلة علي مستويين هما:

١- مساءلة داخلية: تقوم بها الحكومة بغية حماية المصلحة العامة بإرساء أنظمة وحوافز متعددة تحكم سلوك المؤسسات المختلفة ضمن الحكومة، ومن هذه الإجراءات فصل السلطات وإنشاء أجهزة رقابة مستقلة.

٢- مسائلة خارجية: وتتم حين يقوم الشعب نفسه بمساءلة حكوماته والمساءلة مبنية علي حق الشعب بمحاسبة الدولة والحكومة ووضعها تحت طائلة المسئولية من حيث كيفية استخدامها لسلطتها وموارد الشعب (قنديل، ٢٠٠٨، ص١٦٤).

وقد حدد خواجة (٢٠١٥) أليات ممارسة المساءلة فيما يلى:

١- حق توجيه الأسئلة.
٢- استخدام الاتصالات الالكترونية.
٣- الاتصال المباشر بالمواطنين.
٤- الزيارات الميدانية.
٥- الجولات التفتيشية.
٦- لجان تقصى الحقائق.
٧- تقارير وسائل الاعلام.
٨- تقارير الجهاز المركزى للمحاسبات.

٤- المشاركة فى صنع القرار Participation in decision making:

وتتحدد المشاركة بشكل عام في طريق تنظيم المجتمع بانها ذلك الجهد التطوعى الذى يبذلة الفرد مختاراً لتادية عمل معين يعود بالنفع على غيره من الأفراد، وقد يكون هذا الجهد تبرعاً بالمال أو الوقت أو الجهد احساساً بالمسئولية الإجتماعية والانتماء لمجتمعة، كما تعنى المساهمة أو التعاون مع الأخرين سواء من أهالى المجتمع وقياداته الشعبية أو قياداته المهنية فى اى عمل من الأعمال التى تعود بالنفع علي أهالى المجتمع سواء في المجال الاجتماعي، الاقتصادي، الثقافي والدينى (قاسم، ٢٠٠٨، ص٤١٨)

وبناء عليه فهناك ثلاث شركاء فى صنع القرار الخاص بالحوكمة فى المنظمات وهم:

١- الدول والحكومات وما تشمل عليه من منظمات حكومية على اختلاف اشكالها.
٢- القطاع الخاص وما يشمله من مصانع وشركات ومشروعات خدمية مختلفة.
٣- مؤسسات المجتمع المدنى بما تشملة من جمعيات أهلية، أحزاب سياسية، نقابات وتكون المشاركة فى صنع القرار بين هؤلاء الشركاء الثلاث معاً أو حتى بين الشريك الواحد والمؤسسات التي تتبعه سواء في الحكومة أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني، وتتوقف المشاركة في صنع القرار علي القضية، المشكلة أو الأزمة التي تحتاج فيها الى مشاركة في صنع القرار. (ناجى، ٢٠١٤، ص٢٢٧)

- **استراتيجيات المشاركة فى صنع القرار**، وتأخذ عدة صور كالتالى:

١- استراتيجية العلاج بالتعليم: حيث تدريب الموظفين وممارسة الديمقراطية ودعم التعاون لحل المشكلات.
٢- استراتيجية تغيير السلوك: حيث أن الافراد والجماعات لا تقبل القرارات التى تفرض عليهم بسهولة ولكنهم ينفذون القرارات التى يشاركون في صنعها.
٣- استراتيجية استكمال هيئة العاملين: حيث أن الجهود التطوعية تسد العجز فى العاملين.
٤- استراتيجية التعزيز :ويمكن عن طريقها توفير عناصر قيادية تسهم فى تحقيق سياسة المنظمة.
٥- استراتيجية الحصول على تأييد المجتمع: حيث نرى أن كافة المنظمات فى المجتمع تحاول أن تحصل علي القوة والتأثير للمشاركة فى القرارات المجتمعية. (قاسم، ٢٠٠٨، ص٤٢١)

(ب) الوظائف الإجتماعية للحوكمة فى الخدمة الاجتماعية والأزمات المجتمية:

١ - خصائص الأزمات المجتمعية: ويمكن تحديدها كالتالي:

١/١ الأزمة تعنى تغيرفىالحالة النفسية،كما تعنى الحوادثالاجتماعيةغيرالمألوفة والمفاجأه.

١/٢ تتسبب فى إحداث ضغوط نفسية شديدة ينتج عنها تهديد لحياته أو لحياة المحيطين به.

١/٣ الأزمة قد تواجه فرداً أو أسرة أو جماعه أو مجتمع.

١/٤ تنشأ غالباً لعدم اشباع حاجات الفرد الاساسية او نتيجة للضغوط والتوترات الخارجية.

١/٥ التعامل مع الأزمة يحتاج المزج بين العديد من المعارف والخبرات والمهارات (محمد، ٢٠٠٧، ص٣٣٩٢)

١/٦ وجود أشكال عدم الرضا أثناء الأزمة وكذلك محاولات حل المشكلة لتحقيق التوازن.

١/٧ يشعر الإنسان تجاه موقف الأزمة باليأس والعجز وعدم القدرة على التعامل معه بالأضافة للقلق والضغوط.

١/٨ يفقد الانسان في معظم الحالات ثقته فى نفسه ويخشى أن يؤدى تعرضه للأزمة إلى السير فى إتجاه خاطئ إلى الندم فيما بعد. (جوهر، ٢٠٠٠، ص٣٣٥)

٢ - تصنيف الأزمات المجتمعية وأنواعها Classifications: للأزمات أنواع عديدة نوضحها فيما يلى:

(أ) تصنف وفقاً للمستوي إلى: أزمات عالمية وهى تلك التى تؤثر علي البيئة، أزمات قومية وهى تصيب منطقة معينة، أزمات بلاد العالم الثالث وهي التى تنتج عن العديد من الأمراض السلوكية وإنخفاض مستوى المعيشة والفقر الإداري.

(ب) تصنف وفقاً لمسبباتها الى: أزمات طبيعية كالزلازل والبراكين، أزمات الأسباب بشرية كتراكم المشكلات، سوء الإدارة، أزمات لأسباب إجتماعية وتنتج عن الأجهزة التكنولوجية المختلفة والمعدات.

(ج) تصنف وفقاً لنوعها إلى: أزمات أسرية وتحدث فى نطاق الاسرة كوفاة العائل، أزمات تنظيمية إدارية وتحدث بمنظمات الأعمال بسبب التعرض لأحداث مفاجئة أو بسبب تراكم المشكلات. (محمد، ٢٠١٢، ص٢٣٩)

(د) تصنف وفقاً لعمقها إلى: أزمات سطحية وهى لا تشكل خطورة وتنتهى بسرعة، أزمات عميقه وهى أخطر أنواع الأزمات ذات الطبيعة الشديدة القسوة لإرتباطها ببنيان الكيان الذى حدثت به الأزمة.

(هـ) تصنف وفقاً لشدتها إلى: أزمات عنيفه وهى أزمات بالغة الشدة تهز الكيان الإداري، أزمات خفيفة حيث يكون تأثيرها بسيط علي الرأى العام والجمهور المحيط كالأزمات الناتجة عن الاشعاعات (محمد، ٢٠٠٧، ص٣٣٩)

٣- المشكلات المترتبة على الأزمات المجتمعية Problems: وتتحدد هذه المشكلات فيما يلى:

(أ) مشكلات حياتية أساسية: وهي التى تؤثر علي أفراد المجتمع تأثيراً كبيراً مثل مشكلات الاسكان، الغذاء، التعليم، الصحة والرعاية الاجتماعية، وإن لم يتم مواجهتها تؤثر علي بناء المجتمع ووظائفة.

(ب) مشكلات اقتصادية: وتشمل انخفاض متوسط الدخل للفرد، انخفاض الإنتاجية لدى أفراد المجتمع، وضعف المؤسسات الاقتصادية والاعتماد علي الإستهلاك، ضعف المدخرات الخاصة بالمواطنين.

(ج) مشكلات إجتماعية: كالمشكلات الأسرية المتمثلة فى التفكك الأسرى، عدم وجود أماكن لشغل أوقات الفراغ، اصابة أحد أفراد الأسرة بمشكلة كبيرة، مشكلات النزاعات الأسرية، العادات والتقاليد السلبية.

(د) مشكلات مجتمعية: وهى مشكلات ترتبط ببناء المجتمع ووظائفه المختلفة وما يتعلق بالأوضاع العامة للمجتمعات علي مستوى الجانب السياسي والاقتصادى للدولة وكافة مؤسساتها (عبد اللطيف، ١٩٩٧، ص٣٩)

٤- وحدة الهدف والوظيفة لكل من الحوكمة والخدمة الاجتماعية فى الأزمات المجتمعية:

ينظر للخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث فى ظل العولمة على أنها ممارسة تتاسس على المهنية والنظرية البينية التى تهتم بوظيفة التحسين من أشكال التغير الإجتماعي، التنمية، التمكين للناس، كما أنها ترعى مبادئ العدالة الاجتماعية، حقوق الإنسان، المسئولية الجمعية، احترام وتقبل الاختلاف، علاوة علي أن الخدمة الاجتماعية تعمل علي ترابط ووحدة البشر والبناء الاجتماعي لمواجهة تحديات الحياة وتعظيم الحياة البشرية، وبناء عليه فسوف نجد أن هناك وحدة للهدف والوظيفة بين كل من الحوكمة ومهنة الخدمة الإجتماعية (Coulshed, 2006, P205)

لذا فالحوكمة تؤدي عدد من الوظائف الإجتماعية وقت الأزمات المجتمعية وهي:

١- الاستقرار السياسي: ونعنى بهذه الوظيفة اتخاذ اجراءات وعمليات والتى من شأنها تساعد فى وجود اقتصاد مستقر للدولة.

٢- زيادة الدخل أو الإيرادات: ونعنى بذلك اتخاذ التدابير التى من شأنها تساهم فى زيادة الدخل القومى من الداخل والخارج.

٣- إعادة التوزيع: ونقصد بذلك ان الأخذ بمعايير الحوكمة ومتطلباتها، إجراءاتها يساهم فى اعادة التوزيع وتحقيق العدالة الاجتماعية أو التوزيع الأمثل للموارد بين الناس.

٤- الضبط والتنظيم الاجتماعي: ونعنى بذلك أن الحوكمة تساهم فى إرثاء مجموعة من القواعد والقيم التي من شأنها تساعد علي الضبط الإجتماعي.

٥- ممارسة الحقوق الإجماعية: حيث تساهم الحوكمة فى تحديد الحقوق والواجبات كما تقوم بوظيفة التمكين (Deacon, 2007, P146)

وفى نفس الإطار تهدف الخدمة الإجتماعية وقت الأزمات المجتمعية إلى القيام بنفس الوظائف تقريباً حيث أصبح الأخصائيين الاجتماعيين مدافعين ومتحمسين للتدخل فى الأزمات وقد يرجع ذلك الى أن التدخل في الأزمات يتفق مع النسق القيمي للخدمة الاجتماعية ويزيد ويقوى خبرات الممارسة للأخصائيين الإجتماعيين حيث يستخدم الأخصائيين الاجتماعيين التدخل فى الأزمات فى أوجه عديدة، وفيما يتعلق بالمجتمع المحلى يستخدم الأخصائيين الاجتماعيين التدخل فى الأزمات من خلال الاعتماد علي برامج الوقاية الاولية أو التدخل المهنى المبكر والنظر الى المجتمع المحلى كعميل أو وحدة للعمل. (السنهورى، ٢٠٠١، ص١٩٠).

وعليه يقوم المنظم الاجتماعى فى التعامل مع الازمات المجتمعية بعدد من الأدوار أهمها:

١- منع وقوع الأزمة كلما أمكن.
٢- مواجهة الأزمة بكفاءة وفاعلية.
٣- تقليل الخسائر الى اقل حد ممكن.
٤- تخفيض الأثار السلبية للأزمة.
٥- إزالة الأثار النفسية لدى الجمهور.
٦- تحليل الأزمة والاستفادة منها.
٧- وضع خطة لمواجهة الأزمة.
٨- التحكم واتخاذ قرارات للمواجهة.
٩- تنظيم وتنسيق الجهود وقت الأزمة.
١٠- توفير الدعم لإعادة التوازن.
١١- توثيق كل ما يتعلق بالأزمة فى جميع مراحلها حتى اختفاؤها(محمد،٢٠١٢،ص٢٥٦)
١٢- كما يقوم المنظم الإجتماعى بالدور التنسيقى حيث مساعدة ورعاية المتضررين والتنسيق فى مجالات الرعاية الصحية والتوعية، كما يقوم بالتنسيق بين كافة الأجهزة المعنية رسمية أو تطوعية، وتعبئة إمكانات المواجهة، كما يقوم بدور المخطط، دور جامع البيانات، دور محلل البيانات، ودور منفذ البرامج بالإضافة إلى العديد من الأدوار الدفاعية والتنموية. (مسلم، حسنين، ٢٠١٦، ص١٥٠)

سابعاً: المنطلق النظرى للدراسة، the theory of study :

تعتمد الدراسة الحالية على نظرية الأزمة crisis theory حيث توصف الأزمة بأنها حوادث منتظمة ومتوقعة وإضطراب فى العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، كما أن الأزمة تغير مفاجئ وحاد غير مرغوب فيه يترتب عليه تهديدات غير متوقعة لحياة الإنسان ويسبب فزع للأفراد والمجتمع، وعليه فالدراسة الحالية تبحث فى الأزمات المجتمعية ومنها فيروس كورونا بإعتباره حادثه أو تغير مفاجئ غير مرغوب فيه أدى إلى حدوث العديد من المشكلات السياسية والإقتصادية والإجتماعية فى المجتمع المصرى وهدد حياة المواطن المصرى على مستوى إحتياجاته الأساسية مما يستلزم من المجتمع القيام بمواجهته بمساعدة مؤسساته المختلفة ومنها الجامعات بإستخدام العديد من آليات الحوكمة والتى منها رفع مستوى الخدمات، الشفافية، المسائلة، والمشاركة وغيرها.

ووفقاً لمفاهيم نظرية الأزمة لقد أدى إنتشار فيروس كورونا بالمجتمع المصرى لتدهور فى أنماط الحـــــياة وفـــى خدمـــات الرعاية الإجتماعية من صحة وتعليم بالإضافة إلى زيادة الإغتراب الإجتماعى وسيادة الثقافة السلبية لسكان المجتمع مما يستلزم تدخلاً لمواجهة هذه الأزمة عن طريق مؤسسات المجتمع وآلياتها المستحدثه فى المواجهة ومنها الجامعات.

كما أنه وفقاً لتصنيف الأزمات يعد إنتشار فيروس كورونا من الأزمات بالغة الشدة أو العنيفة والتى تهز الكيان الإدارى والتى يترتب عليها العديد من المشكلات الحياتية، الإقتصادية، الإجتماعية، السياسية، الأمنية، والتى تستلزم مواجهة من كافة المهن كالخدمة الإجتماعية وعديد من الأليات كالحوكمة فهناك وحدة للهدف والوظيفة لكلاً منهما فى مواجهة الأزمات المجتمعية، فالحوكمة وقت الأزمات تؤدى إلى الإستقرار السياسى، زيادة الموارد بالإضافة إلى إعادة توزيع الموارد وممارسة الحقوق الإجتماعية.

وفى وقت الأزمات يبرز دور الأخصائى الإجتماعى فى المواجهة عن طريق تخفيض الأثار السلبية للأزمة، تحليل الأزمة والإستفادة منها بالإضافة إلى توفير الدعم والمساندة اللازمين لإعادة التوازن لدى المواطنين والمجتمع.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة، The methodological procedures:

(أ) نوع الدراسة ومنهجها: The type, Method:

اتساقاً مع أهدافها وتساؤلاتها تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية description باستخدام منهج المسح الاجتماعى Social survey الشامل.

(ب) أدوات الدراسة، The tools of study:

إتساقاً مع أهداف الدراسة، نوعها، ومنهجها اعتمد الباحث على استمارة قياس للمسئولين بجامعة دمنهور، مرت فى تصميمها بعدد من المراحل كالتالى:

١- تحليل البناء النظرى للدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات الإرتباط وكذلك الإطار النظرى لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية والمرتبط بموضوع الدراسة وذلك لتصميم الاستمارة فى صورتها المبدئية، حيث تضمنت الاستمارة البيانات الأولية واشتملت السن، النوع، الدرجة الوظيفية، الحالة الإجتماعية، الدخل، عدد الدورات التدريبية، مدى المساهمة في خدمة المجتمع، واشتملت الاستمارة في صورتها المبدئية علي (٤) أبعاد أساسية، البعد الأساسي الأول يرتبط بمدى قدرة الجامعة علي الالتزام بمعايير الحوكمة والذى تضمن (٤) أبعاد فرعية، الأول يتضمن مظاهر قدرة الجامعة علي الإلتزام بمعيار رفع مستوى الخدمات ويشتمل علي (١٤) عبارة، الثاني يتضمن مظاهر قدرة الجامعة علي الإلتزام بمعيار الشفافية ويشتمل علي (١٢) عبارة، الثالث يتضمن مظاهر قدرة الجامعة علي الإلتزام بمعيار المساءلة ويشتمل علي (١٤) عبارة، الرابع يتضمن مظاهر فترة الجامعة علي الإلتزام بمعيار المشاركة في صنع القرار ويشتمل علي (١٦) عبارة، البعد الأساسي الثاني يرتبط بدور الجامعة في مواجهة الأزمات المجتمعية والذى تضمن (٢) بعدين فرعيين، الأول يتضمن دور الجامعة فى مواجهة الأزمات المجتمعية داخل الجامعة وتضمن (١٤) عبارة، البعد الثاني يتضمن دور الجامعة فى مواجهة الأزمات خارج الجامعة وتضمن (١٢) عبارة، البعد الأساسى الثالث يرتبط بالصعوبات التى تحد من استخدام الجامعات للحوكمة ومواجهة الازمات المجتمعية ويتضمن (١٨) عبارة، البعد الأساسى الرابع يرتبط بأهم مقترحات المجتمع الجامعى لإستخدام الحوكمة ومواجهة الأزمات المجتمعية ويتصمن (١٨) عبارة لتشمل الاستمارة فى صورتها المبدئية (١١٨) عبارة بالإضافة للبيانات الأولية.

٢- صدق الاستمارة Validity: ولتحقيق ذلك قام الباحث بعمل الصدق الظاهرى للإستمارة من خلال عرض الاستمارة علي عدد (٥) من السادة المحكمين في تخصصات الخدمة الإجتماعية، الإدارة وذلك للحكم علي مدى ارتباط العبارات بالمتغيرات أو الأبعاد التي تقيسها وكذلك السلامة اللغوية للعبارات، وبناء عليه تم تعديل، حذف، وإضافة بعض العبارات، وبالإعتماد علي درجة اتفاق بين المحكمين لا تقل عن (٨٥%) أصبحت الاستمارة فى صورتها النهائية تضم (١٠٠) عبارة بالإضافة إلى البيانات الأولية.

٣- ثبات الاستمارة Stability: وتم حساب الثبات بطريقة اعادة الاختبار Retest باستخدام معامل ارتباط "بيرسون" وذلك بتطبيق الاستمارة علي عدد (٧) من القيادات بالجامعة واعادة التطبيق مرة أخرى بفاصل زمنى قدرة (١٥) يوماً من تاريخ التطبيق الأول حيث جاءت معاملات الثبات مرتفعة.

(ج) مجالات الدراسة، The fields of study:

١- **المجال المكانى للدراسة The spatial field:** طبقت الدراسة على القيادات الجامعية بجامعة دمنهور نظراً لكثرة عدد الطلاب المستفيدين من الجامعة باعتبارها تقع فى نطاق جغرافى كبير حيث تعد محافظة البحيرة من أكبر محافظات مصر وفقاً لمساحتها وعدد سكانها، كما تعتبر جامعة دمنهور من أكبر الجامعات فى مصر وفقاً لإستيعابها عدد كبير من الكليات التى تخدم مجالات عديدة بالإضافة إلى كثرة الأقسام العلمية بكلياتها حيث بلغ عدد الطلاب للعام الدراسى ٢٠١٨/٢٠١٩ (٢٠٠٨٩) طالب (الموقع الرسمى، ٢٠١٩)

٢- **المجال البشري للدراسة The human field:**

ويتضمن حصر شامل لقيادات جامعة دمنهور وتضم الرئيس، النواب والعمداء، والوكلاء، رؤساء الأقسام العلمية بالجامعة والذى بلغ عددهم (١٢٤) قيادة جامعية.

٣- **المجال الزمنى للدراسة The Time Field:**

ويتضمن المجال الزمنى للدراسة الحالية الفترة من شهر فبراير ٢٠٢٠ وحتى شهر يوليو ٢٠٢٠ تقريباً .

(د) الصعوبات التى واجهت الباحث وكيفية التغلب عليها:

لقد واجه الباحث عدد من الصعوبات وأهمها صعوبة مقابلة القيادات فى الجامعة للحصول علي البيانات المطلوبة نظراً للخوف من تفشي فيروس كورونا أو لكثرة اعبائهم وقد تغلب الباحث علي ذلك باستغلال فرصة عودة المسئولين فى وقت الامتحانات للحصول علي البيانات المطلوبة للدراسة بالإضافة الى اجابة بعض المسئولين عن بيانات الاستمارة باستخدام سائل التواصل الاجتماعى "واتساب".

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية، The field study results:

(١) النتائج المتعلقة بوصف خصائص مجمع البحث:

جدول رقم (١) يوضح خصائص مجتمع البحث:

المتغير	ن = ١٢٤	ك	%	المتغير	ن = ٢٤٠	ك	%
النوع	ذكر	٩٦	٧٧،٤	الحالة الاجتماعية	أعزب	٤	٣،٢
	أنثى	٣٨	٢٢،٦		متزوج	١٠٢	٨٢،٢
السن	أقل من ٤٠	١٩	١٥،٣		مطلق	١١	٨،٩
	٤٠ -	٣١	٢٥،٠		أرمل	٧	٥،٦
	٤٥ -	٤٩	٣٩،٥		أقل من ٣	٠	٠
	٥٠ فأكثر	٢٥	٢٠،٢		٣ -	١٢	٩،٧
الوظيفة	رئيس جامعة	١	٠،٨		٥ -	١٨	١٤،٥
	نائب رئيس	٣	٢،٤	عدد الدورات التدريبية	٧	٣٤	٢٧،٤
	عميد كلية	١١	٨،٩			٤٧	٣٧،٩
	وكيل كلية	٤١	٣٣،١			١٣	١٠،٥
	رئيس قسم	٦٨	٥٤،٨			-	-

يتضح من الجدول رقم (١) أنه فيما يتعلق بوصف خصائص مجتمع البحث ووفقاً للنوع فجاء الذكور في الترتيب الأول بنسبة (٧٧،٤%) وجاء الإناث في الترتيب الثاني والاخير بنسبة (٢٢،٦%)، ووفقاً للسن جاءت الفئة العمرية من (٤٥ - ٥٠) في الترتيب الأول بنسبة (٣٩،٥%) وجاءت الفئة العمرية (أقل من ٤٠ سنة) في الترتيب الأخير بنسبة (١٥،٣%) ووفقاً للوظيفة جاء رؤساء الأقسام في الترتيب الاول بنسبة (٤٥،٨%) في حين جاء في الترتيب الأخير رؤساء الجامعات بنسبة (٠،٨%) ووفقً للحالة الاجتماعية جاءت فئة المتزوج في الترتيب الاول نسبة (٨٢،٢%) وجاءت فئة الأعزب في الترتيب الاخير بنسبة (٣،٢%)، ووفقاً لعدد الدورات التدريبية التي تلقاها القيادات الجامعية فجاءت الفئة من (٩ – ١٢) في الترتيب الأول بنسبة (٣٧،٩%) في حين جاء في الترتيب الأخير فئة أقل من ٣ دورات بنسبة (٠،٠%).

ويتضح من ذلك أن معظم مجتمع البحث (القيادات الجامعية) من الذكور، تتراوح أعمارهم من (٤٥ - ٥٠) سنة جاء معظمهم من رؤساء الأقسام، وهم متزوجون وقد تلقوا من (٩ – ١٢) دورة تدريبية.

٢ - النتائج المتعلقة بقدرة الجامعات علي الالتزام بمعايير الحوكمة (التساؤل الأول):-

جدول رقم (٢) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار رفع مستوى الخدمات:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	تهتم الجامعة بتقصير زمن حصول الطلاب علي الخدمة	٧٠	٣٠	٢٤	٢٩٤	٢،٣٧	٥
٢	تستثمر الجامعة جهود العاملين لصالح العملية التعليمية	٨٦	٢٠	١٨	٣١٦	٢،٥٤	١
٣	تسعي الجامعة لتقليل تكلفة أنشطة العملية التعليمية	٨٥	٢١	١٨	٣١٥	٢،٥٤	١
٤	تعمل الجامعة لإستثمار وقت الطلاب في أنشطة مفيدة	٧٠	٣٠	٢٤	٢٩٤	٢،٣٧	٥
٥	تسعي الجامعة لدعم المقررات الدراسية مادياً	٨٠	٢٣	٢١	٣٠٧	٢،٤٧	٢
٦	تعمل الجامعة علي زيادة رضا الطلاب عن الخدمة	٧٥	٢٧	٢٢	٣٠١	٢،٤٢	٤
٧	تسعي الجامعة لتقليل حجم الفاقد من الأنشطة التعليمية	٧٠	٣٠	٢٤	٢٩٤	٢،٣٧	٥
٨	تستثمر الجامعة مواردها لصالح العملية التعليمية	٧٨	٢٥	٢١	٣٠٥	٢،٤٥	٣
٩	ترد الجامعة علي شكوي الطلاب من الخدمة التعليمية	٧٥	٢٧	٢٢	٣٠١	٢،٤٢	٤
١٠	تسعي الجامعة للإستفادة من الموارد المتاحة لصالح التعليم	٧٨	٢٥	٢١	٣٠٥	٢،٤٥	٣

يتضح من الجدول رقم (٢) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعة علي الالتزام بمعايير رفع مستوى الخدمات جاء استثمار الجامعة لجهود العاملين لصالح العملية التعليمية وسعيها لتقليل تكلفة الأنشطة المرتبطة بالعملية التعليمية في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢،٥٤) وجاء سعي الجامعة للدعم المادي للمقررات الدراسية في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢،٤٧) وجاء استثمار الجامعة مواردها لصالح العملية التعليمية وسعيها للإستفادة من الموارد المتاحة في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢،٤٥) وجاء عمل الجامعة علي زيادة رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية والرد علي شكاوي الطلاب في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٤٢) وجاء اهتمام الجامعة بتقصير الفترة الزمنية لحصول الطلاب علي الخدمة، واستثمار وقت الطلاب في انشطة مفيدة، والسعي لتقليل حجم الفاقد من الأنشطة التعيمية في الترتيب الأخير بوزن مرجح (٢،٣٧) ويتضح من ذلك أن هناك مظاهر عديدة توضح التزام الجامعات المصرية بمعيار رفع مستوى الخدمات منها استثمار الجامعة لجهود العاملين لصالح العملية التعليمية، سعي الجامعة لتقليل تكلفة الأنشطة للعملية التعليمية، السعي الدائم لدعم المقررات الدراسية، لذا فأن إلتزام الجامعات برفع مستوى الخدمات يؤثر إيجاباً على مواجهة أثار الأزمات وقت إنتشار كورونا حيث يؤكد الإطار النظرى للدراسة

الحالية على أهمية الإلتزام برفع مستوى الخدمات كأحد معايير الحوكمة وذلك بإستخدام أحدث نظم المعلومات وتكنولوجيا الإتصال لما له من أثر إيجابى على تحسين طرق خدمة المواطنين بالإضافة إلى توفير طاقاتهم وأوقاتهم للحصول على الخدمة، كما يتفق ذلك مع نتائج دراسة هولدنونج holdenwong (٢٠١٤) ودراسة سيلامات selamat (٢٠١٧) حيث أكدتا على أهمية إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات ودوره فى الإرتفاع بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن وأن الإرتفاع بمستوى الخدمات من أهم الحقائق التى تقوم عليها فلسفة الحوكمة.

جدول رقم (٣) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار الشفافية، Transparency:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	تلتزم الجامعة بسياسة واضحة لنشر المعلومات للطلاب	٧٠	٢٧	٢٧	٢٩١	٢،٣٤	٤
٢	تحافظ الجامعة علي سرية المعلومات الشخصية للطلاب	٦٧	٢٩	٢٨	٢٨٧	٢،٣١	٦
٣	تتعهد الجامعة بتوفير المعلومات الصحيحة للطلاب	٨٠	٢١	٢٣	٣٠٥	٢،٥٤	٢
٤	تتبنى الجامعة اجراءات واضحة في الأنشطة التعليمية	٦٨	٣٠	٢٦	٢٩٠	٢،٣٣	٥
٥	توفر الجامعة تدريب علي جمع وتفسير المعلومات	٦٥	٣٢	٢٧	٢٨٦	٢،٣٠	٧
٦	تفصح الجامعة عن أنشطتها الداخلية باستمرار	٧٠	٢٧	٢٧	٢٩١	٢،٣٤	٤
٧	توفر الجامعة معلومات صحيحة للجمهور الخارجي	٨٠	٢١	٢٣	٣٠٥	٢،٤٥	٢
٨	تراعي الجامعة بناء شبكة علاقات داخلية بين العاملين	٧٧	٢٥	٢٢	٣٠٣	٢،٤٤	٣
٩	تتيح الجامعة الحرية لقياداتها في ممارسة الأنشطة	٨٤	٢٢	١٨	٣١٤	٢،٥٣	١
١٠	تفتح الجامعة قنوات اتصال مع المجتمع الخارجي	٧٧	٢٥	٢٢	٣٠٣	٢،٤٤	٣

يتضح من الجدول رقم (٣) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار الشفافية جاءت اتاحة الجامعة الحرية لقياداتها في ممارسة الأنشطة في الترتيب الاول بوزن مرجح (٢،٥٣) وجاء تعهد الجامعة بتوفير المعلومات الصحيحة للطلاب والجمهوري الخارجي في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢،٤٥) وجاءت مراعاة الجامعة لبناء شبكة علاقات داخلية بين العاملين، فتح قنوات اتصال مع المجتمع الخارجي في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢،٤٤) وجاء التزام الجامعة بسياسة واضحة لنشر المعلومات للطلاب وإفصاحها عن أنشطتها الداخلية في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٣٤) وجاء تبني الجامعة لإجراءات واضحة في الأنشطة التعليمية في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٢،٣٣) وجاءت محافظة الجامعة علي سرية المعلومات الشخصية للطلاب في الترتيب

السادس بوزن مرجح (٢،٣١) وجاء توفير الجامعة برامج للتدريب علي جمع وتفسير المعلومات للعاملين في الترتيب الاخير بوزن مرجح (٢،٣٠) ويتضح من ذلك أن هناك مظاهر متعددة تبين قدرة الجامعات المصرية علي الالتزام بمعيار الشفافية منها اتاحة الجامعات الحرية لقياداتها في ممارستهم أنشطتهم، التعهد بتوفيرها للمعلومات الصحيحة للطلاب والجمهور الخارجي بالإضافة إلي مراعاتها بناء شبكة علاقات داخلية وفتح قنوات اتصال خارجية، حيث يؤكد الإطار النظرى للدراسة على أن الحصول على المعلومات مشاركتها والتصرف بطريقة مكشوفة هو حق أصيل للأفراد تلتزم المؤسسات به على إختلاف أشكالها لما له من أثر إيجابى على زيادة الثقة فى المؤسسات التعليمية التى تأثرت بالأزمات، كما يتفق ذلك مع نتائج دراسة كانيا kania (٢٠١٦) حيث أكدت على أن إصلاح التعليم يرتبط إرتباطاً وثيقاً بقدره المؤسسات الجامعية على الإلتزام بالشفافية لما لها من دور فى زيادة فرص الإستثمار وترتيب عملية التفاعل والعلاقات بالمؤسسات التعليمية.

جدول رقم (٤) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار المساءلة، Accountability:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	يساهم العاملين بالجامعة في اعداد الموازنة باستمرار	٧٤	٣٠	٢٠	٣٠٢	٢،٤٣	٢
٢	يتبع العاملين بالجامعة لوائح وقوانين الجامعات	٧٤	٣٠	٢٠	٣٠٢	٢،٤٣	٢
٣	تتابع الجامعة تقارير وسائل الاعلام عن الأنشطة	٦٩	٣٤	٢١	٢٩٦	٢،٣٨	٤
٤	تتعاون الجامعة مع الأجهزة الرقابية وقت الحاجة	٧٥	٢٥	٢٤	٢٩٩	٢،٤١	٣
٥	يقدم العاملين تقارير دورية عن الأنشطة للقيادات	٧٩	٢٢	٢٣	٣٠٤	٢،٤٥	١
٦	تتمتع الجامعة بحق توجية الأسئلة للعاملين	٧٤	٣٠	٢٠	٣٠٢	٢،٤٣	٢
٧	تتبني الجامعة نظام واضح لحوافز العاملين	٦٨	٣٤	٢٢	٢٩٤	٢،٣٧	٥
٨	تتمتع الجامعة بحق الاتصال المباشر بالمواطنين	٦٠	٣٧	٢٧	٢٨١	٢،٢٦	٦
٩	تتبني الجامعة لوائح واضحة لعقاب الطلاب	٧٠	٣١	٢٣	٢٩٥	٢،٣٧	٥
١٠	تتمتع الجامعة باساليب واضحة لعقاب العاملين	٧٠	٣١	٢٣	٢٩٥	٢،٣٧	٥

يتضح من الجدول رقم (٤) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار المساءلة جاء تقديم العاملين لتقارير دورية عن الأنشطة للقيادات في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢،٤٥) وجاءت مساهمة العاملين في اعداد الموازنة، اتباع العاملين للوائح وقوانين الجامعة، تمتع الجامعات بحق توجيه الاسئلة للعاملين في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢،٤٣) وجاء تعاون الجامعة مع الأجهزة الرقابية في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢،٤١) وجاءت متابعة الجامعة لتقارير وسائل الاعلام عن الأنشطة في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٣٨) وجاء تبني الجامعة لنظام واضح لحوافز العاملين، تبنيها للوائح

واضحة لعقاب الطلاب والعاملين في الترتيب الأخير بوزن مرجح (٢،٢٦)،ويتضح من ذلك أن هناك عدة مظاهر تشير إلي قدرة الجامعات المصرية علي الالتزام بمعيار المساءلة مثل تقديم العاملين لتقارير دورية للقيادات، مساهمة العاملين في اعداد الموازنة بالجامعة، اتباع العاملين اللوائح والقوانين الجامعية وكذلك التعاون مع الأجهزة الرقابية، وقد أكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على أن المسائلة تعتبر معياراً ضابطاً للأداء المؤسسى وهى كذلك فعلاً تكوينياً للمؤسسات بشخوص القائمين عليها، فإتباع المؤسسة للإجراءات واللوائح والقوانين يؤثر إيجاباً على أدائها وفاعليتها، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة عبدالعال (٢٠١٥) . حيث أكدت على أن المتابعة الدورية وإتباع نظم المسائلة والمحاسبة بالمنظمات يؤثر إيجاباًعلى تطوير نظم الرقابة بالمنظمات والذى يؤثر على تحقيق المؤسسة لأهدافها.

جدول رقم (٥) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار المشاركة في صنع القرار:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	تشرك الجامعة الطلاب فى اتخاذ قرارات تهمهم	٦٨	٣٤	٢٢	٢٩٤	٢،٣٧	٦
٢	تقوم الجامعة بتدريب العاملين علي الممارسة الديمقراطية	٦٨	٣٥	٢١	٢٩٥	٢،٣٧	٦
٣	تسعي الجامعة لتوطيد علاقاتها بالمنظمات الخارجية	٨٦	٢٣	١٥	٣١٩	٢،٥٧	١
٤	تشارك الجامعة أعضاء هيئة التدريس في القرارات	٨٤	٢٦	١٤	٣١٨	٢،٥٦	٢
٥	تستمد الجامعة قوتها من القيادات المجتمعية	٨٦	٢٣	١٥	٣١٩	٢،٥٧	١
٦	تشرك الجامعة منظمات المجتمع المدني في قراراتها	٨٥	٢٤	١٥	٣١٨	٢،٥٦	٢
٧	تتعاون الجامعة مع القطاع الخاص لصالح الطلاب	٧٠	٣٢	٢٢	٣٩٦	٢،٣٨	٥
٨	تتواصل الجامعة مع جامعات أخرى في قراراتها	٧٩	٢٧	١٨	٣٠٩	٢،٤٩	٣
٩	تنفذ الجامعة برامج تدريبية تكسب العاملين روح التعاون	٦٨	٣٥	٢١	٢٩٥	٢،٣٧	٦
١٠	تشرك الجامعة العاملين في كل مراحل صنع القرارات	٧٦	٣٠	١٨	٣٠٦	٢،٤٦	٤

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعات علي الالتزام بمعيار المشاركة في صنع القرار جاء سعي الجامعة لتوطيد علاقاتها بالمنظمات الخارجية والحصول علي القوة من القيادات المجتمعية في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢،٥٧) وجاءت مشاركة الجامعة لأعضاء هيئة التدريس في القرارات وكذلك منظمات المجتمع المدني في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢،٥٦) وجاء تواصل الجامعة مع الجامعات الاخري في القرارات في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢،٤٩) وجاءت مشاركة الجامعة

للعاملين في كل مراحل صنع القرار في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٤٦) وجاء تعاون الجامعة مع القطاع الخاص في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٢،٣٨) وجاء في الترتيب الاخير اشراك الجامعة للطلاب في اتخاذ القرارات، تدريبها للعاملين علي الممارسة الديمقراطية، تنفيذها لبرامج تدريبية تكسب العاملين روح التعاون بوزن مرجح (٢،٣٧).

ويتضح من ذلك أن هناك مظاهر متعددة توضح قدرة الجامعات المصرية علي الالتزام بمعايير المشاركة في صنع القرار اهمها سعي الجامعة لتوطيد علاقاتها بالمنظمات الخارجية، سعي الجامعة للحصول علي القوة من القيادات المجتمعية، وكذلك مشاركتها لأعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على أن حوكمة المنظمات يستتبعه إشراك ثلاث شركاء فى صنع القرار وهم الدول والحكومات، القطاع الخاص، المجتمع المدنى كما أن المؤسسات على أشكالها ومنها الجامعات فى حاجة إلى إشراك العاملين بها والطلاب فى صنع القرار لما لذلك من أثر إيجابى على فاعليه هذا القرار على المستوى الفردى والمؤسسى، كما أكدت دراسة عبدالجليل (٢٠٢٠) على أن توفير المؤسسات على إختلاف أشكالها – ومنها الجامعات المصرية – لأليات للمشاركة فى صنع وإتخاذ القرار يؤثر إيجاباً على أداء هذه المؤسسات.

(٣) النتائج المتعلقة بقدرة الجامعات علي التعامل مع الأزمات المجتمعية (التساؤل الثاني):-

جدول رقم (٦) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي التعامل مع الأزمات داخل الجامعة:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	ساهمت الجامعة توفير منصات تعليمية للطلاب	٨٤	٢٠	٢٠	٣١٢	٢،٥١	٤
٢	توفر الجامعة وسائل حديثة لتقييم الطلاب	٨١	٢٧	١٦	٣١٣	٢،٥٢	٣
٣	تسهم الجامعة في توفير أماكن لعزل المصابين	٦٤	١٨	٤٢	٢٧٠	٢،١٧	٧
٤	تعمل الجامعة لإزالة الآثار النفسية السيئة للطلاب	٧٩	٢٤	٢١	٣٠٦	٢،٤٦	٥
٥	توفر الجامعة وسائل عديدة للتوعية الصحية	٨١	٢٧	١٦	٣١٣	٢،٥٢	٣َ
٦	تدرب الجامعة العاملين علي التكنولوجيا الحديثة	٧٥	٢١	٢٨	٢٩٥	٢،٣٧	٦
٧	تحرص الجامعة علي التطهير المستمر للمباني الداخلية	٨٦	٢٩	٩	٣٢٥	٢،٦٢	٢
٨	تراعي الجامعة التباعد الاجتماعي للطلاب وقت الامتحان	٨٧	٣٢	٥	٣٣٠	٢،٦٦	١
٩	توفر الجامعة أدوات صحية لوقاية الطلاب	٨٦	٢٩	٩	٣٢٥	٢،٦٢	٢َ
١٠	تسهل الجامعة إجراءات التعلم وقت الازمة	٧٥	٢١	٢٨	٢٩٥	٢،٣٧	٦َ

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعات علي التعامل مع الأزمات المجتمعية داخل الجامعة جاءت مراعاة الجامعة لإجراءات التباعد الاجتماعي بين الطلاب في الترتيب الأول بوزن مرجح قدرة (٢،٦٦) وجاء حرص الجامعة علي

التطهير المستمر للمباني الداخلية وتوفيرها لأدوات صحية لوقاية الطلاب في الترتيب الثاني بوزن مرجح قدرة (٢،٦٢) وجاء توفير الجامعة لوسائل حديثة لتقييم الطلاب، وتوفيرها لوسائل عديدة للتوعية الصحية في الترتيب الثالث بوزن مرجح قدرة (٢،٥٢) وجاءت مساهمة الجامعة في توفير منصات تعليمية للطلاب في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٥١) وجاء عمل الجامعة علي إزالة الآثار النفسية السيئة لدي الطلاب في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٢،٤٦) وجاء تدريب الجامعة للعاملين علي التكنولوجيا الحديثة وتسهيلها لإجراءات التعلم وقت الأزمات في الترتيب السادس بوزن مرجح (٢،٣٧) وجاء اسهام الجامعة في توفير أماكن لعزل المصابين في الترتيب الاخير بوزن مرجح (٢،١٧).

ويتضح من ذلك أن هناك عدد من المظاهر التي توضح قدرة الجامعات المصرية علي التعامل مع الأزمات المجتمعية داخل نطاق الجامعة لاسيما فيما يتعلق بمراعاتها لإجراءات التباعد الاجتماعي بين الطلاب، توفيرها لأدوات صحية لوقاية الطلاب، وحرصها علي التطهير المستمر للمباني الداخلية بها بالإضافة إلي توفيرها لوسائل حديثة لتقييم الطلاب وكذلك توفيرها لوسائل عديدة للتوعية الصحية، ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على أهمية وضرورة مواجهة الجامعات للأزمات المجتمعية من خلال قيام الأخصائيين الإجتماعيين بأدوارهم كمدافعين وقت الأزمة فهم يحاولون منع وقوع الأزمات كلما أمكن، تقليل الخسائر، وضع خطة لمواجهة الأزمة بالإضافة إلى توفير الدعم المستمر لإعادة التوازن، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة إبراهيم (٢٠٠٦) حيث أكدت على أهمية ودور مهنة الخدمة الإجتماعية فى مواجهة الأزمات المجتمعية كما أكدت دراسة عبدالجليل (٢٠٢٠) على أهمية الحوكمة الرشيدة فى المؤسسات المختلفة لما ما تساهم به فى المواجهة

جدول رقم (٧) يوضح مظاهر قدرة الجامعات علي التعامل مع الأزمات خارج الجامعة:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	إلى حد ما	لا	مجـ ك	الوزن المرجح	الترتيب
١	تساهم الجامعة في تنمية الوعي الصحي للمواطنين	٧٩	٢٧	١٨	٣٠٩	٢،٤٩	٢
٢	توفر الجامعة اماكن مخصصة لعزل المواطنين	٧٣	٢١	٣٠	٢٩١	٢،٣٤	٤
٣	تساند الجامعة مؤسسات الدولة وقت الأزمات	٨١	٣٠	١٣	٣١٦	٢،٥٤	١
٤	تساهم الجامعة في توفير وسائل وقاية للمواطنين	٨١	٣٠	١٣	٣١٦	٢،٥٤	١
٥	تساندالجامعةالمجتمعالمدنيفيدعمالاسر اجتماعيا	٦١	١٨	٤٥	٢٦٤	٢،١٢	٥
٦	توفر الجامعة أدوات لحماية الفرق الطبية بالمستشفيات	٧٦	٢٥	٢٣	٣٠١	٢،٤٢	٣
٧	توفر الجامعة مستشفيات ميدانية للمواطنين	٧٣	٢١	٣٠	٢٩١	٢،٣٤	٤
٨	تدعم الجامعة الفرق الطبية معنوياً باستمرار	٧٦	٢٥	٢٣	٣٠١	٢،٤٢	٣
٩	توفر الجامعة الاحتياجات الأساسية للمواطنين	٧٩	٢٧	١٨	٣٠٩	٢،٤٩	٢
١٠	توفر الجامعة مساعدات طبية للمجتمع المحلي	٨١	٣٠	١٣	٣١٦	٢،٥٤	١

يتضح من الجدول رقم (٧) أنه فيما يتعلق بمظاهر قدرة الجامعات علي التعامل مع الأزمات المجتمعية خارج الجامعة جاءت مساندة الجامعة لمؤسسات الدولة وقت الأزمة، مساهمتها في توفير وسائل الوقاية للمواطنين توفيرها لمساعدات طبية للمجتمع المحلي في الترتيب الاول بوزن مرجح (٢،٥٤)، ثم جاءت مساهمة الجامعة في تنمية الوعي الصحي للمواطنين، توفيرها للإحتياجات الأساسية لهم في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢،٤٩) وجاء توفير الجامعة لأدوات الحماية للفرق الطبية في المستشفيات، ودعم هذه الفرق معنوياً في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢،٤٢)، وجاء توفير الجامعة لأماكن مخصصة لعزل المواطنين وتوفير مستشفيات ميدانية لهم في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢،٣٤) ثم جاء في الترتيب الأخير مساندة الجامعة للمجتمع المدني في دعم الأسر اجتماعياً بوزن مرجح (٢،١٢) ويتضح من ذلك أن هناك عدد من المظاهر التي تشير إلي قدرة الجامعات المصرية علي التعامل مع الأزمات المجتمعية خارج نطاق الجامعة لاسيما فيما يتعلق بمساندتها لمؤسسات الدولة وقت الأزمات، مساهمتها في توفير وسائل الوقاية للمواطنين بالإضافة الى توفيرها لمساعدات طبية للمجتمع المدنى ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على أهمية التعامل والمواجهة للأزمات على المستوى الخارجى بالتعاون مع المؤسسات المختلفة حيث يقوم المنظم الإجتماعى بدوره التنسيقى فيما يتعلق بمساعدة ورعاية المتضررين، فى مجال الرعاية الصحية والتوعوية بالإضافة إلى تعبئة إمكانات المواجهة، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة هولم holm (٢٠٠٧) حيث التأكيد على أهمية الحوكمة بالمؤسسات المختلفة – ومنها الجامعات – بإعتباراها أحد الآليات التى يمكن إستخدامها وقت المخاطر والأزمات لإسهامها فى تحقيق الأمن الجتماعى وبناء جو من الثقة بين المواطنين والمؤسسات وقت الأزمات.

(٤): النتائج المتعلقة بالصعوبات التي تواجه الجامعات المصرية في الالتزام بمعايير الحوكمة والتعامل مع الأزمات المجتمعية (التساؤل الثالث):-

جدول رقم (٨) يوضح الصعوبات التي تواجه الجامعات في الالتزام بمعايير الحوكمة:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	زيادة فاقد الموارد عند تنفيذ الأنشطة التعليمية	٩٨	٧٩،٠	٣
٢	قلة الإفصاح عن المعلومات المرتبطة بالصرف علي الأنشطة	٩١	٧٣،٣	٧
٣	ضعف اتباع بعض العاملين للقوانين الجامعية	٩٥	٧٦،٦	٥
٤	ضعف ثقافة المشاركة بين العاملين بالجامعات	١٠٢	٨٢،٨	٢
٥	قلة استثمار الوقت لصالح تحقيق الفعالية	٩٨	٧٩،٠	٣
٦	وجود فساد إداري لدي بعض العاملين بالجامعة	٩٠	٧٢،٥	٨
٧	تغليب بعض القيادات للجانب الانساني علي مصلحة الجامعة	٩٠	٧٢،٥	٨
٨	ضعف برامج تدريب العاملين علي المشاركة	٩٦	٧٧،٤	٤
٩	زيادة شكوي الطلاب من بعض الخدمات التعليمية	١٠٨	٨٧،٠	١
١٠	عدم كفاية قنوات الاتصال مع المجتمع الخارجي	٩٤	٧٥،٨	٦

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه فيما يتعلق بالصعوبات التي تواجه الجامعات في الالتزام بمعايير الحوكمة فجاءت زيادة شكوي الطلاب من بعض الخدمات التعليمية في الترتيب الاول بنسبة (٨٧،٠%)، وجاء ضعف ثقافة المشاركة بين العاملين بالجامعات في الترتيب الثاني بنسبة (٨٢،٨%) وجاءت زيادة فاقد الموارد عند تنفيذ الأنشطة التعليمية وقلة استثمار الوقت لصالح تحقيق الفعالية في الترتيب الثالث بنسبة (٧٩،٠%) وجاء ضعف برامج تدريب العاملين علي المشاركة في الترتيب الرابع بنسبة (٧٧،٤%) وجاء ضعف اتباع بعض العاملين للقوانين الجامعية في الترتيب الخامس بنسبة (٧٦،٦%) وجاء عدم كفاية قنوات الاتصال مع المجتمع الخارجي في الترتيب السادس بنسبة (٧٥،٨%) وجاء قلة الافصاح عن المعلومات المرتبطة بالصرف علي الأنشطة في الترتيب السابع بنسبة (٧٣،٣%) ثم جاء في الترتيب الأخير وجود فساد إداري لدي بعض العاملين وتغليب بعض القيادات الجامعية للجانب الانساني علي مصلحة الجامعة بنسبة (٧٢،٥%) ويتضح من ذلك أن هناك عدد من الصعوبات التي تواجه الجامعات المصرية في الالتزام بمعايير الحوكمة لا سيما فيما يتعلق بزيادة شكوي الطلاب من الخدمات التعليمية، ضعف ثقافة المشاركة بين العاملين، زيادة فاقد الموارد عند تنفيذ الأنشطة التعليمية ويتفق ذلك مع الإطار النظرى للدراسة الحالية حيث أنه ثمه مجموعة من الصعوبات التى تواجه الجامعات فى إلتزامها بمعايير الحوكمة أهما إنتشار بعض أشكال الفساد الإدارى والقيمى والذى قد يشكل حائلاً دون إلتزامها بهذه المعايير بالإضافة إلى غياب الإطار القانونى والمؤسسى الذى يكافح الفساد، وهذا ما تؤكده نتائج دراسة كانيا kania (٢٠١٦) حيث أن التركيز من المؤسسات القائمة على الإصلاح فى التعليم يستوجب إستخدام الشفافية ومكافحة الفساد كمؤشر للتعليم الجيد بهذه المؤسسات.

جدول رقم(٩)يوضح الصعوبات التى تواجه الجامعات عند التعاملمع الأزمات المجتمعية:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	قلة الأنشطة الموجهة للتوعية الصحية للطلاب	١٠٦	٨٥،٤	٤
٢	ضعف التدبير المالى لتحديث وسائل الاتصال	١٠٣	٨٣،٠	٥
٣	اهمال الطلاب في إجراءات الوقاية الصحية	١١٥	٩٢،٧	١
٤	قلة استعداد الجامعات للتعامل مع الأزمات	٩٩	٧٩،٨	٧
٥	عدم ملائمة أساليب الاتصال للإحتياجات	١٠٣	٨٣،٠	٥
٦	زيادة العبء النفسي للعاملين وقت الأزمات	١١١	٨٩،٥	٢
٧	التشدد لدي العاملين فى التعامل مع الطلاب وقت الأزمات	١٠١	٨١،٤	٦
٨	غياب المعرفة بنظم إدارة الأزمة لدي العاملين	١١١	٨٩،٥	٢
٩	كثرة القرارات الإدارية أثناء التعامل مع الأزمات	٩٩	٧٩،٨	٧
١٠	غياب ثقافة المشاركة المجتمعية وقت الأزمات	١٠٧	٨٦،٢	٣

يتضح من الجدول رقم (٩) أنه فيما يتعلق بالصعوبات التى تواجه الجامعات عند التعامل مع الأزمات المجتمعية فجاء اهمال الطلاب لإجراءات الوقاية الصحية فى الترتيب الأول بنسبة (٩٢،٢%) وجاءت زيادة العبء النفسي للعاملين وقت الأزمات، غياب المعرفة بنظم إدارة الأزمة لديهم فى الترتيب الثاني بنسبة (٨٩،٥%) وجاء غياب ثقافة المشاركة المجتمعية وقت الأزمات فى الترتيب الثالث بنسبة (٨٦،٢%) وجاءت قلة الأنشطة الموجهة لتوعية الطلاب صحياً فى الترتيب الرابع بنسبة (٨٥،٤%) وجاء ضعف التدبير المالى لتحديث وسائل الاتصال وعدم ملائمتها لإحتياجات الطلاب فى الترتيب الخامس بنسبة (٨٣،٠%) وجاء التشدد من قبل العاملين فى التعامل مع الطلاب وقت الأزمات في الترتيب السادس بنسبة (٨١،٤%) وجاءت قلة الاستعداد في الجامعات للتعامل مع الأزمات المجتمعية، كثرة القرارات الإدارية أثناء التعامل مع الأزمات فى الترتيب الأخير بنسبة (٧٩،٨%) ويتضح من ذلك أن هناك عدد من الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية عند التعامل مع الازمات المجتمعية لا سيما فيما يتعلق باهمال الطلاب لإجراءات الوقاية الصحية، زيادة العبء النفسي للعاملين بالجامعات وقت الأزمات وغياب معرفتهم بالنظم الحديثة لإدارة الأزمة ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على وجود مجموعة من الصعوبات التى تواجه الجامعات عند التعامل مع الأزمات المجتمعية أهمها شدة ونوعية هذه الأزمات، الصعوبات المادية، النقص فى الموارد والإمكانات المادية والبشرية كما تؤكد نتائج دراسة ستيف steve (٢٠٠٥) على أهمية إستثمار الموارد البشرية فى صنع وإتخاذ القرارات أثناء مواجهة الأزمات الإجتماعية وأن المنظمات يجب أن تحافظ على إلتزام العاملين وتنظيميهم وظيفياً لما له من أثر إيجابى على الحد من هذه الصعوبات.

(٥) النتائج المتعلقة بالمقترحات التى تساعد الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة وفى التعامل مع الأزمات المجتمعية (التساؤل الرابع):

جدول رقم (١٠) يوضح أهم المقترحات لمساعدة الجامعة على الالتزام بمعايير الحوكمة:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	زيادة التزام العاملين بالقوانين الجامعية	٩٩	٧٩،٨	٤
٢	تقليل الفاقد من الموارد عند تنفيذ الأنشطة	١٠١	٨١،٤	٣
٣	زيادة الإفصاح بالمعلومات الخاصة بالمصروفات على الأنشطة	٩٠	٧٢،٥	٦
٤	زيادة قنوات الاتصال بين الجامعة والمجتمع الخارجى	٩٥	٧٦،٦	٥
٥	الحد من شكوى الطلاب فيما يتعلق بالخدمة التعليمية	١١٢	٩٠،٣	١
٦	تنمية ثقافة المشاركة بين العاملين بالجامعات	١٠٦	٨٥،٤	٢
٧	زيادة استثمار الوقت لصالح العملية التعليمية	١٠١	٨١،٤	٣
٨	زيادة برامج تدريب العاملين على المشاركة	٩٩	٧٩،٨	٤
٩	تغليب مصلحة الجامعة على المصالح الشخصية	٩٠	٧٢،٥	٦
١٠	القضاء على أشكال الفساد الإداري بين العاملين	٨٩	٧١،٧	٧

يتضح من الجدول رقم (١٠) أنه فيما يتعلق بالمقترحات التى تساعد فى التزام الجامعات المصرية بمعايير الحوكمة جاء الحد من شكوى الطلاب من الخدمة التعليمية فى الترتيب الاول بنسبة (٩٠،٣%) وجاءت تنمية ثقافة المشاركة لدى العاملين فى الترتيب الثاني بنسبة (٨٥،٤%) وجاء تقليل الفاقد من الموارد عند تنفيذ الأنشطة، زيادة استثمار الوقت لصالح العملية التعليمية فى الترتيب الثالث بنسبة (٨١،٤%) وجاءت زيادة التزام العاملين بالقوانين الجامعية، زيادة برامج التدريب الموجهة لهم فى الترتيب الرابع بنسبة (٧٩،٨%) وجاءت زيادة قنوات الاتصال بين الجامعة والمجتمع الخارجى فى الترتيب الخامس بنسبة (٧٦،٦%) وجاءت زيادة الافصاح بالمعلومات عن الصرف على الأنشطة، تغليب مصلحة الجامعة على المصالح الشخصية فى الترتيب السادس بنسبة (٧٢،٥%) وجاء القضاء على اشكال الفساد الإدارى بين العاملين فى الترتيب الأخير بنسبة (٧١،٧%) ويتضح من ذلك أن أهم المقترحات لمساعدة الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة هى الحد من شكوى الطلاب من الخدمات التعليمية، تنمية ثقافة المشاركة لدى العاملين بالجامعات وتقليل الفاقد من الموارد وزيادة استثمار الوقت لتنفيذ أنشطة تعليمية مفيدة ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على أن الإلتزام بمعايير الحوكمة بالجامعات يستوجب وجود قيادات حرة، برامج للتدريب، شبكة إتصالات، تفعيل آليات المسائلة والمحاسبة، تنمية ثقافة الشفافية وتنبى إستراتيجية متكاملة لمكافحة الفساد، وتقترح دراسة عبدالجليل (٢٠٢٠) أن المؤسسات فى حاجة إلى وجود آليات للمسائلة، الشفافية، المشاركة فى إتخاذ القرار، المسئولية الإجتماعية، العدالة الإجتماعية لما لهذه الأليات من آثر إيجابى على تفعيل الأداء المهنى لهذه المؤسسات.

جدول رقم(١١)يوضح أهم المقترحاتلمساعدةالجامعاتعلىالتعاملمع الأزمات المجتمعية:-

م	العبارة ن = ٢٤٠	نعم	%	الترتيب
١	تنمية ثقافة المشاركة المجتمعية وقت الأزمة	١١٥	٩٢،٧	٣
٢	التقليل من القرارات الإدارية أثناء التعامل مع الأزمات	٩٨	٧٩،٠	٨
٣	زيادة المعرفة بنظم إدارة الأزمة بين العاملين	١١٠	٨٨،٧	٦
٤	زيادة الانشطة الموجهة للتوعية الصحية للطلاب	١٠٩	٨٧،٩	٧
٥	زيادة التدابير المالية لتحديث وسائل الاتصال	١١٧	٩٤،٣	١
٦	زيادة اهتمام الطلاب بإجراءات الوقاية الصحية	١١٤	٩١،٩	٤
٧	زيادة الاستعداد فى الجامعات للتعامل مع الازمات	١١٧	٩٤،٣	١
٨	التخفيف من العبئ النفسى للعاملين وقت الأزمات	١١٦	٩٣،٥	٢
٩	زيادة ملائمة أساليب الاتصال لإحتياجات الطلاب	١١٣	٩١،١	٥
١٠	زيادة مرونة العاملين فى التعامل مع الطلاب فى الازمات	١١٦	٩٣،٥	٢

يتضح من الجدول رقم (١١) أنه فيما يتعلق بالمقترحات التى تساعد الجامعات على التعامل مع الأزمات المجتمعية جاءت زيادة التدابير المالية لتحديث وسائل الاتصال وزيادة استعدادات الجامعة للتعامل مع الأزمات فى الترتيب الاول بنسبة (٩٤،٣%) وجاء التخفيف من العبء النفسى للعاملين وقت الأزمات وزيادة المرونة لديهم فى التعامل مع الطلاب وقت الأزمات فى الترتيب الثاني بنسبة (٩٣،٥%) وجاءت تنمية ثقافة المشاركة المجتمعية وقت الأزمات فى الترتيب الثالث بنسبة (٩٢،٧%) وجاءت زيادة اهتمام الطلاب بإجراءات الوقاية الصحية في الترتيب الرابع بنسبة (٩١،٩%) وجاءت زيادة ملائمة أساليب الاتصال لإحتياجات الطلاب فى الترتيب الخامس بنسبة (٩١،١%) وجاءت زيادة المعرفة بنظم الإدارة الحديثة للأزمة بين العاملين فى الترتيب السادس بنسبة (٨٨،٧%) وجاءت زيادة الأنشطة الموجهة للتوعية الصحية للطلاب فى الترتيب السابع بنسبة (٨٧،٩%) وجاء التقليل من القرارات الإدارية أثناء التعامل مع الأزمة فى الترتيب الأخير بنسبة (٧٩،٠%) ويتضح من ذلك أن أهم المقترحات لمساعدة الجامعات المصرية على التعامل مع الأزمات المجتمعية هي زيادة التدابير المالية لتحديث وسائل الاتصال بالطلاب، زيادة الاستعدادات للتعامل مع الأزمات بالجامعات، تخفيف العبء النفسى للعاملين وقت الأزمات وزيادة المرونة لديهم فى التعامل مع الطلاب وقت الأزمات المجتمعية ويؤكد الإطار النظرى للدراسة الحالية على وجود عدد من المقترحات التى تساعد الجامعات فى مواجهة الأزمات المجتمعية أهمها حرص الجامعات على التخطيط العلمى لإدارة ومواجهة الأزمات، كما يجب أن تكون مواجهتها مسئولية جماعية تتداخل وتتكامل من خلالها أنشطة أجهزة وكيانات بالإضافة إلى الإهتمام بالتنسيق والتنظيم عند إدارة الأزمة، وقد أكدت دراسة إبراهيم (٢٠٠٦) على أهمية ودور مهنة الخدمة الإجتماعية فى مواجهة الأزمات المجتمعية وإقترحت أنه من الضرورى أن نقوم بمساندة ودعم الأخصائيين الإجتماعيين حتى يقوموا بأدوارهم الدفاعية فى مواجهة الأزمات.

عاشراً : النتائج العامة للدراسة، The popular results والتصور المقترح:

أ- النتائج العامة: أسفرت الدراسة الحالية عن عدد من النتائج على النحو التالي:-

١- وفقاً لوصف خصائص مجتمع البحث جاء معظم القيادات الجامعية من الذكور الذين تتراوح أعمارهم ما بين خمسة واربعين الى خمسين سنة، ومتزوجون وتلقى معظمهم من تسعة الى اثنا عشرة دورة تدريبية.

٢- يوجد عدد من المظاهر التى توضح قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعيار رفع مستوى الخدمات كأستثمار الجامعة لجهد العاملين لصالح العملية التعليمية، سعى الجامعة لتقليل تكلفة الأنشطة التعليمية، السعى الدائم لدعم المقرارات الدراسية مادياً وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة هولدنونج holdenwong (٢٠١٤) ودراسة سيلامات selamat (٢٠١٧).

٣- هناك عدد من المظاهر التى تبين قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعيار الشفافية كاتاحة الحرية للقيادات فى ممارسة الأنشطة، التعهد بتوفير المعلومات الصحيحة للطلاب وكذلك الجمهور الخارجى، بناء شبكة علاقات داخلية وفتح قنوات اتصال خارجية وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة كانيا kania (٢٠١٦).

٤- ثمة مجموعة من المظاهر التى تظهر قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعيار المساءلة كتقديم العاملين لتقارير دورية لقياداتهم ومساهمتهم فى اعداد موازنة الجامعة، اتباع العاملين اللوائح والقوانين الجامعية، التعاون مع الأجهزة الرقابية وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة عبدالعال (٢٠١٥).

٥- يوجد عدد من المظاهر التى تؤكد على قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعيار المشاركة فى صنع القرار مثل السعى لتوطيد علاقاتها بالمنظمات الخارجية وسعيها للحصول على القوة من القيادات المجتمعية، مشاركتها لأعضاء هيئة التدريس فى صنع القرارات وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة عبدالجليل (٢٠٢).

٦- هناك عدد من المظاهر التى توضح قدرةالجامعات المصرية على التعامل مع الأزمات المجتمعية على المستوى الداخلى للجامعات كمراعاة إجراءات التباعد الاجتماعى بين الطلاب، توفير الأدوات الصحية لوقايتهم، حرص الجامعة على التطهير المستمر للمبانى، وكذا توفير وسائل حديثة لتقييم الطلاب وأخرى للتوعية الصحية وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة إبراهيم (٢٠٠٦) ، عبدالجليل (٢٠٢٠).

٧- يوجد عدد من المظاهر التى توضح قدرة الجامعات المصرية على التعامل مع الأزمات المجتمعية على المستوى الخارجى للجامعة كمساندتها لمؤسسات الدولة وقت الأزمات، مساهمتها فى توفير وسائل الوقاية للمواطنين، وكذات توفيرها لمساعدات طبية للمجتمع المحلى وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة هولم (٢٠٠٧).

٨- أسفرت الدراسة عن وجود عدد من الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية فى الالتزام بمعايير الحوكمة أهمها زيادة شكوى الطلاب من الخدمات التعليمية، ضعف ثقافة المشاركة بين العاملين، زيادة فاقد الموارد عند تنفيذ الأنشطة التعليمية وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة كانيا kaina (٢٠١٦).

٩- أسفرت الدراسة عن وجود عدد من الصعوبات التى تواجه الجامعات المصرية عند التعامل مع الأزمات المجتمعية أهمها اهمال الطلاب لإجراءات الوقاية الصحية، زيادة العبء النفسى للعاملين وقت الأزمات وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة ستيف steve (٢٠٠٥).

١٠- من أهم المقترحات لمساعدة الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة، كان الحد من شكوى الطلاب من الخدمات التعليمية، تنمية ثقافة المشاركة لدى العاملين، تقليل الفاقد من الموارد وزيادة استثمار الوقت لتنفيذ أنشطة تعليمية مفيدة وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة عبدالجليل (٢٠٢٠).

١١- من أهم المقترحات لمساعدة الجامعات المصرية على التعامل مع الأزمات جاءت زيادة التدابير المالية لتحديث وسائل الاتصال بالطلاب، تخفيف العبئ النفسي للعاملين وقت الأزمات وهو ما أكده الإطار النظرى للدراسة الحالية ونتائج دراسة إبراهيم (٢٠٠٦).

١٢- من خلال النتائج السابقة نستطيع القول بأنه توجد علاقة بين التزام الجامعات المصرية بمعايير الحوكمة وزيادة قدرتها على مواجهة الأزمات المجتمعية فكلما كانت الجامعات المصرية اكثر قدرة على الالتزام برفع مستوى الخدمات، الشفافية، المساءلة والمشاركة فى صنع القرار كلما زادت قدرتها على مواجهة الأزمات المجتمعية لا سيما أزمة فيروس كورونا.

(ب) تصور مقترح من وجهة نظر طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور الجامعات فى مواجهة الأزمات:-

١- **الأسس التى يقوم عليها التصور**: قام الباحث ببناء هذا التصور من خلال قراءته وتحليله للإطار النظرى لمهنة الخدمة الاجتماعية وظريقة تنظيم المجتمع وكذلك الاطار النظرى للدراسة الحالية بالإضافة إلى تحليله للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وأيضاً النتائج التى أسفرت عنها الدراسة الحالية.

٢- **الأهداف التى يبتغى الباحث تحقيقها من هذا التصور**: يهدف هذا التصور إلى تفعيل دور الجامعات فى مواجهة الأزمات، وذلك من خلال تحقيق أهداف مادية، "Task goals" حيث يهتم الباحث بكيفية قيام الجامعات بعمل برامج ومشروعات مادية لمواجهة أزمة كورونا تنعكس مادياً على الطلاب وكذلك المواطنين بالإضافة إلى التركيز على الجانب أو الهدف المعنوى "Process goals" والذى يهتم بكيفية قيام الجامعة بالدور التوعوى والاهتمام بزيادة العلاقات والتفاعل سواء فى الداخل بين العاملين وطلاب الجامعة أو فى الخارج أو فى نطاق المجتمع المحلى.

٣- **الاستراتيجيات التى يعتمد عليها التصور**: يعتمد هذا التصور على استراتيجيات المشاركة "Participation" مثل العلاج بالتعليم حيث تدريب العاملين بالجامعات على ممارسة الديمقراطية ودعم التعاون فى التعامل مع الأزمات، استراتيجية تغيير السلوك من خلال مشاركة العاملين وكذلك الطلاب فى قرارات التعامل مع الأزمة، استراتيجية التعزيز من خلال توفير قيادات من العاملين وقيادات طلابية تشارك فى مواجهة أزمة كورونا بالإضافة إلى استراتيجية الحشد أو التأييد من خلال حشد الجهود التطوعية ومشاركة المجتمع المدنى فى مساعدة الجامعات على مواجهة الأزمات.

٤- **الأدوات التى يعتمد عليها التصور**: ويعتمد على تحقيق هذا التصور على استخدام الأخصائى الاجتماعى "Organizer" للعديد من الأدوات كالندوات لتحقيق الشق التوعوى، اللجان، المناظرات بالإضافة إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعى لكسب التأييد و تنمية الوعى لدى الأفراد والمؤسسات بأهمية مواجهة الأزمات.

٥- **الأدوار الخاصة بالأخصائى الاجتماعى**: يقوم المنظم الاجتماعى بالعديد من الأدوار فهو فى مواجهة الأزمات مدافع "advocator" وفى مجال التوعية يقوم بدور المسهل والممد بالمعلومات، ويقوم بدور الوساطة فيما يتعلق بتوصيل المواطن إلى المؤسسات التى تلبى احتياجاته الأساسية وقت الأزمة، وقد يقوم أيضاً بتحليل الأزمة والاستفادة منها بالاضافة إلى القيام بالدور التخطيطى والتنسيقى وقت الأزمات.

٦- **المهارات الخاصة بالأخصائى الاجتماعى**: يعتمد تحقيق هذا التصور على اكتساب المنظم الاجتماعى للعديد من المهارات والقدرات أهمها القدرة على الاتصال، القدرة على التنسيق، القدرة على التفاوض، المهارة فى الإقناع بالاضافة إلى حاجته إلى اكتساب القدرة على التسجيل باستمرار.

حادى عشر : مراجع الدراسة، The references of study:

أولاً : المراجع العربية، The Arabic refernces:

ابراهيم، وفاء يسرى (٢٠٠٦). اسهامات الجمعيات الاهلية فى مواجهة الأزمات والمشكلات الغذائية لتحقيق الأمن الغذائى، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (٢١)، الجزء (٤)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ص. ص ٨٤٧ – ٨٩٦.

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٧). إدارة منظمات المجتمع المدنى، دراسة فى الجمعيات الاهلية من منظور التمكين، الشراكة، الشفافية، المساءلة، القيادة، التطوع، التشبيك والجودة، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

الجوهرى، أمانى عبد الهادى (٢٠٠٧). الحكم الرشيد ونوعية الحياة، دراسة للحالة المصرية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، القاهرة.

الخضيري، محسن أحمد (١٩٩٧). إدارة الأزمات، مكتب مدبولى، القاهرة.

الدسوقى، وليد ابراهيم (٢٠١٢). مكافحة الفساد فى ضوء القانون والاتفاقيات الاقليمية والدولية، مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة.

الرشيدى، ملاك أحمد (٢٠٠٨). مهارات وتطبيقات فى تنظيم المجتمع، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.

السلمى، على (١٩٩٢). الإدارة المصرية فى مواجهة الواقع الجديد، مكتبة غريب، القاهرة.

السنهورى، أحمد محمد (٢٠٠١). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين، الطبعة الرابعة، الجزء الثانى، دار النهضة العربية، القاهرة.

القريطى، عبدالمطلب أمين (١٩٩٧). السلوكيات الانتخابية لدى طلاب جامعة حلوان وخصائص عضو مجلس الشعب كما يرونها، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

المعجم الوسيط (٢٠٠٤). معجم اللغة العربية، الطبعة الرابعة، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة.

بدوى، احمد زكى (٢٠٠١). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مطبعة بيروت، لبنان.

جوهر، عادل محمد (٢٠٠٠). العلاقة بين ممارسة نظرية الازمة فى خدمة الفرد وتحقيق التوافق الشرطى والاجتماعى لمرضى الفشل الكلوى، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص.ص ٣٣١- ٣٥٦.

خواجة، زينهم مشحوت (٢٠١٥). المساءلة كآلية لمكافحة الفساد الإداري فى المحليات، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٣٨)، الجزء (١٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص. ص ٢٥٠١ – ٢٥٤٦.

داود، عماد الشيخ (٢٠٠٤). الشفافية ومراقبة الفساد والحكم الصالح فى البلاد العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة.

ربيع، عمرو هاشم (٢٠٠٩). المال والنزهة السياسية، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة.

صادق، تومادر مصطفى (٢٠٠٨). مفهوم التغير الاجتماعى والمشكلات المجتمعية فى: محمد رفعت قاسم وآخرون: تنظيم المجتمع الأسس النظرية للطريقة المهنية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

صادق، نبيل محمد (١٩٨٣). طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية. مدخل اسلامى، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.

صن، أمارتيا (٢٠٠٤). التنمية حرية، مؤسسات حرة وانسان متحرر من الجهل والمرض والفقر، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والأداب، الكويت.

عاشور، أحمد صقر (٢٠٠٧).أفاق جديدة فى تقوية النزاهة والشفافية والمساءلة الإدارية، منظور استراتيجى ومؤسسى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

عبد الجليل، عصام محمد (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الحوكمة الرشيدة بمجالس أمناء المدن العمرانية الجديدة، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٥٠)، المجلد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص. ص ٩٦٥ – ١٠٠٠.

عبد العال، هند عبد العال الحسينى (٢٠١٥). تطوير نظام الرقابة الداخلية فى منظمات المجتمع المدنى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٧). أساسيات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

غيث، أشرف محمود (١٩٩٤). طريقة تنظيم المجتمع والتطوير التنظيمى، دار الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٤.

فرجانى، نادر (٢٠٠٩). استراتيجيات مكافحة الفساد، اطار تحليلي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٨) المشاركة فى تنظيم المجتمع، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
قاعود، حسين عبد الحى (٢٠٠٦). الحقيقة الكاملة عن انفلونزا الطيور وصحة الانسان، دار الجمهورية للصحافة، القاهرة.
قنديل، أمانى (٢٠٠٨). الموسوعة العربية للمجتمع المدنى، سلسلة العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
محمد، محمد عبد الفتاح (٢١٢). إدارة الجودة الشاملة وبناء وقدرات المنظمات الاجتماعية، قضايا ورؤى معاصرة، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
محمد، مصطفى محمد على (٢٠٠٧). الأزمات المجتمعية واستمرارية برنامج القروض المتناهية الصغر فى ظل المتغيرات العالمية والمحلية، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى العشرون، المجلد السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص.ص ٣٣٧٤ – ٣٤٣٠.
مسلم، على سيد حسنين، ابراهيم صبرى (٢٠١٦). تنظيم المجتمع ومواجهة الكوارث، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
ناجى، أحمد عبد الفتح (٢٠١٤). تطوير وتحديث المنظمات التطوعية فى العالم النامى، الطبعة الأولى، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
يوسف، محمد محمود (٢٠٠٥). البعد الاستراتيجى لتقييم الأداء المتوازن، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.

ثانياً : المراجع الأجنبية، The Foreign References :

Aliende, Canales (2016). Transparency, an element of trust in the public sector, vol (13), journal of advocatus, New York.
Barker, Robert (1987). Social work dictionary, N.A.S.W silver spring, Marland, U.S.A.
Coulshed, Veronica (2006). Management in social work, third edition, Palgrave, Mac Millan, New York.
Deacon, Bob (2007). Global social policy and governance, sage publications, L.t.d, London.
Freeland. C (2007). Cooprate governance and reform, Egyption report of banking institute, Cairo.
Haldenwong, Christian (2014). Electronic government and development in the governmental sector organizations, the European journal of development research, U.S.A.
Holm, L. Halkier (2007). Shifting responsibilties for food safty, Journal of communication and computer science, university of Demark, U.S.A.
Jain vikas (2011). E-government implementation, challenges at local level , an international journal, inder science publishers, U.K.
John Sullivan (2009). The moral compass of comapnies, business ethics and corporate governance anti corruption tools, international finance cooporation, New York.
Kania, Jill (2016). Seeing through transparency in education reform, vol (24), education policy analysis archieve, New York.
Khinduka, Shanti (2008). Globalization, Encyclopedia of social work, 20th , vol (2) N.A.S.W press, New York.
Marie, Jean (2001). Coping with crisis, social capital and the resilience of rural livelihoods in worthern Thailand, Wiscousin University, Medison, U.S.A.
Materu, P (2007). Higher education quality assurance, world bank press, New York.
Necola, Giordano (2010). The good governance agenda for decentralization in utturakhand, implication for social justice, University of Saint Mary, Canda.
Oliver, Richard (2004). What is transparency, Mac Grow Hill, Inc, New York.

Oxford word power (2009). English – Arabic dictionary A-Z, Oxford University press, New York.

Philpot, T. Havey (2002). Practicing social work, Rotledge, New York, U.S.A.

Selamat. H (2017) . the impact of technological factoes on information systems success in the electronic – government, the second international of information technology, putra university, malaysia.

Steve, Harvey (2005). Employer treatment of employees during a conamunity crisis, journal of business and psychology, New York.

Webb, Stephen (2006). Social work in a risk society, social and political perspective, Palgrave Mac Millan, New York. www.damnhour.edu.eg in 12/11,2019.