

المدافعة الإلكترونية كآلية لتجويد
الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات
والجمعيات الأهلية في ضوء التحول الرقمي
من منظور طريقة تنظيم المجتمع
دراسة مطبقة علي أعضاء مجالس إدارات والعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية

**Electronic advocacy as a mechanism to improve the professional
performance of workers in institutions and NGOs in the light of digital
transformation**

إعداد
الدكتور
محمد الافي علام خليفة
أستاذ تنظيم المجتمع المساعد
بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بدمنهور

٢٠٢٢م

المدافعة الإلكترونية كألية لتجويد الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية في ضوء التحول الرقمي

ملخص باللغة العربية

تعتبر المدافعة الإلكترونية هي الحافز الجوهرية الذي يبرز مواقف الأفراد نحو المهام التي يقومون بها في وظائفهم، حيث تعد المدافعة شكل من أشكال العمل الاجتماعي، وتسير إلى تمثيل أفراد المجتمع والدفاع عنهم وعن حقوقهم من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية وإحداث التغيير الاجتماعي المطلوب، ودورها المميز في بناء وتطوير المعلومات وسرعة نقل وتبادل المعلومات، كما أنها تساهم في إحداث نوع من التواصل الاجتماعي بين البشر في قضاء إلكتروني افتراضي يقرب المسافات ويتخطى حيز المكان، كما تسهم هذه الشبكات في تقاسم المعرفة والمعلومات والمنافسة والتعاون المتبادل، ونجد أن شبكات التواصل الاجتماعي والفيديو بوك وتويتر كوسائل للاتصال ونقل الرسائل، وقد تساهم في تجويد الأداء المهني لمنظمات المجتمع المدني، وتهدف هذه الدراسة إلى وصف للمدافعة الإلكترونية، تحديد مردود المدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية، تحديد العوامل الداعمة أو المعوقة للمدافعة الإلكترونية في تجويد الأداء المهني، وتوصلت نتائجها إلى رؤية استشرافية لتفعيل المدافعة الإلكترونية لتجويد الأداء المهني للمؤسسات والجمعيات الأهلية في ضوء التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: المدافعة الإلكترونية، الجودة، الأداء المهني.

Electronic advocacy as a mechanism to improve the professional performance of workers in institutions and NGOs in the light of digital transformation

Online advocacy is the intrinsic motivator that highlights individuals' attitudes towards the tasks they perform in their jobs, Where advocacy is a form of social action, it seeks to represent members of society and defend them and their rights in order to achieve social justice and bring about the required social change. And its distinctive role in building and developing information and the speed of transfer and exchange of information, It also contributes to creating a kind of social communication between humans in a virtual electronic judiciary that brings distances closer and transcends the space of space, These networks also contribute to the sharing of knowledge and information, competition and mutual cooperation, We find that social networks, Facebook and Twitter as means of communication and transmission of messages, It may contribute to improving the professional performance of civil society organizations, This study aims to describe electronic advocacy, determine the impact of electronic advocacy in improving the professional performance of workers in institutions and NGOs, Determining the factors that support or hinder electronic advocacy in improving professional performance, Its results reached an oriental vision to activate electronic advocacy to improve the professional performance of institutions and NGOs in the light of digital transformation.

Keywords: electronic advocacy, quality, professional performance.

أولاً: المدخل لمشكلة الدراسة:

عرفت الانسانية منذ نشأتها معنى العمل الخيري ومساعدة الانسان لأخيه الانسان وجاءت الاديان السماوية فدعمت تلك النزعة الانسانية الي اليات يمكن من خلالها تقنين هذا العمل وهي المؤسسات والجمعيات الأهلية(قاسم، ٢٠٠٦، ص ١٥٠)

حيث لم تعد الدولة بمفهومها الاقتصادي والاجتماعي وحدها قادرة علي تحمل تبعات التقدم خاصة وانها مثقلة إلى حد كبير بالعديد من المشكلات ومن أهمها ارتفاع معدلات الفقر وتدني المستوي الاقتصادي والاجتماعي مما يجعلها تبحث عن آليات جديدة تعينها علي التغلب علي هذه المشكلات.(Egen Pusic, 1972, p 31)

فالجمعيات الاهلية المنتشرة وما تؤديه من خدمات جليلة للمجتمع في مختلف مجالات الرعاية الاجتماعية تقوم بتقديم خدماتها في المجتمع بكفاءة وفاعلية(حبيب، ٢٠٠٠، ص ٦٨)

كما اكدت دراسة رشاد احمد عبد اللطيف(٢٠٠١) عن اسهامات الجمعيات الاهلية في تحقيق الامن الاجتماعي التي توصلت الي تصور مقترح لإسهامات الجمعيات التطوعية في تحقيق امن المجتمع حيث امكن تحديد العوامل التي تؤدي الي نجاح المجتمعات الاهلية في تحقيق الامن الاجتماعي بالمجتمع ضرورة وضوح الاهداف التي تسعى الي تحقيقها وان تكون تلك الاهداف نابعة من احتياجات الفرد للتمثيل في مجلس الادارة وان يكون هذا المجلس من الأفراد المشهود لها بالتقاني في العمل الاجتماعي مع عدم الدخول في صراعات مع القيادات الموجودة بالمجتمع

وأوضحت دراسة جولي فيشر(1994) Julie Fisher عن العالم الثالث والمنظمات غير الحكومية حيث استهدفت الدراسة التعرف علي أهمية منظمات المجتمع المدني وانتشارها ف دول العالم الثالث و توصلت الدراسة الي ان هذه المنظمات يمكن ان تلعب دورا هاما في التأثير علي صانعي السياسة الاجتماعية من خلال جماعات الضغط و المصالح من المسؤولين و ذوي النفوذ و القيادات و ان تلك المنظمات تساهم في اشباع الاحتياجات الاساسية للمواطنين وأوصت الدراسة بضرورة استخدام المشورة المهنية مع القيادات المتخصصة بما يمكنها من القيام بدورها و تنفيذ برامجها.

في ضوء التطورات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية في الآونة الاخيرة ادت الي اتجاه الدولة نحو اتاحة مزيد من الحرية للمؤسسات و الجمعيات الاهلية و التأكيد علي اهمية الدور الذي تقوم به في نجاح عملية التنمية الاجتماعية و الاقتصادية. (المركز القومي لدعم المنظمات الأهلية، ٢٠٠٢، ص ٥)

وفي ظل النظام البيروقراطي الذي يعني حكم المكتب كان لا بد من إعادة هيكلة المؤسسات والجمعيات الاهلية و تفويض الصلاحيات و غيرها من الامور التي بدأت تظهر في ادبيات الادارة و

في مقدمة هذه المفاهيم المعاصرة المدافعة الالكترونية للمؤسسات والجمعيات الاهلية حيث الجودة و التميز وتجويد الاداء المهني لتقديم الافضل للعملاء مثل شهادات الازو والجودة و تعني اما ان تجدد او تبدد ويعني ذلك ان المؤسسات و الجمعيات الاهلية التي تتجاهل عملية التغيير و التجديد و التطوير فإن مصيرها الي زوال نتيجة للعولمة وما تحمله من تغييرات عالمية سياسية واقتصادية واجتماعية وتكنولوجية. (العمرى، ٢٠٠١، ص ١٦٣)

فالمدافعة الالكترونية هي الحافز الجوهرى الذي يبرز مواقف الأفراد نحو المهام التي يقومون بها في وظائفهم.

وبينت دراسة روبنسون شارون (Robinson Sharon (1993) عن دور منظمات المجتمع المدني في مواجهة مشكلة الفقر و تشير نتائجها الي ان منظمات المجتمع المدني تلعب دورا هاما في مواجهة مشكلة الفقر من خلال الاقتراب اكثر من الاقتراب اكثر من المشكلات المجتمعية و استخدام جميع الموارد المتاحة والاستفادة منها والاندماج أيضا في العمل المجتمعي وكذلك مع المجتمع المدني و بعضها بصورة واضحة و التركيز علي تنمية الخبرات والقدرات العلمية والمعرفية بالمجتمعات وتفيد الدراسة في تحديد آليات تجويد المؤسسات والجمعيات الاهلية ومنها المدافعة الإلكترونية.

وأكدت دراسة وجدي بركات (٢٠٠٥): عن واقع استخدام أسلوب المشورة المهنية في منظمات المجتمع المدني الي ان الجمعيات الاهلية تعاني من عدم وجود دعم من المؤسسات الأخرى بالمجتمع كما انها تفتقر الي توظيف الاساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها و تعرضها لأزمات مالية تفوقها عن تقديم خدماتها و افتقارها لوجود استراتيجيات لتوليد المال لتنمية مواردها الحالية بالإضافة الي عدم اهتمامها بالبحث العلمي لخدمة اهدافها و افتقارها للبرامج التدريبية و انها في حاجة لوجود استراتيجية واضحة لتنمية القدرة المؤسسية.

وتعد المدافعة شكل من اشكال العمل الاجتماعى و تسيير الي تمثيل افراد المجتمع و الدفاع عنهم وعن حقوقهم من اجل تحقيق العدالة الاجتماعية و احداث التغيير الاجتماعى المطلوب. (James. Smicklson, 1990, p95)

وهي عملية ضرورية في مهنة الخدمة الاجتماعية تجسد مجموعة المبادئ الاخلاقية التي تدعو الاخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الدفاع داخل و خارج مؤسساتهم لإيجاد الموارد الكافية لتلبية حاجات العملاء. (عبد اللطيف، ٢٠٠٢، ص ٣٠٣)

وأوضحت دراسة احمد وفاء زيتون ١٩٩٤: عن الدفاع عن حقوق الرعاية الاجتماعية استهدفت هذه الدراسة الدفاع عن الحق في الرعاية الاجتماعية و تبني الاخصائيون الاجتماعيون

لأدوار الوساطة والمدافعة و التغلب علي العقبات التي تحول بين استخدام تلك الادوار . (زيتون، ١٩٩٤)

كما اكدت دراسة (كارن karen 2004 استهدفت الدراسة التعرف علي انواع المدافعة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي طريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة حيث استهدفت التعرف علي معوقات المدافعة والتعرف علي اكثر انواع المدافعة ممارسة مع سكان المجتمع المحلي وتوصلت الدراسة الي ان المدافعة المستخدمة مع المجتمعات المحلية محددة في نوعين وهي المدافعة الشخصية الاجتماعية وينصب الاهتمام فيها علي علامة الفرد بالأنظمة التي تؤثر عليها والمدافعة السياسية الاجتماعية والتي ينشط فيها المنظم الاجتماعي لتدعيم الافكار والبرامج التي تعود بالنفع علي المجتمع. (Karen kirst Ashman, 2004)

فقد ظهر في الوقت الراهن ما يعرف بالمدافعة الالكترونية حيث تسهم بفاعلية في التواصل بين الافراد والمنظمات خاصة تلك المؤسسات والمنظمات المتجانسة بهدف تبادل المعلومات والمعرفة هذا الي جانب تقديم مجموع من الخدمات للمشاركين مثل امكانية المحادثة الفورية وتبادل الرسائل الخاصة. (طيب، ٢٠١٢، ص ١)

وتتيح كذلك المؤسسات والأفراد وحرية تدفق المعلومات حيث تسهم في عملية صنع القرار وتتسم بالأداء الجيد والمعرفة حيث ساعد ذلك علي الارتباط العلمي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (منتدى الأعمال العربي، ٢٠٠٣، ص ٦)

وأوضحت دراسة " كيم اندريا واخرون " (٢٠٠٨) kim andrea etal الي ان شبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني ساعدت علي تبادل المعلومات وشجعت المواطنين علي المشاركة في العمل الاهلي وان يتفاعلوا مع غيرهم من المواطنين لكي يرتبطوا بعمل جماعي موحد .

فضلاً عن ان هناك العديد من المميزات للمدافعة الالكترونية عبر شبكة الانترنت التي تعود بالفائدة علي المنظمات التي تعتمد عليها في بناء قدراتها المعلوماتية خاصة المؤسسات والجمعيات الاهلية ومنها تقليص الوقت والتحكم في التكاليف وجودة القرارات والعمل الجماعي (رشوان، ٢٠٠٧) هذا وتعد المدافعة الالكترونية احدي الاليات التي تستخدم في نقل وتبادل المعلومات وحشد الجماهير وكسب تأييد الراي العام والتواصل بالجهات المهتمة ببناء القدرات ورفع كفاءة القيادات وتطوير السياسات وتطوير المسار المهني فهي وسيلة متطورة يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في تحقيق كثير من الأهداف. (قنديل، ١٩٩٧، ص ٧٢)

وتناولت " فريد لينوبولي موكسلي ديفيد " 2004 fredo linopool , moxley , david نموذج مختلف للمدافعة في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث أشار الي ان المدافعة هي شكل أساسي من أشكال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية حيث وجود اعتبارات متعددة مثل الأعراض

والأهداف والأدوار وتعتمد المهنة في الممارسة علي محاور أساسية من المدافعة واهمها الحماية وإيجاد التدعيم لتحسين الوظيفة.

وأكدت دراسة " محمد عطا احمد (٢٠١٦) علي أهمية بناء نموذج لممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع لمنظمات حقوق الانسان حيث استهدفت الدراسة بناء نموذج لممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع وتحديد متطلبات تحسين ممارسة المدافعة والوقوف علي المستوي الحالي لممارسة المدافعة وتوصلت الدراسة الي ضرورة السعي لتطوير المعارف النظرية للعاملين بالمنظمات والمؤسسات الاجتماعية وتعليم المواطنين ثقافة المطالبة بحقوق الانسان بشكل سلمي ومشاركتهم في قضايا المجتمع وترسيخ قاعدة المطالبة بالحقوق مقترنه بالواجبات.

ثانياً: تحديد مشكلة الدراسة:

في اطار تزايد اهمية المنظمات الاهلية عموماً كمنظمات مجتمع مدني والمنظمات الدفاعية بشكل خاص بعد تقلص دور الحكومة مع الاتجاه الي التخصص و اتساع الاتجاه للاقتصاد الحر وبعد ان اصبحت هذه المنظمات قوة رئيسية في نطاق عمل الخدمة الاجتماعية واصبح الدفاع عن الحقوق التزاماً للأخصائي الاجتماعي.

وفي اطار ما كشفت عنه نتائج الدراسات السابقة من ضعف دور الدفاعية الاهلية و شبه غياب للمهنة و دور الاخصائي الاجتماعي المنظم و المدافع و مقترحاتها بضرورة وجود قاعدة معلوماتية الي جانب ضرورة بناء و تطوير معارف الاخصائيين الاجتماعيين في مجال الدفاع عن الحقوق و وجود تنسيق السرعات و تكامل الجهود و التدريب المناسب لرفع كفاءة العاملين في منظمات المجتمع المدني وتدريب العاملين بها علي الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة في منظمات المجتمع المدني.

ولما كانت المدافعة الإلكترونية كتكنولوجيا حديثة لها دورها المميز في بناء و تطوير المعلومات وسرعة نقل و تبادل المعلومات كما انها تساهم في احداث نوع من التواصل الاجتماعي بين البشر في قضاء إلكتروني افتراضي يقرب المسافات ويتخطى حيز المكان كما تسهم هذه الشبكات في تقاسم المعرفة والمعلومات و المنافسة و التعاون المتبادل و في اطار نظرية الاتصال فان شبكات التواصل الاجتماعي والفييس بوك وتويتر كوسائل للاتصال و نقل الرسائل قد تساهم في تجويد الاداء المهني لمنظمات المجتمع المدني انطلاقاً من آليات هذه النظرية في قبائل ونقل المعلومات و المعرفة و كذلك في توليد المعرفة مما يزيد من الكفاءة في اتخاذ القرارات والتخطي والتنفيذ والتأثير ولما كانت المنظمات الدفاعية انساقاً اجتماعية مفتوحة وظيفتها المدافعة عن الحقوق لها مدخلاتها المتعددة و من بينها المعلومات والمعارف عن الفئات التي تعاني ظلماً ما و طبيعة القضايا و المشكلات و السياسات المتأثرين بها وبناءات القوة و متخذي القرارات و القوانين المنظمة

و لها عملياتها التحويلية المتمثلة في مجموعة الخدمات و الأنشطة التي تقوم بها للدفاع عن الحقوق و لها مخرجاتها بتحقيق منافع للعملاء في ضوء تحسين خدمات او اتاحة خدمات جديدة او تعديل نظم و سياسات و قوانين و من خلال الاستفادة بمعطيات نموذج المدافعة في تنظيم المجتمع فان هذه الدراسة تهتم بتحديد دور المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني لمنظمات المجتمع المدني من خلال طرح بعض التساؤلات مثل ما مدي استخدام المؤسسات و الجمعيات الاهلية للمدافعة الالكترونية؟ و ما الدور الذي تقوم به تلك المؤسسات من خلال استخدام المدافعة الالكترونية؟ و ما عائد استخدام المؤسسات و الجمعيات الاهلية للمدافعة الإلكترونية؟ وما الصعوبات التي تحد من استخدام المدافعة الالكترونية للمؤسسات و الجمعيات الاهلية ؟ و التوصل الي بعض المقترحات لتفعيل استخدام المدافعة الالكترونية بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية؟

ثالثا: الموجهات النظرية للدراسة:

نظرية الاتصال:

أصبحت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الأعمدة الرئيسية لقياس قوة البلدان وتقدم الامم دخل العالم عصر المعلوماتية بصورة مكثفة، وقد فرضت تحديات التكنولوجيا نفسها علي العصر الحاضر حتي اصبح هذا العصر بفضل هذا التطور التكنولوجي يعيش في بقعة محدودة تحدث عوامل الزمان والمكان، متزامنة في وجودها وتطورها مع ثورة المعلومات حيث أصبحت عملية الاتصال والتواصل ضرورة حياتية لما لها من اهمية في التعرف علي الاحداث ونقل وتبادل المعلومات المتعلقة بشتي مناحي الحياة حيث يعرف الاتصال بأنه فن نقل المعلومات والافكار والاتجاهات والمشاعر من شخص لآخر (عبد الحليم، ٢٠٠٦، ص ص ١٩١ : ١٩٤)

وأساس كل عمليات التفاعل الاجتماعي البسيط منها والمعقد (Agenuine Webster, 1986, p 226

ويوجد ثلاثة أنواع للاتصال حسب أطرافه وهي (Noel & reta thimms, 1982, p):
25):

الاتصال من جانب واحد: وفيه يتم اتصال من جانب واحد وما علي الجانب الآخر الا ان يستقبل.

كما يعتبر الاتصال أحد المتطلبات الرئيسية بالمنظمات غير الحكومية نظرا لما يمثله من أهمية في ذاتها وفي تحقيق المتطلبات فضلا عن ان الاتصال من العمليات الحيوية داخل اي منظمة والتي لا يمكن لأي منظمة العسل بدونها، وتعد المعارف والمعلومات احدي العناصر الرئيسية التي تعتمد عليها عملية الاتصال داخل المنظمات سواء كانت هذه المعلومات عن المجتمع الخارجي أو عن المنظمة نفسها(سعيد، ٢٠٠٣، ص ٣٤).

متطلبات تحقيق الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات (المدافعة الإلكترونية):

١. وجود مورد بشري در كناية عملية قادرة على استيعاب المستويات التكنولوجية والعلمية المختلفة المنظمة.
٢. توافر المعلومات المتعلقة بالمستفيدين واحتياجاتهم وامكانيات المنظمة المادية والبشرية
٣. تحديد منهجية اتصال مثل: عمل مقابلات شخصية مفتوحة ، استبانات مقابلات مقننة، مناقشات بؤرية جماعية(قنديل، ٢٠٠٠، ص ٤٤).

ويمكن الاستفادة من النظرية من خلال ما تتيحه شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية باعتبارها وسائل اتصال متميزة لها مزايا متعددة في نقل وتبادل المعلومات والمعارف بسرعة ولأماكن مختلفة ومتباعدة ولفئات متباينة ونقل وتبادل المعلومات سواء داخل المنظمة الدفاعية أو بين المنظمة والمنظمات الأخرى التي تعمل في مجال الدفاع عن الحقوق أو بين العملاء أصحاب القضايا والمشكلات الحقوقية أو بين المنظمة والمجتمع عموماً لتوجيه الرأي العام لمشكلة ما أو كسب تأييده لقضية أو فئة مجتمعية أو جمع المعلومات وتطوير المعارف.

وتتمثل أوجه الاستفادة من هذه النظرية في ضوء الدراسة الراهنة في:

١. ان المدافعة الإلكترونية وسيلة للاتصال تتوافر فيها مميزات متعددة عن الوسائل التقليدية.
٢. ان المؤسسات و الجمعيات الاهلية قد تكون المرسل او المستقبل للمعلومات و المعارف و التي يجب ان تتقن استخدام هذه الوسيلة بشكل ايجابي في تحقيق اهدافها و خدمة عملائها و المجتمع.

رابعاً: أهمية الدراسة:

١. تعاطف دور المؤسسات و الجمعيات الاهلية في ظل العولمة و الخصخصة
٢. تقلص دور الدولة في توفير كثير من الخدمات للسكان.
٣. المدافعة الإلكترونية قد تسهم بشكل كبير في تقوية المؤسسات و الجمعيات الأهلية و التوعية بقضايا المجتمع و مشكلاته من خلال زيادة فرص الحصول علي المعلومات.
٤. المدافعة الإلكترونية تساهم في تدفق و تبادل المعلومات التي تسهم بدورها في تغيير السلوك الانساني.

٥. المدافعة الإلكترونية تعتبر وحدة عمل و آلية من آليات طريقة تنظيم المجتمع.

خامساً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في:

١. وصف للمدافعة الإلكترونية كآلية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ضوء التحول الرقمي.

٢. تحديد مردود المدافعة الإلكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية.

٣. تحديد العوامل الداعمة او المعوقة للمدافعة الإلكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية.

٤. وضع رؤية استشرافية لتفعيل المدافعة الإلكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية في ضوء التحول الرقمي.

سادساً: تساؤلات الدراسة:

١. ما الفوائد التي يمكن ان تحققها المدافعة الإلكترونية من تجويد لأداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية في ظل التحول الرقمي؟

٢. هل تساهم المدافعة الإلكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ظل التحول الرقمي ؟

٣. ما هو العائد او مردود المدافعة الإلكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ظل التحول الرقمي؟

٤. ما العوامل الداعمة و المعوقة للمدافعة الإلكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ظل التحول الرقمي ؟

٥. ما المقترحات لتفعيل المدافعة الإلكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ظل التحول الرقمي ؟

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

١. مفهوم المدافعة الإلكترونية:

يقصد بالمدافعة الإلكترونية استخدام وسائل تكنولوجية المعلومات الحديثة العمل على تغيير السياسات الاجتماعية وتشمل استخدام وسائل الإعلام المختلفة للتأثير في ملوك الأفراد لاستثارة الحراك المجتمعي تجاه قضية أو موضوع عام(Htt://jsswh).

وتعني استخدام تكنولوجية الاتصالات في محاولة لدعم الجهود المبذولة في المجتمع ومحاولة التغيير في السياسات والقوانين والتشريعات لصالح الفئات مهضومة الحقوق.

لهذا تعتبر المدافعة الإلكترونية على مستوى المنظمة . هي الاستخدام الاستراتيجي الأمثل لأي شكل من أشكال وسائل الإعلام للمساعدة في نشر أغراض أو أهداف المنظمة. (عليق، ٢٠٠٨)

٢. مفهوم جودة الأداء المهني:

كما يعرف الأداء على أنه القدرة على القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها هذا العمل(Meriam Websters, 2005).

ويقصد بالأداء المهني: مهارات تخطيط المحاضرة وتنفيذها ومهارات تدريسها من حيث الاتصال والتفاعل الصفّي، والأنشطة واستخدام تقنيات التعليم وأساليب التقويم (الشحاذة، ٢٠١٣، ص ٨٠٤: ٨٢٢).

كما يعرف الأداء المهني بأنه: " قيام العامل بمهامه وواجباته المخولة إليه من قبل المؤسسة المنتمي إليها (أبو الرب، ٢٠١٠).
الإطار النظري للدراسة:

انتشرت الجمعيات الأهلية تدريجياً في المجتمعات حتى أصبحت تغطي معظم مناشط الحياة الإنسانية في عالمنا المعاصر، وقد أخذت كل منها تختص بإشباع ومواجهة حاجة معينة أو أكثر من حاجات الإنسان سواء كان ذلك نيابة عن الأسرة أو جانب مما تقوم به الأسرة من وظائف وأعمال في هذا الشأن.

بدأ ظهور الجمعيات الأهلية ذات الأهداف المتعددة والتي تتكون من أقسام يقوم كل منها بتحقيق هدف وتتكامل الأقسام لتحقيق أهداف المنظمة.

ويتطلب ذلك استجابة الجمعيات الأهلية لأي تغيير يحدث في المجتمع، فالجمعيات يجب ان تكون كيانا دينامياً مؤهلاً لاستيعاب التغيير في المجتمع ومواجهة هذا التغيير حتى تضمن الاستمرار (عبد الله، ٢٠٠٧، ص ٨٥: ٨٧).

بما تقوم به من دورا هاما في مختلف المجتمعات الإنسانية المعاصرة، وذلك من خلال ما توفره من المساعدات والخدمات الصحية والتعليمية، والرعاية الاجتماعية للعديد من فئات المجتمع، وقدرتها على استثمار وتغيير حاجات المواطنين، باعتبارها الأقرب إليهم، كما تستطيع ان تقدم خدمات ترضي المنتفعين (محمد، ٢٠١٢، ص ٦٤: ٦٥)

فضلا عن مساهمتها في إحداث التغيير الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، و تتيح الفرص لمشاركة المواطنين في صنع القرارات المتعلقة بحياتهم، وتحمل مسؤولية الإدارة والتنفيذ والتمويل المشروعات وبرامج هذه الجمعيات، وهي تبرز أهميتها في المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني: في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوما جديدا على كافة الأصعدة المحلية والقومية والعالمية، ألا وهو مفهوم الجودة ، فلم يعد الأداء كافيًا لكي تؤدي التكاليف والمسئوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي، بل أصبحت العملية التنافسية مبدؤها الجودة في الأداء، وليكن البقاء للأحسن والأفضل: أن هناك ثلاثة عناصر أو مقومات أساسية للأداء المهني الناجح (عبد الرازق، ٢٠٠٤، ص ٢٦٩٩).

ويمكننا أن نرى الأداء باعتباره كيان اجتماعي يتكون في الواقع من ثلاثة عناصر أساسية

هي:

- أداء العاملين: يشير إلى سلوك العاملين.
- الأداء التنظيمي: يشير إلى المعايير التي وضعتها مصادر التمويل لأصحاب العمل في المنظمات.
- جوده الخدمة: تشير إلى عملية تقديم الخدمات داخل المنظمة.
- إن الأداء المهني يتوقف على عنصرين متداخلين هما القدرة والرغبة، القدرة تعني أن الفرد يستطيع القيام بأداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان، والرغبة: وتعني الرغبة بدوافع الفرد من القدرة، سواء في تكوينها أو التنبؤ بها أو معالجتها (الشحري، ٢٠١٠، ص ص ٣١، ٣٢)
- اهم المستويات المهنية للمؤسسات و الجمعيات الاهلية:
- المعارف والمهارات والاتجاهات التي تكون مطلوبة للأداء
- أهداف الأداء: وهي النتائج أو المخرجات المتوقع تحقيقها .
- الأهداف التنموية: وهي تعديلات مخططة في الأداء وتتضمن أنشطة التنمية المهنية المطلوب تحقيقها(أبو السعود، ٢٠٠٩، ص ص ١٠٩، ١١٠).
- المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني:**

في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوما جديدا على كافة الأصعدة المحلية والقومية والعالمية، ألا وهو مفهوم الجودة ، فلم يعد الأداء كافيا لكي تؤدي التكاليف والمسئوليات المهنية للأخصائي الاجتماعي، بل أصبحت العملية التنافسية مبدؤها الجودة في الأداء، وليكن البقاء للأحسن والأفضل: أن هناك ثلاثة عناصر أو مقومات أساسية للأداء المهني الناجح(عبد الرازق، ٢٠٠٤، ص ٢٦٩٩).

ويمكننا أن نرى الأداء باعتباره كيان اجتماعي يتكون في الواقع من ثلاثة عناصر أساسية هي:

- أداء العاملين: يشير إلى سلوك العاملين.
- الأداء التنظيمي: يشير إلى المعايير التي وضعتها مصادر التمويل لأصحاب العمل في المنظمات.

جوده الخدمة: تشير إلى عملية تقديم الخدمات داخل المنظمة.

إن الأداء المهني يتوقف على عنصرين متداخلين هما القدرة والرغبة، القدرة تعني أن الفرد يستطيع القيام بأداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان،

والرغبة: وتعنى الرغبة بدوافع الفرد من القدرة، سواء في تكوينها أو التنبؤ بها أو معالجتها(الشحري، ٢٠١٠، ص ص ٣١، ٣٢).

أهم المستويات المهنية للمؤسسات و الجمعيات الاهلية:

- المعارف والمهارات والاتجاهات التي تكون مطلوبة للأداء
- أهداف الأداء: وهي النتائج أو المخرجات المتوقع تحقيقها.
- الأهداف التنموية: وهي تعديلات مخططة في الأداء وتتضمن أنشطة التنمية المهنية المطلوب تحقيقها.(أبو السعود، ٢٠٠٩، ص ص ١٠٩، ١١٠)

ركائز الأداء المهني:

- وضوح هدف المؤسسة و اتجاهاتها
- تفهم فريق العمل للمهام الموكلة اليهم من قبل المؤسسة
- توفير الطموح
- الدعم و هو ما يشجع اداء العاملين و يحثهم فيتمكن من احراز الاهداف
- عملية التقييم للعاملين للوقوف علي ما تم انجازه
- مكافأة للعاملين سواء أكانت مادية أو معنوية (Veronica coulshel and addurey , mull ender, 2001, p178)

تحدد معايير الاداء المهني من النتائج المنتظرة من عمل الموظف و لكي تكون هادفة يتوجب علي كل من يقوم بالعمل ان يعرف و يتقبل تلك المعايير و لقياس الاداء المهني للعاملين لا بد من وضع معايير و هي الشروط او المواصفات الخاصة بالأداء المهني. (أبو النصر، ٢٠٠١، ص ٣٥)

الأسس المهنية للأداء المهني:

١. الاساس المعرفي:

اي تخصص من التخصصات ينمو بارتقاء معرفة و اساسه النظري الذي يساعد علي فهم الواقع والقدرة علي التعامل معه بإيجابية(علي، ٢٠٠٣، ص ٢٤١)

والمعرفة بوجه عام يقصد بها الفهم للعلوم النظرية التي تشكل الاساس العلمي و هي مجموعة الحقائق و المعلومات و المهارات المكتسبة من خلال التجربة و الحس البديهي تعتبر بمثابة ركيزة أساسية لإنجاز الهدف. (عبد المجيد، ١٩٩٣، ص ٢٣٤)

و تتميز قدرة العاملين بالمهارة في القدرة علي تنفيذ الاداء و الدور المنوط به وثيقة الصلة بالمسؤوليات المهنية المطلوبة

٢. الاساس القيمي التي ترتكز عليه المهنة:

القيم الشخصية تشكل مبدئيا من خلال عملية النشأة الاجتماعية المبكرة و التي تتأثر بكلا من تجاربنا الفردية الخاصة و المعايير المقبولة من المجتمع الذي نعيش فيه.

عناصر الأداء المهني:

١. المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل
٢. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ،وما يمتلكه من رغبه ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
٣. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز(حافظ، ٢٠١٢، ص ٧١)

ثالثا: محددات الأداء المهني:

القدرة لدى الفرد على أداء العمل: إن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف التخصصية بالعمل. يمكن تعزيز ثقافة الأداء الموجهة من خلال وضع أهداف وتوفير التغذية العكسية وتحفيز الموظفين والذي يعتبر أسمى غايه لنظريات السلوك التنظيمي(هافارد، ٢٠٠١، ص ١٨).

إن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي(النميان، ٢٠٠٣، ص ٤٠)

١. الدفاعية الفردية: تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسة وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته
٢. مناخ العمل: يعبر عن الإبتاع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه والشباع جميع حاجاته.

رابعا: معايير الأداء المهني:

معيار الأداء المهني هو بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمله المطلوب، وتمثل معايير الأداء المهني الدستور أو القانون الداخلي المنفق عليه بين المدير والموظف أو الرئيس والمرؤوس على الكيفية التي يتمكنوا من خلالها إلى الوصول إلى أفضل أداء، وفي نفس الوقت التعرف على الأغراض أو القصور في الأداء المطلوب فور حدوثه(veronica Coulshel and Audrey Mull ender, 2001, p 178)، ومن الخطأ أن نتظر إلى معايير الأداء كمقياس من أجل تقييم العاملين فقط في نهاية كل عام لاستيفاء بيانات واستمارات تقييم أداء العاملين السنوية من أجل منح العلاوات أو الترقيات أو توقيع الجزاءات، لأنه إذا

سلم بأن هذا هو الغرض من هذه المعايير، فإنه سوف يصعب على الرئيس والمرؤوس الوصول إلى اتفاق أو رضا على الأقل عنها (هلال، ٢٠١١، ص ٨٢).

ولكن معايير الأداء في نظام إدارة الأداء المهني وهو مؤشر للنظر إليه بصورة دائمة كي نتعرف من خلاله على موضع واتجاهات الأداء المهني بما يمكننا من التدخل في الوقت المناسب لتصحيح وتوجيه الأداء قبل أن يتكرر ويتحول إلى سلوك أو اتجاه لدي العاملين يصعب تغييره المهني، وكلما كان هذا المؤشر مناسباً استهدف التصحيح والتجويد فإنه سوف يساعد الموظف أو العامل قبل الرئيس على التعرف على أوجه القصور في الأداء المهني والبحث عن السبيل المناسب للتطوير أو التصحيح، وإذا كانت الأساليب الإدارية القديمة والتقليدية تعتمد على معايير غير محدودة في التقييم السنوي للأداء المهني للعاملين ينتج عنها خسائر مادية للمنظمة ومعنوية للعاملين، فإن نظام إدارة الأداء المهني يعمل على أن يساعد المدير أو المشرف والموظف أو العامل على التعاون من أجل تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها بل ويتيح للجميع أن يتعرفوا على أخطائهم ويعطي لهم الفرصة الكاملة بل والمتعددة من أجل أن يسعى إلى الوصول إلي الأداء المهني المطلوب أو المتوقع (هلال، ٢٠٠٣، ص ص ٤٩، ٥٠).

يتحدد معايير الأداء المهني النتائج المنتظرة من عمل الموظف، ولكي تكون هادفة، يتوجب على كل من يقوم بالعمل أن يعرف ويتقبل تلك المعايير. ولقياس الأداء المهني لابد من وضع معايير للأداء المهني ويقصد بمعايير الأداء المهني الشروط أو المواصفات الخاصة بالأداء المهني المقبول. هذا،

العوامل المؤثرة على الأداء المهني:

١. القدرة على ضبط النفس و التحكم في البيئة الخارجية: ويتضمن ذلك فهمه للعامل الخارجي، والتحرك في ضوء هذا الفهم، وتوظيف الحقائق لصالح الممارسة والتعرف على مكونات الحياة أكثر من تعريفها.

٢. العملية: وتظهر مدى التأثر والمسئولية التي قام بها الأخصائي الاجتماعي لتحقيق الإنجازات المطلوبة ومدى توافر المسئولية لديه، بجانب قدرته الإبداعية الوعي لمتطلبات الدور (حسين، ١٩٩٦، ص ١٧٦).

معوقات الأداء المهني:

تشير الدراسات إلى أن هناك معوقات تعوق الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ومن هذه المعوقات:

١. تفهم الدور المناط به وعدم توفر الدافعية لديه.
٢. عدم توافر الوقت الكافي لممارسة النشاط. (إسماعيل، ٢٠٠٣، ص ١٢)

الإجراءات المنهجية للدراسة

١. نوع الدراسة :

تتنمي الدراسة الي نمط الدراسات الوصفية لكونه انسب انواع الدراسات ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة والتي تستهدف وصف وتحليل المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية في ضوء التحول الرقمي والعوامل الميسرة والمعوقة للمدافعة الالكترونية ومن ثم يمكننا الحصول علي حقائق من خلال المعلومات وتفسيرها ثم استخلاص النتائج.

٢. منهج الدراسة:

يستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل علي العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الأهلية مجال الدراسة.

٣. مجالات الدراسة :

أ. المجال البشري :

يتمثل في جميع العاملين واعضاء مجالس ادارات (جمعية الرعاية الاجتماعية للشباب بالبحيرة و جمعية تحسين الصحة بدمنهور) مجتمع الدراسة وعددهم (٢٤) عضواً.

ب. المجال المكاني :

حدد الباحث مجموعة من المؤسسات والجمعيات الاهلية حيث تم اختيار عينة عشوائية بطريقة التناسب وهي :-

١- جمعية الرعاية الإجتماعية للشباب بالبحيرة .

٢- جمعية تحسين الصحة بدمنهور

وقد تم اختيار تلك المؤسسات وفقاً للمعايير التالية:

- ان تكون هذه المؤسسات الاقدم في مجالها من حيث الانشطة والخدمات .

- ان تكون متنوعة من حيث مجال النشاط .

- ان يكون لها دور تأثيري علي المجتمع .

- قد ابدى المسؤولون بتلك المنظمات استعدادهم للتعاون مع الباحث

ج. المجال الزمني:

يتمثل في فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت ٧/٧ / ٢٠٢٢ وانتهت في ١٠ / ١٠ /

٢٠٢٢

٤. أدوات الدراسة:

(١) استمارة استبيان للعاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية وتشمل:

- المحور الأول: البيانات الأولية للمبحوثين.

- المحور الثاني: وصف المدافعة الإلكترونية للمؤسسات والجمعيات الأهلية.
- المحور الثالث: وصف مردود او عائد المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للمؤسسات والجمعيات الاهلية .
- المحور الرابع: تحديد اهم العوامل الداعمة والمعوقة للمدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات والجمعيات الأهلية.
- المحور الخامس: اقتراح مؤشرات لتفعيل المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية.

٥. المعالجات الاحصائية المستخدمة:

- تم تفرغ البيانات اليأ باستخدام برنامج SPSS ، وتم استخدام المعاملات الاحصائية التالية :
- أ. التكرارات والنسب المئوية .
 - ب. متوسط الوزن المرجح.

الحكم علي مستوي المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات والجمعيات الأهلية.

تكوين بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: تم ترميز وإدخال البيانات الي الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساي المدي (٣-١- ٢) ثم تم تقسيمة علي عدد خلايا المقياس للحصول علي طول الخلية الصحيح (٣/٢ = ٠.٦٧)

بد ذلك تم إضافة هذه القيمة الي اقل قيمة في المقياس (او بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا اصبح طول الخلايا كما يلي :

منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ١: ١.٦٧
متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ١.٦٧: ٢.٣٤
مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين ٢.٣٤: ٣

ج. الانحراف المعياري : ويفيد في معرفة مدي تشتت استجابات المبحوثين ، كما يساعد في ترتيب العبارات مع متوسط الوزن المرجح ، حيث انه في حالة تساوي العبارات في مجموع الاوزان وبالتالي متوسط الوزن المرجح فإن العبارة التي انحرافها المعياري اقل تأخذ الترتيب الاول .

د. معامل ارتباط بيرسون .

هـ. تحليل التبيان الاحادي One Way Anove.

و. اختبار Lsd .

ز. معامل الفا كرونباخ للثبات .

ح. الاعمدة البيانية .

عرض وتحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية:-

أولاً: وصف مجتمع الدراسة:-

ثانياً: عرض و تحليل النتائج الخاصة بالعاملين و اعضاء مجالس ادارات المؤسسات و الجمعيات الاهلية

جدول (٢) وصف عينة العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية ن=٢٤

م	وصف العينة العاملين و اعضاء مجالس الادارات	التكرار	النسبة %
١	النوع	١٥	٦٢.٥%
		٩	٣٧.٥%
٢	السن	٤٣	٨٣%
٣	أ- اعزب	٦	٢٥%
	ب- متزوج	١٢	٥٠%
	ج- مطلق	٢	٨%
	د- ارمل	٤	١٦%
٤	أ- تعليم أساسي	٣	١٢.٥%
	ب- ثانوي	٤	١٦%
	ج- جامعي	٥	٢٠%
	د- دراسات	١٢	٥٠%
٥	أ- المدير التنفيذي	٢	٨%
	ب- امين صندوق	٢	٨%
	ج- رئيس مجلس إدارة	٢	٨%
	د- عضو مجلس إدارة	٩	٣٧.٥%
	هـ- سكرتير	٢	٨%
	ز- عضو لجنة	١٠	٤١%
	ح- متخصص في المجال التكنولوجي	٢	٨%
٦	مدة العمل بالمؤسسة	١٢	٧٠%

يتضح من بيانات الجدول السابق والذي يوضح وصف العاملين و اعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية طبقاً للنوع ان نسبة المبحوثين من الذكور قد بلغت ٦٢.٥% بينما نسبة الاناث قد بلغت ٣٧.٥% وهذا يشير الي ان نسبة المشاركة والعمل في المؤسسات والجمعيات الاهلية يتطلب جهد ووقت كبير قد يتعارض مع مسؤوليات المرأة الاسرية للمرأة ومسئوليات اجتماعية اخري .

وبالنسبة لمتوسط اعمارهم ٤٣ سنة تقريبا بانحراف معياري (٨) سنوات تقريبا مما يشير ان هناك تباين في أعمار الباحثين ووجود خبرات مختلفة فيما بينهم وهي السن الاكثر نضجاً وخبرة ولديهم وتبين كذلك ان معظم مجتمع الدراسة من المتزوجين وقد بلغت نسبتهم ٥٠% وهذه النتيجة تتفق مع متوسط أعمار الباحثين ٤٣ سنة يليها اعزب بنسبة ٢٥% وارمل بنسبة ١٦% ثم مطلق بنسبة ٨%

واكبر نسبة من الباحثين حاصلين علي مؤهل عالي بنسبة ٥٠% يليها الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بنسبة ٢٠% ثم تعليم ثانوي بنسبة ١٦% واخيراً تعليم اساسي بنسبة ١٢.٥% والنتائج توضح بشكل عام ارتفاع المستوي التعليمي والذي يفيد في فهم المقصود بالمدافعة الالكترونية وتزيد العاملين بالمعلومات لبناء قدراتهم المعلوماتية .

وتوضح النتائج ان معظم الباحثين هم أعضاء اللجان داخل المؤسسة مجال الدراسة حيث بلغت نسبتهم ٤١% وهم الذين يقومون بالأعمال الفنية.

ثانياً : عرض النتائج الخاصة بأعضاء مجالس الادارات والعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية النتائج المتعلقة بالمدافعة الإلكترونية وتجويد الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية

جدول (٣) يوضح رأي العاملين وأعضاء مجالس إدارات المؤسسات والجمعيات الأهلية حول مدي معرفتهم بالمدافعة الإلكترونية ن = ٢٤

م	معرفة العاملين بالمدافعة الإلكترونية	المتوسط	الانحراف المعياري
١	نعم	١٩	٧٩%
٢	لا	٢	٨.٣%
٣	الي حد ما	٣	١٢.٥%
	المجموع	٢٤	١٠٠%

توضح نتائج الجدول السابق ان نسبة ٧٩% من الباحثين قد أجابوا (بنعم) لديهم معرفة بالمدافعة الالكترونية وقد تعكس نتائج الجدول السابق ان العاملين واعضاء مجلس ادارة المؤسسات الاجتماعية مجتمع الدراسة لديهم وعي بأهمية المدافعة الالكترونية وتمكنهم من التفاعل والتعبير وكذلك تقليص الوقت وسرعة الحصول علي المعلومات وجودة القرارات وفاعلية العمل الجماعي لتلك المؤسسات

جدول رقم (٣) بيانات تتعلق بالمدافعة الإلكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات
الاهلية في ضوء التحول الرقمي ن = ٢٤

م	المقصود بالمدافعة الإلكترونية	الاستجابات						المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		لا		الي حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تسهل بفاعلية في التواصل بين الافراد و المنظمات	٢١	٨٧.٥	٣	١٢.٥	-	-	٦٩	٩٥.٧	١
٢	تسهل في تبادل المعلومات و المعرفة	١٨	٧٥	٦	٢٥	-	-	٦٦	٩١.٧	٣
٣	تقدم خدمات للمشتركين في المؤسسات مثل المحادثة الفورية	١٥	٦٢.٥	٩	٣٧.٥	-	-	٦٣	٨٧.٧	٥
٤	تساعد علي تبادل الرسائل الخاصة	٩	٣٧.٥	٦	٢٥	٩	٣٧.٥	٣٩	٥٤	٩
٥	تتيح للمؤسسات و الجمعيات الاهلية حرية تدفق المعلومات	٩	٣٧.٥	١٥	٦٢.٥	-	-	٥٧	٨٩	٨
٦	قد تسهل في عملية صنع و اتخاذ القرارات	٩	٣٧.٥	١٥	٦٢.٥	-	-	٥٧	٧٩	٨ م
٧	الارتباط العلمي بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	٢	٨.٣	١٩	٧٩.٢	٣	١٢.٥	٦٤	٨٨.٦	٤
٨	تساعد علي تقليص الوقت	١٢	٥٠	١٢	٥٠	-	-		٨٣.٣	٧
٩	التحكم في التكاليف	٢١	٨٧.٥	٣	١٢.٥	-	-	٦٩	٩٥.٧	٢
١٠	تعمل علي جودة القرارات والعمل الجماعي	١٤	٥٨.٣	٩	٣٧.٥	١	٤.٢	٦١	٨٤.٧	٦
مجموع التكرارات المرجحة									٥٤٥	
المتوسط الحسابي المرجح									٢.٣	
القوة النسبية المرجحة للبعد									%٧٥.٧	

توضح نتائج الجدول السابق ان المقصود بالمدافعة الالكترونية كآلية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية قد تمثلت في:

جاء في الترتيب الاول تسهم بفاعلية في التواصل بين الافراد والمؤسسات الاهلية بمتوسط حسابي ٢,٨٧ وجاء في الترتيب الثاني التحكم في التكاليف بمتوسط حسابي ٢,٨٧ وفي الترتيب الثالث تسهم في تبادل المعلومات والمعرفة بمتوسط حسابي ٢,٧٥ وفي الترتيب الرابع الارتباط العلمي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي ٢,٦٦ يليها عبارة تقدم خدمات للمشاركين في المؤسسات والجمعيات الاهلية بمتوسط حسابي ٢,٦٣ بينما جاء في الترتيب الاخير كلا من قد تسهم في عملية صنع واتخاذ القرار بمتوسط حسابي ٢,٣٧ وتساعد علي تبادل الرسائل الخاصة بمتوسط حسابي ١,٦٢

وبالنظر للجدول نجد ان المدافعة الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية تعني الاسهام بفاعلية في التواصل بين الافراد والمؤسسات الاهلية فلا شك ان عملية الاتصال بين البشر عملية اساسية نحس ونفهم من خلالها بياناتنا بما فيها من اناس ومؤسسات وعملية الاتصال عملية اساسية لقيام الحياة الانسانية وتكنولوجيا المعلومات قد تسهم في النهوض بمستوي التنمية الاقتصادية الاجتماعية وتحسين القدرة التنافسية .

ثالثا: عرض النتائج الخاصة بمدي اسهام المدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية.

جدول رقم (٥) يوضح مردود او عائد المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ضوء التحول الرقمي ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابة						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
		نعم		الي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تعزيز قدرة المؤسسات و الجمعيات الاهلية علي مواجهة التحديات	٦	٢٥	٩	٣٧.٥	٩	٣٧.٥	٦٤	٢.٦٦	٨٨.٧	٣
٢	تطوير الاجراءات الاكثر استجابة لاحتياجات المواطنين	٩	٣٧.٥	٩	٣٧.٥	٦	٢٥	٥١	٢.١٢	٧٠.٧	١٠
٣	التأثير علي سياسات المؤسسات و الجمعيات الاهلية	١٨	٧٥	٦	٢٥	-	-	٦٦	٢.٧٥	٩١.٧	١

م	العبارات	نعم		الي حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
٤	العمل علي تنظيم العاملين من خلال بناء قدراتهم التدريبية	٦٢.٥	١٥	٦٢.٥	١٥	٣٧.٥	٩	٦٣	٢.٦	٨٦.٧	١٢
٥	امداد المؤسسات و الجمعيات الاهلية بالتكنولوجيا الحديثة	١٢.٥	٣	١٢.٥	٣	٧٥	١٨	٦٣	٢.٦	٨٦.٧	١٣
٦	التقليل من الصـرعات و الخلافات بين العاملين	٥٠	١٢	١٢.٣	٣	٣٧.٥	٩	٥١	٢.١٢	٧٠.٧	٩
٧	المساهمة في حل الكثير من المشكلات داخل المؤسسة	٢٥	٦	٣٧.٥	٩	٣٧.٥	٩	٥١	٢.١٢	٧٠.٧	٨
٨	ضرورة لإحداث تغييرات اجتماعية و اقتصادية و سياسية	٣٧.٥	٩	٣٧.٥	٩	٢٥	٦	٥١	٢.١٢	٧٠.٧	٧
٩	الارتقاء بالمستوي الفكري للعاملين بتلك المؤسسات	٥٠	١٢	٢٥	٦	٢٥	٦	٥٤	٢.٢٥	٧٥	٦
١٠	تسهم في رفع الكفاءة الانتاجية	٧٥	١٨	١٦.٦	٤	١٠٠	٢٤	٦٤	٢.٦٦	٨٨.٧	٢
١١	معالجة الروتين الحكومي	٢٥	٦	٢٥	٦	٥٠	١٢	٥٤	٢.٢٥	٧٥	٤
١٢	تحسين مستوي الخدمات	٦٢.٥	١٥	٣٧.٥	٩	-	-	٥٤	٢.٢٥	٧٥	٥
٧٤٩											مجموع التكرارات المرحجة
٢.٦											المتوسط الحسابي المرجح
%٨٦.٧											القوة النسبية المرحجة للبعد

توضح نتائج الجدول السابق و الذي يوضح اسهامات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية تتمثل في: التأثير علي سياسات المؤسسات و الجمعيات الاهلية بمتوسط حسابي ١,٧٥ و جاء في الترتيب الثاني تسهم في رفع الكفاءة الانتاجية بمتوسط حسابي ٢,٦٦ ثم جاء في الترتيب الثالث تعزيز قدرة المؤسسات و الجمعيات الاهلية علي مواجهة التحديات بمتوسط حسابي ٢,٦٦ و في الترتيب الرابع قد جاءت عبارة تسهم في رفع الكفاءة الانتاجية بمتوسط حسابي ٢,٢٥ بينما جاء في الترتيب الاخير كلا من تدعيم الصلات بين الشركات ٢,٦ بمتوسط حسابي يليها العمل علي تنظيم العاملين من خلال بناء قدراتهم التدريبية بمتوسط حسابي ٢,٦ .

وبتحليل نتائج الجدول السابق يتضح لنا ان اهم اسهامات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية هو التأثير علي سياسات المؤسسات و الجمعيات الاهلية و تمكينها اقتصاديا و قانونيا للمساهمة في تحقيق اهدافها و محاولة التعرف علي اوجه القصور في تلك السياسات و يتطلب ذلك جمع المعلومات عن اوجه القصور و تمكين تلك المؤسسات من تعديل و تغيير السياسات و معرفة بناءات القوة في المجتمع التي يمكن التعامل معها و تزايد سرعة نقل و تبادل المعلومات بين المؤسسات و الجمعيات الاهلية و بعضها البعض بحيث يتسع مجال عملها ليشمل العديد من المجالات الاجتماعية و الاقتصادية و التأثير في سياسات الرعاية الاجتماعية من اجل تحسين مستوي معيشة الافراد.

و تتفق نتائج الجدول السابق مع نتائج دراسة كيم اندريا حيث اوضحت ان شبكات التواصل الاجتماعي الالكترونية ساعدت علي تبادل المعلومات و شجعت المواطنين علي المشاركة في العمل الاهلي و ان يتفاعلوا مع غيرهم من المواطنين لكي يرتبطوا بعمل جماعي موحد.

النتائج المرتبطة بالعوامل الميسرة و الداعمة المدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني

للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الأهلية في ضوء التحول الرقمي

جدول (٦) يوضح رأي العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في تجويد الاداء المهني بالمؤسسات والجمعيات الاهلية ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب	
		نعم		الي حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تفهم طبيعة المدافعة الالكترونية	١٥	٦٢.٥	٧	٢٩.١	٢	٢.٥٤	٦١	٢.٥٤	٨٤.٧	١	
٢	قدرة اعضاء المنظمة علي التأثير الايجابي بالمدافعة الالكترونية	١٣	٥٤.١٦	٥	٢٠	٦	٢.٢٩	٥٥	٢.٢٩	٧٦.٤	٦	
٣	خلق رأي عام بأهمية المدافعة الالكترونية	١٤	٥٨.٣	٥	٢٠	٥	٢.٣٧	٥٧	٢.٣٧	٧٩.٢	٥	
٤	استخدام المشورة المهنية مع القيادات المتخصصة	١٧	٧٠	٢	٨	٣	٢.٤١	٥٨	٢.٤٢	٨٠.٦	٤	
٥	دعم المؤسسات و الجمعيات الاهلية ماديا و بشريا	١٨	٧٥	٣	١٢.٥	١	٢.٥٤	٦١	٢.٥٤	٨٤.٧	٢	
٦	التواصل بين الافراد و المؤسسات الاهلية المتجانسة	١٦	٦٦	٥	٢٠	٣	٢.٥٤	٦١	٢.٥٤	٨٤.٧	٣	
مجموع التكرارات المرجحة		٣٥٣										
المتوسط الحسابي المرجح		٢.٥										
القوة النسبية المرجحة للبعد		٨١.٧										

يتضح من بيانات الجدول السابق والذي يوضح رأي العاملين واطباء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في العوامل الميسرة و الداعمة للمدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني بالمؤسسات و الجمعيات الأهلية قد جاء في الترتيب الاول تفهم طبيعة المدافعة الالكترونية و اهميتها في تجويد الأداء المهني بمتوسط حسابي ٢,٥٤ يليها عبارة ضرورة دعم المؤسسات و الجمعيات الاهلية ماديا و بشريا بمتوسط حسابي ٢,٥٤ و قد جاء في الترتيب الثاني يليها عبارة التواصل بين الافراد و المؤسسات الاهلية المتجانسة بمتوسط حسابي ٢,٥٤ جاءت في الترتيب الثالث بينما جاء في الترتيب الاخير كلا من خلق رأي عام بأهمية المدافعة الالكترونية بمتوسط حسابي

٢,٣٧ ثم عبارة قدرة اعضاء المنظمة علي التأثير الايجابي بالمدافعة الالكترونية بمتوسط حسابي ٢,٢٩ .

وبالنظر للجدول نجد ان اهم العوامل الميسرة و الداعمة للمدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني للعاملين هي ضرورة تفهم العاملين و اعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية بأهمية المدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني من خلال توفير المعلومات و استرجاعها و انشاء شبكة معلوماتية بين المؤسسات و الجمعيات الاهلية المتجانسة تعتمد عليها المنظمة في ممارسة انشطتها و استخدام المشورة المهنية مع القيادات المتخصصة بما يمكنها من القيام بدورها و تنفيذ برامجها و تقديم الأفضل للعملاء.

عرض وتحليل النتائج الخاصة بأهم معوقات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية في ضوء التحول الرقمي:

جدول رقم (٧) يوضح رأي العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في معوقات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات الاهلية ن = ٢٤

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم		أحياناً		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	معوقات ترجع للمؤسسات و الجمعيات الاهلية نفسها										
١	غموض فكرة المدافعة الالكترونية بين العاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية	١٥	٦٢.٥	٩	٣٧.٥	-	-	٦٣	٢.٦٢	٨٧.٣	٢
٢	عدم توافر الكوادر البشرية المتخصصة	٢٠	٨٣.٣	٤	١٦.٧	-	-	٦٤	٢.٦٦	٨٨.٧	١
٣	جهل المؤسسات و الجمعيات الاهلية بأهمية المدافعة الالكترونية و فلسفتها	٦	٢٥	١٦	٦٦.٧	٦	٢٥	٥٦	٢.٣٣	٧٧.٧	٣
مجموع التكرارات المرجحة		١٨٣									
المتوسط الحسابي المرجح		٢.٥٤									
القوة النسبية المرجحة للبعد		%٨٤.٧									

تشير نتائج الجدول ان اهم معوقات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية المعوقات التي ترجع للمؤسسات الجمعيات الاهلية نفسها تتمثل في عدم توافر الكوادر البشرية المتخصصة وقد جاءت في الترتيب الاول بمتوسط حسابي ٢,٦٦ يليها عبارة غموض فكرة المدافعة بين العاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية وقد جاءت في الترتيب

الثاني بمتوسط حسابي ٢,٦٢ بينما جاءت في الترتيب الثالث عبارة جهل المؤسسات والجمعيات الاهلية بأهمية المدافعة الالكترونية بمتوسط وزن مرجح ٢,٣٣ .

و بتحليل نتائج الجدول السابق يتضح ان معوقات المدافعة الالكترونية و المتمثلة في معوقات خاصة للمؤسسات و الجمعيات الاهلية نفسها جاء في الترتيب عدم توافر الكوادر البشرية المتخصصة وهو ما يكشف قصور في وعي العاملين وادراكهم بهذا الخصوص مما يشكل عائق قوي امام تلك المؤسسات وقد يرجع ذلك للواقع الثقافي لدي العاملين مما يجعلهم يمارسون ادواراً تقليدية داخل تلك المؤسسات فنقص الخبرات والكفاءات البشرية المدربة داخل المؤسسة فكثيرا من العاملين تنقصهم المهارات والموارد اللازمة لأدائهم الوظيفي بشكل امثل فبالرغم من الأعباء الملقاة علي عاتق هؤلاء العاملين الا انه من الضروري تعليمهم ودعمهم بمهارات واساليب المدافعة الالكترونية.

وتتفق نتيجة هذا الجدول مع نتائج دراسة " وجدي بركات ٢٠٠٥ " والتي تؤكد ان المؤسسات والجمعيات الاهلية تفتقر توظيف الاساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها بالإضافة الي عدم اهتمامها بالبحث العلمي وكذلك نقص الخبرات والكفاءات داخل تلك المؤسسات .

جدول (٨) يوضح رأي العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في المعوقات المرتبطة بالبيئة المحيطة ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	ترتيب
		نعم		أحيانا		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
معوقات ترجع للبيئة المحيطة											
١	ضعف ادراك المؤسسات و الجمعيات الاهلية لأهمية الدور الذي تسهم به شبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها المعلوماتية	١٨	٧٥	٣	١٢.٥	٣	١٢.٥%	٦٣	٢.٦٢	٨٧.٣	٢
٢	نقص وجود الكفاءات المدربة علي كيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي	١٨	٧٥	٥	٢٠	١	٥%	٦٥	٢.٧٠	٩٠	١
٣	ضعف الامكانيات المادية و التكنولوجية داخل المنظمة	١٣	٥٤.١٦	٥	٢٠	٦	٢٥%	٥٥	٢.٢٩	٧٦.٣	٣
		١٨٣									
		٢.٥٤									
		%٨٤.٧									
		مجموع التكرارات المرحجة									
		المتوسط الحسابي المرجح									
		القوة النسبية المرحجة للبعد									

تشير نتائج الجدول ان اهم معوقات المدافعة الالكترونية والتي ترجع للبيئة المحيطة فكانت كالتالي : نقص الكفاءات المدربة علي كيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي وقد جاءت في الترتيب الاول بمتوسط حسابي ٢,٧٠ ويليهما عبارة ضعف ادراك المؤسسات والجمعيات الاهلية لأهمية الدور الذي تسهم به شبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها المعلوماتية بمتوسط وزن مرجح ٢,٦٢ بينما جاء في الترتيب الثالث عبارة ضعف الامكانيات المادية - التكنولوجيا داخل تلك المؤسسات بمتوسط حسابي ٢,٢٩ و بتحليل نتائج الجدول السابق يتضح ان معوقات المدافعة الالكترونية و التي ترجع للبيئة المحيطة جاءت عبارة نقص وجود الكفاءات المدربة علي كيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي فمن خلال شبكات التواصل الاجتماعي يمكن سرعة الاستجابة لمطالب المواطنين وكذلك دعم القدرات المعلوماتية التي تحتاج اليها المؤسسات والجمعيات الاهلية من خلال التنسيق بينها وبين مراكز المعلومات عبر شبكة الانترنت مما يسهم بشكل كبير في تطوير المعارف والمعلومات لدي العاملين واعضاء مجالس الادارات بها .

جدول (٩) يوضح رأي العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في المعوقات المتعلقة بالمجتمع ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب	
		نعم		أحيانا		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
معوقات ترجع الي المجتمع											
١	ضعف اهتمام افراد المجتمع بالمدافعة الالكترونية	١٦	٦٦.٧	٦	٢٥	٢	٨.٢	٢.٥٨	٨٦	٢	
٢	ضعف ادراك المجتمع لأهمية الدور الذي تقوم به المؤسسات والجمعيات الاهلية	١٥	٦٢.٥	٩	٣٧.٥			٢.٦٢	٨٧.٣	١	
٣	نقص وعي المواطنين بالمدافعة الالكترونية	٦	٢٥	١٤	٥٨.٣	٤	١٦.٤	٢.٠٨	٦٩.٣	٤	
٤	انتشار الأمية و الالكترونية في المجتمع	١٢	٥٠	٣	١٢.٥	٩	٣٧.٥	٢.١٢	٧٠.٧	٣	
		٢٢٦								مجموع التكرارات المرجحة	
		٢.٣٥								المتوسط الحسابي المرجح	
		%٧٨.٥								القوة النسبية المرجحة للبعد	

تشير نتائج الجدول السابق ان اهم معوقات المدافعة الالكترونية والتي ترجع للمجتمع تتمثل في : ضعف ادراك المجتمع بأهمية الدور الذي تقوم به المؤسسات والجمعيات الاهلية وجاءت في

الترتيب الاول بمتوسط حسابي ٢,٦٢ يليها عبارة ضعف اهتمام افراد المجتمع بالمدافعة الالكترونية وقد جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي ٢,٥٨ بينما جاءت في الترتيب الثالث عبارة انتشار الامية الالكترونية في المجتمع بمتوسط حسابي ٢,١٢ و بتحليل نتائج الجدول السابق يتضح ان معوقات المدافعة الالكترونية و التي ترجع المجتمع تتمثل في ضعف ادراك المجتمع بأهمية الدور الذي تقوم به المؤسسات والجمعيات الاهلية ويتطلب ذلك ضرورة السعي لتطوير المعارف النظرية للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية وزيادة وعي المجتمع بأهمية المدافعة الالكترونية وفلسفتها من اجل تحسين الخدمات وتقديمها بشكل يتناسب واحتياجات أصحاب الحقوق.

النتائج المرتبطة بالمقترحات الخاصة بالمدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية:

جدول (١٠) يوضح رأي العاملين واطباء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في تجويد الاداء المهني ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
		نعم		أحيانا		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
مقترحات خاصة بالجمعيات الاهلية نفسها											
١	تطوير التنظيم المؤسسي للجمعيات الاهلية	٤	١٦.٧	٢	٨.٣	١٨	٧٥	٣٤	١.٤١	٤٧	٦
٢	تطوير القدرات التنظيمية	٩	٣٧.٥	٩	٣٧.٥	٦	٢٥	٥١	٢.١٢	٧٠.٧	٥
٣	وضع برامج التدريب و التأهيل لرفع كفاءة العاملين	١٩	٧٩.٢	١	٤.٢	٤	١٦.٧	٦٣	٢.٦٢	٨٧.٣	٢
٤	ان يكون للمؤسسة موقعا متميزا في صنع القرار	١٧	٧٠.٨	٦	٢٥	١	٤.٢	٦٤	٢.٦٦	٨٨.٧	١
٥	استخدام تكنولوجيا المعلومات في كل المجالات	١٣	٥٤.٢	٩	٣٧.٥	٢	٨.٣	٥٩	٢.٤٥	٨١.٧	٣
٦	نظام متكامل لتأكيد الجودة الشاملة	١٠	٤١.٧	٨	٣٣.٣	٦	٢٥	٥٢	٢.١٦	٧٢	٤
مجموع التكرارات المرحجة										٣٢٣	
المتوسط الحسابي المرجح										٢.٢٤	
القوة النسبية المرحجة للبعد										%٧٤.٨	

يتضح من بيانات الجدول السابق والذي يوضح اهم المقترحات الخاصة بالمدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية جاءت المقترحات كالتالي : ان يكون للمؤسسة موقعا متميزاً لصنع القرار بمتوسط حسابي ٢,٦٦ وقد جاءت في الترتيب الاول يليها عبارة وضع برامج التدريب والتأهيل لرفع كفاءة العاملين بمتوسط حسابي ٢,٦٢ وجاءت في الترتيب الثاني بينما جاءت العبارة استخدام التكنولوجيا في كافة المجالات بمتوسط حسابي ٢,٤٥ بينما جاءت في الترتيب الاخير كلا من تطوير التنظيم المؤسسي للجمعيات الاهلية بمتوسط حسابي ١,٤١ .

وبتحليل نتائج الجدول السابق يتضح ان اهم المقترحات الخاصة بالمدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية وكانت اهم العبارات ضرورة ان يكون للمؤسسات موقعا متميزاً يمكن من خلاله المساهمة في وضع القرارات فاصبح من الضروري التطوير في بناء المؤسسات وتنمية قدرات العاملين لاستيعاب التغيرات التكنولوجية والثقافية سواء علي الصعيد القومي او الدولي وما تتطلبه تلك التغيرات من اعادة هيكلة تنظيم البيئة الداخلية للمؤسسة وتدريب قيادات شبابية بمفاهيم حديثة فكثيراً من العاملين تتقصهم الخبرة فهم بحاجة للتدريب والتدعيم المستمر وخاصة في مجال المدافعة الالكترونية .

جدول (١١) يوضح مقترحات العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية لتجويد الاداء المهني و الخاصة بالبيئة المحيطة ن=٢٤

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	ترتيب
		لا		أحيانا		نعم					
		ك	%	ك	%	ك	%				
مقترحات خاصة بالبيئة المحيطة											
١	تدريب العاملين علي كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة	٢٠	٨٣.٣	٣	١٢.٥	١	٤.٢	٦٧	٢.٧٩	٩٣	١
٢	الاستفادة من تجارب المدافعة الالكترونية	١٠	٤١	٩	٣٧.٥	٦	٢٥	٥٤	٢.٢٥	٧٥	٣
٣	الأخذ بأسلوب الأرشفة الإلكترونية	١٢	٥٠	٥	٢٠.٨	٧	٢٩.١٦	٥٣	٢.٢٠	٧٣.٣	٤
٤	فتح قنوات اتصال الكترونية بين المؤسسات والجمعيات الاهلية	١٥	٦٢.٥	٧	٢٩.٦	٢	٨.٣	٦١	٢.٥٤	٨٤.٧	٢
مجموع التكرارات المرحجة										٢٣٥	
المتوسط الحسابي المرجح										٢.٤٤	
القوة النسبية المرحجة للبعد										٨١.٦%	

توضح نتائج الجدول السابق ان اهم مقترحات المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية والخاصة بالبيئة المحيطة كانت عباراتها كالتالي : تدريب العاملين علي كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة وجاءت في الترتيب الاول بمتوسط حسابي ٢,٧٩ يليها عبارة فتح قنوات اتصال الكترونية بين المؤسسات والجمعيات الاهلية المتجانسة بمتوسط حسابي ٢,٥٤ وكانت في الترتيب الثاني بينما جاءت في الترتيب الثالث عبارة الاستفادة من تجارب المدافعة الالكترونية بمتوسط حسابي ٢.٢٥ بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة الأخذ بأسلوب الأرشفة الإلكترونية بمتوسط حسابي ٢,٢٠

وبتحليل نتائج الجدول السابق يتضح ان اهم مقترحات المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية والخاصة بالبيئة المحيطة جاءت عبارة تدريب العاملين علي كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة وتدريب قيادات شبابية بمفاهيم مغايرة للمفاهيم التقليدية والتدريب لرفع الكفاءة المهنية للعاملين بتلك المؤسسات والتدعيم المستمر لاكتساب المهارات الخاصة ببناء معارفهم وتطويرها بما يفيد اداءهم المهني خاصة فيما يتعلق بالتقنيات الحديثة التي تمكن المؤسسة من تحقيق اهدافها من خلال سرعة الحصول علي المعلومات وتداولها لأعداد كبيرة ولأطراف متعددة .

جدول رقم (١٢) يوضح مقترحات العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية خاصة بالمجتمع

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	ترتيب
		لا		أحيانا		نعم					
		%	ك	%	ك	%	ك				
١	نشر ثقافة المدافعة الالكترونية بين سكان المجتمع	-	-	٣٧.٥	٩	٦٢.٥	١٥	٢.٦٢	٨٧.٣	١	
٢	التواصل بين المؤسسات غير الحكومية ومتخذي القرار	٢٩.٢	٧	٢٠.٨	٥	٥٠	١٢	٢.٢١	٧٣.٦	٣	
٣	بناء قواعد بيانات الكترونية لكافة المؤسسات	٢٠.٨	٥	٨.٣	٢	٧٠.٩	١٧	٢.٥	٨٣.٣	٢	
		١٧٦						مجموع التكرارات المرحجة			
		٢.٤						المتوسط الحسابي المرجح			
		%٨١.٥						القوة النسبية المرحجة للبعد			

يتضح من بيانات الجدول السابق والذي يوضح اهم مقترحات المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية والخاصة بالمجتمع حيث نجد ان اهم العبارات

نشر ثقافة المدافعة الالكترونية بين سكان المجتمع وقد جاءت في الترتيب الاول بمتوسط حسابي ٢,٦٢ يليها عبارة بناء قواعد الكترونية لكافة المؤسسات وجاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي ٢,٥ بينما جاء في الترتيب الاخير عبارة التواصل بين المؤسسات غير الحكومية ومتخذي القرار بمتوسط وزن مرجح ٢,٢٠.

وبالنظر الي الجدول نجد ان المقترحات الخاصة بالمجتمع فيما يتعلق بالمدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني بالمؤسسات والجمعيات الاهلية من المهم نشر ثقافة المدافعة الالكترونية بين سكان المجتمع خاصة في ضوء التغيرات الثقافية والاجتماعية والسياسية في الآونة الاخيرة واهمية المدافعة الالكترونية بالمؤسسات والجمعيات الاهلية حيث الجودة والتميز وتجويد الاداء المهني لتقديم الافضل للعملاء حيث المؤسسات التي تتجاهل عملية التغيير والتجديد والتطوير فإن مصيرها الي زوال نتيجة للعولمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وما تحمله من تغيرات عالمية .

النتائج العامة للدراسة:

أولاً: النتائج العامة المرتبطة بأراء العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية حول المدافعة الالكترونية كآلية لتجويد الاداء المهني لتجويد الاداء المهني للعاملين في ضوء التحول الرقمي:-

(١) بالنسبة لخصائص المبحوثين:-

يشكل الذكور ٦٢.٥%

و متوسط أعمار المبحوثين ٤٣ سنة

و ان نسبة ٥٠% منهم متزوجون

و ٥٠% حاصلين علي مؤهل جامعي

و ان ٤١% منهم اعضاء لجان و ٣٧,٥% اعضاء مجالس ادارة.

(٢) فيما يتعلق بتحقيق الهدف الاول للدراسة و الخاص بوصف المدافعة الالكترونية نجد ان

٧٩% من العاملين لديهم معرفة بالمدافعة الالكترونية و جاء رأيهم كالتالي:

- تسهم بفاعلية في التواصل بين الافراد و المنظمات .
- التحكم في التكاليف
- تبادل المعلومات و المعرفة
- تساعد في تقليص الوقت.

(٣) فيما يتعلق بمدى مساهمة المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الاهلية فقد جاءت النتائج كما يلي:

- تعزيز قدرة المؤسسات و الجمعيات الاهلية علي مواجهة التحديات.
- الارتقاء بالمستوي الثقافي و الفكري للعاملين
- معالجة الروتين الحكومي.
- تحسين مستوي الخدمات.

٤) العوامل الميسرة و الداعمة المدافعة الالكترونية في تجويد الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الأهلية تتمثل في :

- تفهم طبيعة المدافعة الالكترونية.
- دعم المؤسسات و الجمعيات الاهلية ماديا و بشريا.
- استخدام المشورة المهنية.
- خلق رأي عام مستنير بأهمية المدافعة الالكترونية.

٥) فيما يتعلق بتحقيق الهدف الرابع و هو مردود او عائد المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات الاهلية تتمثل في:

- تدعيم الصلات بين المؤسسات و الجمعيات الاهلية المتجانسة.
- رفع الكفاءة الانتاجية لتلك المؤسسات.
- تنظيم العاملين من خلال بناء قدراتهم التدريبية.
- التقليل من الصراعات بين العاملين.

٦) و عن العوامل المعوقة بالمدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات الاهلية جاءت:

- أ- معوقات ترجع للمؤسسات و الجمعيات الاهلية جاءت كالتالي:
- غموض فكرة المدافعة الالكترونية بين العاملين
 - عدم توافر الكوادر البشرية المتخصصة.
 - جهل المؤسسات و الجمعيات الاهلية بأهمية المدافعة الالكترونية.
- ب- معوقات ترجع للبيئة المحيطة تتمثل في:
- نقص وجود الكفاءات المدربة علي كيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي.
 - ضعف ادراك المؤسسات بأهمية الدور الذي تسهم به شبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها المعلوماتية.

- ج- معوقات ترجع للمجتمع تتمثل في:
- نقص وعي المواطنين بأهمية المدافعة الالكترونية .
 - انتشار الامية الالكترونية داخل المجتمع.

٧) و قد جاءت اهم مقترحات العاملين و اعضاء مجالس ادارات المؤسسات و الجمعيات الاهلية كالتالي:

- مقترحات تتعلق بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية جاءت كالتالي:
- تطوير التنظيم المؤسسي للجمعيات الاهلية.
 - تطوير القدرات التنظيمية.
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات
- مقترحات تتعلق بالبيئة المحيطة تتمثل في:

- تدريب العاملين علي كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة.
- الأخذ بأسلوب الارشفة الالكترونية .
- الاستفادة من تجارب المدافعة الالكترونية.

– **مقترحات تتعلق بالمجتمع تتمثل في:**

- نشر ثقافة المدافعة الإلكترونية بين سكان المجتمع.
 - بناء قواعد بيانات الكترونية لكافة المؤسسات و الجمعيات الاهلية.
- رؤية استشرافية لتفعيل المدافعة الإلكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات والجمعيات الاهلية**

في ضوء التحول الرقمي

أولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

- (أ) التراث النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة المتصلة بموضوع الدراسة.
- (ب) الإطار النظري للدراسة.
- (ج) الدراسات السابقة.
- (د) نتائج الدراسة الحالية.

ثانياً: الأهداف التي يستند إليها التصور المقترح:

١. اهداف تخطيطية:

- تمكين المؤسسات و الجمعيات الاهلية من التدريب الالكتروني باستخدام الشبكات لبناء قدراتها المعلوماتية و تجويد الاداء المهني للعاملين.
- التحول الي ما يعرف بالمنظمة المتعلمة.
- تطوير ثقافة المؤسسات بحيث يتناسب دورها الدفاعي و المتغيرات الدفاعية الحديثة و منها المدافعة الالكترونية.

٢. اهداف تنسيقية:

- التعاون بين المؤسسات و الجمعيات الاهلية اقتصاديا و اجتماعيا لتجويد الاداء المهني للعاملين.

٣. اهداف تدعيمية:

- تنفيذ الجماهير بالمدافعة الالكترونية و زيادة وعيهم.
- الاستعانة بوسائل الاعلام لشرح مفهوم المدافعة الالكترونية و شبكات التواصل الاجتماعي.

ثالثاً: الموجهات النظرية التي يستند إليها التصور المقترح :

١. نظرية الاتصال

يعتبر الاتصال احد المتطلبات الرئيسية بالمنظمات غير الحكومية نظرا لما يمثله من اهمية في ذاتها وفي تحقيق المتطلبات فضلا عن ان الاتصال من العمليات الحيوية داخل اي منظمة وتعد المعارف والمعلومات احدي العناصر الرئيسية التي تعتمد عليها عملية الاتصال داخل المنظمات سواء كانت هذه المعلومات عن المجتمع الخارجي او عن المنظمة نفسها (سعيد، ٢٠٠٣، ص ٣٤)

ومن متطلبات تحقيق الاتصال باستخدام المدافعة الإلكترونية (يونس، ٢٠٠٦، ص ٢٩) :

- وجود مورد بشري ذو كفاءة قادر علي استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .
- توافر المعلومات المتعلقة بالمستفيدين واحتياجاتهم وامكانيات المنظمة المادية والبشرية .
- تحديد منهجية اتصال من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .

٢. نموذج المدافعة :

يسعي هذا النموذج الي احداث التغيير في علاقات القوة والموارد وفي النظم الاجتماعية وتحقيق التغيير المؤسسي الشامل سواء علي المستوي القومي بهدف :

- تغيير او تعديل سياسات الرعاية الاجتماعية او بعض اوجهها .
- تبني سياسة رعاية اجتماعية جديدة .
- استصدار تشريعات اجتماعية جديدة او تعديل بعضها .
- التأثير علي متخذي القرارات في اعلي المستويات التنظيمية .

او علي المستوي المحلي بهدف :

- تنظيم المواطنين علي المستوي المحلي لتكوين منظمات قادرة علي عرض مطالبهم .
- التأثير علي متخذي القرارات علي المستوي المحلي لتوفير خدمات او امدادات اجتماعية يحتاج اليها المواطن .
- تحسين مدي استفادة المواطنين من الخدمات التي تؤدي اليهم .(عبد العال، ٢٠٠٩، ص ١٩١)

رابعاً : الآليات التي يستند عليها التصور المقترح :

- يمكن ان يتم تفعيل المدافعة الالكترونية لتجويد الاداء المهني للعاملين تتمثل في :
- الدعم الفني للمنظمات غير الحكومية .
 - الدعم التنظيمي من خلال مراكز بناء القدرات المتاحة علي شبكة الانترنت .
 - التطوير التنظيمي من خلال :
- | | |
|--------------|---------------------|
| email | - البريد الالكتروني |
| mailing list | - القائمة البريدية |

- المجموعة الاخبارية news groups
- مقالات المجموعة الاخبارية news groups articles
- محركات البحث search engines
- لوحات المناقشة discussion boards
- البوابة الالكترونية portal

حيث تتيح هذه الاليات الالكترونية العديد من المعارف والمعلومات التي يمكن ان تستفيد منها المنظمات الدفاعية في بناء قدراتها المعلوماتية .

خامساً : الاستراتيجيات التي يستند اليها تصور المقترح :

- أ- الاستراتيجيات الداعمة لبناء القدرات المعلوماتية :
- استراتيجية التضامن : حيث تحقق من خلال اتباع مجموعة من التكتيكات تتمثل في :
التعليم - حل المشكلة - العمل المشترك .

استراتيجية التطوير التنظيمي : وتهدف هذه الاستراتيجية الي تغيير ثقافة المنظمة وتكوين فريق عمل جاد وتوفير قيادة فعالة بالإضافة الي العمل علي تحسين الاتصالات الافقية والقيام بمبادرات ايجابية للعناية بالعملاء وارضائهم من منظور الجودة الشاملة وتساعد هذه الاستراتيجية علي بناء قدرات المنظمات العاملة في المجال التنموي حيث انها تساهم في تقديم الخدمات والعمل علي ارضاء المستفيدين من الفئات المهمشة في المجتمع .(١)

ويمكن الاستفادة من هذه الاستراتيجيات في تطوير المسار المهني للمؤسسات الاهلية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من خلال :

- تنمية كفاءات فريق العمل بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية
e- literacy

- محو الامية الالكترونية e- learning
- التدريب الالكتروني لبناء قدراتها المعلوماتية online
- العمل في نطاق الشبكات net working

ومن انماط التدريب الالكتروني من خلال شبكات التواصل الاجتماعي الذي قد تستفيد منه المؤسسات و الجمعيات الاهلية في بناء القدرة المعلوماتية لديها الاتي:

التدريب غير المتزامن : يجمع التدريب غير المتزامن بين المتدربين والقائم بالتدريب معاً لإكسابهم المهارات والمعارف الحديثة من خلال الدخول علي شبكة الانترنت في أوقات مختلفة لإنجاز المهام التي يكلفون بها وتبادل المعلومات .

التدريب المتزامن : اكثر الاساليب التدريبية المتطورة وفيه يتواجد المتدرب والقائم بالتدريب علي شبكة الانترنت في الوقت نفسه بالإضافة انه يسمح بإجراء التطبيقات المشتركة ومن ثم يشارك المتدرب فعلياً في الجلسة التدريبية (فتوح، ١٩٩٦، ص ٢٦٩).

ب- الاستراتيجيات والتكتيكات المهنية :

تقوم استراتيجيات الدفاع علي افتراضات متعلقة بالسلوك البشري ومعتقدات الانسان بشأن اسباب تغيير اوضاعهم السابقة مع التوصل الي فهم جديد (schneider robbert, p 53)

- استراتيجية التمكين :

فالتمكن هو الاسلوب الذي من خلاله يتمكن الناس والمنظمات والمجتمعات السيطرة

علي حياتهم . (Geraid small, p 39)

سادساً : التكتيكات التي يستند اليها التصور المقترح :-

- جمع اكبر قدر من البيانات والمعلومات والحقائق التي تبين اهمية التغيير المراد انجازه

- الاهتمام والاعتراف بمكانة كل فئة من فئات المجتمع وابداء الاحترام الكامل لأفرادها .

- تأمين وتيسير الاتصال بين جماعات المجتمع المختلفة .

- التفاوض والمساومة للوصول الي اتفاق .

- تعليم الجمهور educate public

- العمل مع وسائل الاعلام media

- تنظيم حملات كتابة الرسائل .

- ارساء دعائم الاتصال بحلفاء المعارضة .

- خلق رأي عام مستتير .

سابعاً : المداخل التي يقوم عليها التصور المقترح :

- مدخل التحليل الرباعي S.W.O.T

ويمثل (S.W.O.T) مجموعة من الحروف كل حرف مقتبس من بداية كلمة هي بمجموعها تمثل فكرة التحليل .

- نقاط القوة strength

- نقاط الضعف weakness

- الفرص المتاحة . opportunities

- العوائق او التهديدات threats

ويمكن من خلال هذا المدخل تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية والتدريبية للعاملين واطباء مجالس الادارات بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية والمتمثلة في :

- دعم القدرة علي انشاء واستخدام قاعدة بيانات الكترونية .
- دعم القدرة علي الاستفادة من نتائج البحوث .
- دعم القدرة علي تطوير تقنية المعلومات .
- دعم القدرة عل معالجة المعلومات وتنظيمها .
- دعم القدرة علي تقييم المعلومات .
- التواصل مع المراكز المهمة ببناء القدرات بصفة عامة والقدرات المعلوماتية بصفة خاصة .
- التشبيك والياتة وكيفية التعاون مع القطاع الخاص وتحقيق الشراكة مع الجهات الحكومية .
- التمكين من العمل في نطاق الشبكات واستخدام مصادر متعددة للحصول علي المعرفة والمعلومات .

- اعداد كفاءات بشرية قادرة علي التعامل مع الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي .
- الاهتمام بالتغذية العكسية او المرتدة feedback للخدمات الاجتماعية وذلك لمعرفة آراء وافكار وشكاوي ومقترحات المستفيدين من خدمات المؤسسات و الجمعيات الاهلية.

ثامناً : الادوار المهنية التي يستند اليها التصور المقترح :

وتوجد مجموعة من الادوار المهنية هذه الادوار تختلف وفقاً للمواقف المختلفة بما يتناسب مع استراتيجيات وتكتيكات التعبير المستخدمة ومن هذه الادوار دور المدافع - الوسيط - المفاوض - المحرك - المنشط ، ويستفيد من شبكات التواصل الاجتماعي في بناء وتطوير هذه المعارف والمعلومات باستمرار .

تاسعاً : الادوات التي يستند اليها التصور المقترح:

المحاضرات - الندوات

من الوسائل الضرورية في المجتمع المعاصر لدعم قضايا حقوق الانسان والمواطنين .

عاشراً : المهارات التي يستند اليها التصور المقترح:

١- مهارات الاتصال:

من اهم الوسائل الالكترونية التي يمكن ان تفعل من خلالها مهارة الاتصال لما تنتجه من فرص للتواصل وحرية التعبير عن الرأي او المشاركة وتبادل الآراء

الاتصال - جمهور المستمعين - المكان - الوقت - الغرض - المحتوي - الاسلوب - الاداء
- التحدث - الكتابة. (schneidr robbert, p p 243: 261)
وتتمثل ابعاد التمثيل في المدافعة في: الحصرية - التبادلية - المناظرات .

مراجع البحث:

١. أبو الرب، نور الدين (٢٠١٠): الانتماء الوظيفي لدى الأفراد والأجهزة الأمنية في فلسطين، رسالة ماجستير ، جامعة نايف، السعودية.
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠١): الأداء الإداري المتخصص، القاهرة.
٣. أحمد، محمد عطا (٢٠١٦): بناء نموذج لممارسة المدافعة في تنظيم المجتمع بمنظمات حقوق الإنسان، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٤. إسماعيل، فاطمة عبدالله: دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية بالحلقة الأولى من التعليم الأساسي، مرجع سبق ذكره.
٥. بركات، وجدي محمد (٢٠٠٥): واقع استخدام أسلوب المشورة المهنية في منظمات المجتمع المدني، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.
٦. حافظ، أمل طلحة (٢٠١٢): نموذج مقترح لتبني إدارة المعرفة لتحسين الأداء بالهيئة القومية لسكك حديد مصر، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
٧. حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٠): خبرات وتجارب في مجال عمل الجمعيات الأهلية في مصر، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٨. حسين، مدحت فؤاد فتوح (١٩٩٦): الخدمة الاجتماعية مدخل تكاملي، القاهرة، دار النهضة العربية، ط ٢.
٩. رشوان، احمد صادق (٢٠٠٧): العلاقة بين بناء القدرات المؤسسية والجمعيات الأهلية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور في المؤتمر العلمي العشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٠. زيتون، احمد وفاء (١٩٩٤): الدفاع عن حقوق الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع، كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.
١١. سعيد، مجدي (٢٠٠٣): بناء القدرات التكنولوجية للأمة، القاهرة مركز التميز للمنظمات غير الحكومية.
١٢. الشحادة، عبد الرازق قاسم (٢٠١٣): يقيم أداء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإدارية والاقتصاد بجامعة الزيتونة الأردنية على ضوء معايير ضمان الجودة المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون . جامعة الزيتونة، عمان، الجزء الثاني.
١٣. الشحرى، مبارك سعيد محمد (٢٠١٠): تحسين أداء العنصر البشري باستخدام التقنيات الحديثة، بالتطبيق على محافظة ظفار - سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة.

- ١٤ . طيب، أسامة صادق(٢٠١٢): المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية، المملكة العربية السعودية مركز السياسات الاستراتيجية، جامعة الملك عبد العزيز .
- ١٥ . عبد الحلیم، محيي الدين(٢٠٠٦): فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية.
- ١٦ . عبد العال، عبد الحلیم رضا(١٩٨٦): تنظيم المجتمع بين النظرية والتطبيق، القاهرة دار الثقافة للنشر .
- ١٧ . عبد اللطيف، رشاد احمد(٢٠٠٢): اجهزة طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- ١٨ . عبد اللطيف، رشاد احمد(٢٠٠١): إسهامات المجتمعات الأهلية في تحقيق الأمن الاجتماعي، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
- ١٩ . عبد المجيد، هشام سيد(١٩٩٣): الأساس المعرفي للأخصائيات الاجتماعية العاملات مع الحالات الفرية في مجال الطفولة، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس، جامعة القاهرة فرع الفيوم كلية الخدمة الاجتماعية الجزء الثاني.
- ٢٠ . عبدالرازق، أحمد حسين(٢٠٠٤): الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، في الفترة من ٢٤-٢٥ مارس .
- ٢١ . عبدالله، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٧): إدارة الهيئات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ٢٢ . علي، ماهر أبو المعاطي(٢٠٠٣): الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
- ٢٣ . عليق، مبروكة محمود محمد(٢٠٠٨): التدخل المهني الطريقة تنظيم المجتمع باستخدام نموذج المدافعة الإلكترونية لدم المسميات الأمنية الرعاية الأطفال بلا مأوى، كلية الخدمة الاجتماعية.
- ٢٤ . العمري، أبو النجا محمد(٢٠٠١): العلاقات التأثيرية بين المنظمات السياسية و الاجتماعية و تحقيق التنمية المحلية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة.
- ٢٥ . قاسم، محمد رفعت(٢٠٠٦): تنظيم المجتمع " منظمات وتطبيقات، القاهرة، دار الثقافة المصرية
- ٢٦ . قنديل، أماني(٢٠٠٠): المجتمع المدني في مصر في مطلع ألفية جديدة، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام.
- ٢٧ . قنديل، أماني(١٩٩٧): تنمية الموارد البشرية والقدرات التنظيمية والمنظمات الأهلية، القاهرة

٢٨. محمد، محمد عبد الفتاح(٢٠١٢): إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٢٩. المركز القومي لدعم المنظمات الأهلية(٢٠٠٢): حلقة عمل عن التشبيك بين المنظمات غير الحكومية.
٣٠. منتدي الاعمال العربي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو مشاركة عربية فاعلة في مجتمع المعلومات رؤية للقطاع الخاص العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٣.
٣١. النميان، عبدالله عبدالرحمن(٢٠٠٣): الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الأمنية رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
٣٢. هافارد، بارى(٢٠٠١): نحو النجاح كيف نقيم أداء موظفك ؟ ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة - شعبة الاقتصاد والعلوم الإدارية، القاهرة - دار الفاروق للنشر والتوزيع.
٣٣. هلال، محمد عبد الغني حسن(٢٠١١): مهارات إدارة الأداء، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط٤.
٣٤. هلال، محمد عبد الغني حسن(٢٠٠٣): مهارات التدريب أثناء العمل، مركز تطوير الأداء والتنمية.
٣٥. يونس، الفاروق زكي(٢٠٠٦): مفاهيم البيئة في الخدمة الاجتماعية دراسة نظرية في الممارسة، القاهرة، دار النهضة المصرية.
1. 1.Robimson Sharon(1993): Reimaging Professional Development A.A.tt,s National conference on school college collboration American For higher education.
 2. Agenuine Webster(1986): new collegiate dictionary, massachusttes: publisher spring fielal.
 3. Egen Pusic(1972): social welfare and social development, prentice-hill inc.Newyork.
 4. Fredolino Puol Moxley David(2004): a differential model of advocacy in social work practice Michigan state university. U.S.A.
 5. Htt://jsswh. journals.ekb.eg
 6. Information , communication in society vol , oct 2008
 7. James. Smicklson(1990): advocacy Enclopedia of social work 19th Washington N.A S W.
 8. Julie Fisher: Third world N G O S. Washington(1994): Helden Fpub.
 9. Karen k Kirst Ashman(2004): generalist pra ctice with organization , and communities book smsa.
 10. Kim andrea and other net gains political participation
 11. Meriam(2005): Websters Collegiate Dictionary, (Bleventhed) USA Libray of congress.
 12. Noel & reta thimms(1982): dictionary of social welfare, London raultedgr and kegan: poul.

13. veronica Coulshel and Audrey Mull ender(2001): Management in Social Work. Palgrave Macmillan.
14. Veronica coulshel and addurey mull ender(2001): management in social work. Palgrave macmillan.

ملاحق الدراسة
البيانات الأولية:

١. النوع:

() أ-ذكر () ب-أنثى ()

٢. السن: (.....)

٣. الحالة الاجتماعية:

() أ-أعزب () ب-متزوج ()

() ج-مطلق () د-أرمل ()

٤. الحالة التعليمية:

() أ-تعليم أساسي () ب-ثانوي ()

() ج-جامعي () د-دراسات عليا ()

() هـ-مؤهل فوق متوسط () و-دكتوراه ()

٥. الوضع الوظيفي:

() أ-المدير التنفيذي () ب-أمين صندوق ()

() ج-رئيس مجلس إدارة () د-عضو مجلس إدارة ()

() هـ-سكرتير () و-عضو لجنة ()

ح- متخصص في المجال التكنولوجي ()

٦. مدة العمل: (.....)

٧. مدى معرفة المبحوثين بالمدافعة الإلكترونية

م	معرفة العاملين بالمدافعة الإلكترونية	الاستجابة
١	نعم	
٢	لا	
٣	الي حد ما	

٨. بيانات تتعلق بالمدافعة الإلكترونية لتجويد الاداء المهني للمؤسسات والجمعيات الاهلية في

ضوء التحول الرقمي

م	المقصود بالمدافعة الإلكترونية	نعم	أحيانا	لا
١	تسهل بفاعلية في التواصل بين الافراد و المنظمات			
٢	تسهل في تبادل المعلومات و المعرفة			
٣	تقدم خدمات للمشاركين في المؤسسات مثل المحادثة الفورية			
٤	تساعد علي تبادل الرسائل الخاصة			
٥	تتيح للمؤسسات و الجمعيات الاهلية حرية تدفق المعلومات			
٦	قد تسهم في عملية صنع و اتخاذ القرارات			
٧	الارتباط العلمي بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات			

٨	تساعد علي تقليص الوقت		
٩	التحكم في التكاليف		
١٠	تعمل علي جودة القرارات و العمل الجماعي		

٩. مردود او عائد المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية في ضوء التحول الرقمي

م	العبارات	نعم	أحيانا	لا
١	تعزيز قدرة المؤسسات و الجمعيات الاهلية علي مواجهة التحديات			
٢	تطوير الاجراءات الاكثر استجابة لاحتياجات المواطنين			
٣	التأثير علي سياسات المؤسسات و الجمعيات الاهلية			
٤	العمل علي تنظيم العاملين من خلال بناء قدراتهم التدريبية			
٥	امداد المؤسسات و الجمعيات الاهلية بالتكنولوجيا الحديثة			
٦	التقليل من الصراعات و الخلافات بين العاملين			
٧	المساهمة في حل الكثير من المشكلات داخل المؤسسة			
٨	ضرورة لإحداث تغييرات اجتماعية و اقتصادية و سياسية			
٩	الارتقاء بالمستوي الفكري للعاملين بتلك المؤسسات			
١٠	تسهم في رفع الكفاءة الانتاجية			
١١	معالجة الروتين الحكومي			
١٢	تحسين مستوي الخدمات			

١٠. رأي العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في تجويد الاداء المهني بالمؤسسات والجمعيات الاهلية

م	العوامل الداعمة	نعم	أحيانا	لا
١	تفهم طبيعة المدافعة الالكترونية			
٢	قدرة اعضاء المنظمة علي التأثير الايجابي بالمدافعة الالكترونية			
٣	خلق رأي عام بأهمية المدافعة الالكترونية			
٤	استخدام المشورة المهنية مع القيادات المتخصصة			
٥	دعم المؤسسات و الجمعيات الاهلية ماديا و بشريا			
٦	التواصل بين الافراد و المؤسسات الاهلية المتجانسة			

١١. رأي العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في معوقات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات الأهلية

م	معوقات المدافعة الالكترونية في تجويد الاداء المهني للمؤسسات و الجمعيات الأهلية	نعم	أحيانا	لا
١	غموض فكرة المدافعة الالكترونية بين العاملين بالمؤسسات و الجمعيات الاهلية			

٢	عدم توافر الكوادر البشرية المتخصصة		
٣	جهل المؤسسات و الجمعيات الاهلية بأهمية المدافعة الالكترونية وفلسفتها		

١٢. رأي العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في المعوقات المرتبطة بالبيئة المحيطة

م	معوقات ترجع للبيئة المحيطة	نعم	أحيانا	لا
١	ضعف ادراك المؤسسات و الجمعيات الاهلية لأهمية الدور الذي تسهم به شبكات التواصل الاجتماعي في بناء قدراتها المعلوماتية			
٢	نقص وجود الكفاءات المدربة علي كيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي			
٣	ضعف الامكانيات المادية و التكنولوجية داخل المنظمة			

١٣. رأي العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الأهلية في المعوقات المتعلقة بالمجتمع

م	معوقات ترجع للمجتمع	نعم	أحيانا	لا
١	ضعف اهتمام افراد المجتمع بالمدافعة الالكترونية			
٢	ضعف ادراك المجتمع لأهمية الدور الذي تقوم به المؤسسات و الجمعيات الاهلية			
٣	نقص وعي المواطنين بالمدافعة الالكترونية			
٤	انتشار الأمية و الالكترونية في المجتمع			

١٤. رأي العاملين واعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية في تجويد الاداء المهني

م	مقترحات خاصة بالمؤسسة نفسها	نعم	أحيانا	لا
١	تطوير التنظيم المؤسسي للجمعيات الاهلية			
٢	تطوير القدرات التنظيمية			
٣	وضع برامج التدريب و التأهيل لرفع كفاءة العاملين			
٤	ان يكون للمؤسسة موقعا متميزا في صنع القرار			
٥	استخدام تكنولوجيا المعلومات في كل المجالات			
٦	نظام متكامل لتأكيد الجودة الشاملة			

١٥. مقترحات العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية لتجويد الاداء المهني والخاصة بالبيئة المحيطة

م	مقترحات خاصة بالبيئة المحيطة	نعم	أحيانا	لا
١	تدريب العاملين علي كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة			
٢	الاستفادة من تجارب المدافعة الالكترونية			
٣	الأخذ بأسلوب الأرشفة الإلكترونية			
٤	فتح قنوات اتصال الكترونية بين المؤسسات و الجمعيات الاهلية			

١٦. مقترحات العاملين وأعضاء مجالس ادارات المؤسسات والجمعيات الاهلية لتجويد الاداء المهني للعاملين بالمؤسسات والجمعيات الأهلية

م	مقترحات خاصة بالمجتمع	نعم	أحيانا	لا
١	نشر ثقافة المدافعة الالكترونية بين سكان المجتمع			
٢	التواصل بين المؤسسات غير الحكومية و متخذي القرار			
٣	بناء قواعد بيانات الكترونية لكافة المؤسسات			