

## تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية

Developing Social Solidarity Services Through  
e-governance Systems

د/ نشوى زكى بسيونى مبروك

مدرس بقسم المجالات

بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ



## تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية

**المخلص:** تعد قضية التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات من القضايا الهامة التي تستحوذ اهتمام الدول والحكومات والمنظمات مما يتطلب استخدامها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء على اختلاف فئاتهم عبر وسائل الاتصال المتاحة وذلك لتحويل المحتوى المعلوماتي بمؤسسات التضامن الاجتماعي إلى محتوى رقمي، وتحقيق التعاون بين (العملاء - العاملين - المؤسسات) بتوفير متطلبات الموارد البشرية والتشجيع المستمر لاستخدام نظم الحوكمة الإلكترونية، في ظل القوانين والتشريعات الخاصة بالحوكمة الإلكترونية، وأهمية البنية التحتية في توفير البرامج والتطبيقات المساعدة، في نطاق المشاركة والتسويق الإلكتروني على شبكات التواصل الاجتماعي للعملاء في ظل وضع مخصصات مالية تساعد في تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجودة عالية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات التضامن الاجتماعي، مع ضغط الوثائق والملفات الإلكترونية بنظام محكم.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وتم تطبيقها على المسؤولين بمؤسسات التضامن الاجتماعي بمحافظة الغربية، وتوصلت نتائجها إلى أن الموارد البشرية، والبنية التحتية، المشاركة، الجهاز الإداري، القوانين الخاصة بنظم الحوكمة الإلكترونية، باعتبارهم متطلبات للحوكمة الإلكترونية عوامل ضرورية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بتقديمها إلكترونياً للعملاء، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات لتحديث أسلوب تقديم الخدمات في نطاق الجوانب الإدارية والمالية والفنية في إطار خطة شاملة على مستوى الدولة لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات إلكترونياً.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات، التضامن الاجتماعي، الحوكمة الإلكترونية.

### Developing social solidarity services through e-governance systems

**Abstract:** The issue of the technological development of information and communication is one of the important issues that attract the attention of countries, governments and organizations, which requires its use in providing social care services to clients of all categories through the available means of communication in order to transform the information content of social solidarity institutions into digital content, Achieving cooperation between (clients - employees - institutions) by providing human resources requirements and constantly encouraging the use of electronic governance systems, in light of the laws and legislations related to electronic governance, and the importance of infrastructure in providing programs and auxiliary applications, Within the scope of participation and e-marketing on social networks for clients, in light of setting financial allocations that help in the implementation of e-governance with high quality in the provision of social welfare services in social solidarity institutions, with the compression of electronic documents and files in a tight system.

This study is considered one of the descriptive studies and was applied to the officials of the social solidarity institutions in Gharbia Governorate, and its results concluded that human resources, infrastructure, participation, the administrative apparatus, the laws of e-governance systems, as they are requirements for e-governance are necessary factors To develop social solidarity services by providing them electronically to clients, the study reached a set of recommendations to update the method of providing services within the scope of administrative, financial and technical aspects within the framework of a comprehensive plan at the state level to achieve quality in providing services electronically.

**Keywords:** services, social solidarity, e-governance

**أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:**

يُعد الإنسان هو العنصر الأساسي للتنمية الاجتماعية بل هو العنصر الإيجابي الفعال فيها، لأن أي تغيير في مجال التنمية إنما هو تغيير لقدرات الإنسان وقيمه وثقافته وعلاقاته، بل التغيير يتضمن كذلك نمط معيشته وحياته، والمجتمع إذ يهتم بتنمية موارده وإمكاناته المادية وثرواته الاقتصادية، فإن الثروة البشرية فيه هي الأصل في كل ما عداها من ثروات يجب أن تلقى منه الاهتمام الأول (عبدالناصر يوسف شومان، 2004، ص1067).

ومن ثم تهتم الدول النامية ببذل الجهد لتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها وإمكاناتها وطاقاتها المتاحة التي تأتي في مقدمتها الطاقات والقوى البشرية التي تعد بحق هدف التنمية ووسيلتها في نفس الوقت (عبدالناصر حسن، 1997، ص24).

وباعتبار مُجتمعنا الراهن هو مجتمع المنظمات التي تطورت وانتشرت تدريجياً وأصبحت اليوم تغطي أغلب مناجي النشاط الحيوي في المجتمع الإنساني المعاصر، حيث أدرك الإنسان منذ القدم أن الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها لا يمكن أن تتحقق بالجهد الفردي والطاقات الفردية وحدها (هناء حافظ بدوي، 2002، ص7).

وأهمية دور الأخصائي الاجتماعي كأحد أهم أدوات العمل الاجتماعي مُرحبة بالجهود المبذولة نحو توفير أخصائي اجتماعي مؤهل يمتلك من الخبرات الحرفية والأكاديمية ما يمكنه من أداء مهام وظيفته على أكمل وجه، حيث يعد المسئول الأول عن التعامل المباشر مع الفئات المستهدفة بما يشمل الهشة والأولى بالرعاية (غادة والي، 2018).

وقد أدت التطورات الجارية والمتسارعة في بيئة المؤسسات إلى ازدياد تبني التطور في تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة استراتيجية وحاسمة في بقاء المؤسسات المعاصرة واستمرارها (منال الكردي، 2003، ص17).

والتقنية عبارة عن أدوات ووسائل تسهل العمل والإجراءات، ولقد بدأت التقنية في تأثيرها الجوهري على مهنة الخدمة الاجتماعية منذ حوالي خمسين سنة محدثة تغييرات وتطورات إيجابية عظيمة (Schoech, 2008).

ولعل أدوات التقنية من تلك الإمكانيات التي تحتويها البيئة، يدل على ذلك الأمثلة الواقعية لأدوات التقنية الحديثة مثل الانترنت، والإيميل (البريد الإلكتروني)، والهاتف الخليوي (الجوال)، وكاميرات الويب (الشبكة العنكبوتية)، هذه الأدوات الحديثة وغيرها أحدثت تغييرات كبيرة في عالم الاتصال والتواصل بين الناس، بجانب تأثيرها الملموس في التفاعل مع البيئة (Fox, 2006).

إلا أن التداخل بين تقنية الكمبيوتر وبين تقديم الخدمات بواسطة الخدمة الاجتماعية ظل محدوداً، وذلك بسبب بعض العوامل المرتبطة بالممارسة المهنية على مستوى الوحدات الصغرى، لعل من أهمها محدودية توفر جهاز الكمبيوتر أو على الأقل توفر تقنيات الكمبيوتر التي منها الانترنت لدى المستفيد العادي من تلك الخدمات الاجتماعية المقدمة (Horrihan, 2007).

فالتطور التكنولوجي وثورة المعلومات أرسيت ثقافة الكترونية وأصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه بل إن هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بأنه عصر المعلومات والتطور التكنولوجي ومن ثم الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلوماتية وتمكينها من التغلغل اجتماعياً (كمال بطوش، 2004، ص11).

ويستطيع الأخصائي الاجتماعي الإكلينيكي الاستفادة من التقنية بشكل غير محدود، بدءاً من عرض الخدمة، وإظهارها أمام المستفيدين في المواقع الإلكترونية، وشروط الحصول عليها، وانتهاءً بالمتابعة مع العملاء (عبدالعزیز بن عبدالله البریثن، 2012، ص19).

ويرى بعض المتحمسين لتوظيف التقنية أن جميع خدمات مهنة الخدمة الاجتماعية تقريباً يمكن تقديمها إلكترونياً (Mc Carty & Clancy, 2002).

وصار تبادل المعلومات من الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات، وأصبح من الضروري على المؤسسات الاجتماعية أن تعيد النظر في أدواتها وتقنياتها، وأن تسعى إلى الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد أن باتت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئاً ثقیلاً على المؤسسات الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

إن استخدام الحاسب الآلي في مؤسسات التضامن الاجتماعي قد وصل إلى درجة متقدمة في كثير من الدول النامية وبسط الإجراءات وساهم في نجاح برامج وخدمات الضمان الاجتماعي بشكل شامل وحقق أيضاً مبدأ اللامركزية في الخدمات الضمانية، وعلى أية حال فقد أثبتت أنظمة الضمان الاجتماعي في جميع أنحاء العالم قدرتها على تحمل واستيعاب آثار الظروف الاقتصادية الصعبة وتكيفها مع اتجاهات التغيير الاجتماعي الذي تشهده المجتمعات (إبراهيم قويدر، 1992، ص29).

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

وفي إطار تنفيذ تجربة تقسيم الحالات طبقاً للشياخات في جمهورية مصر العربية، ووضع مكتب بريد مقابل لكل شياخة، طبقاً لتوجيهات معالي الدكتور الوزير بهذا الشأن وعليه.... مراجعة كافة الحالات المسجلة على الحاسب الآلي بالمديريات.... والتأكد من أن جميع البيانات للحالة المدنية (بيانات بطاقة الرقم القومي) الخاصة بالعميل الضماني (من محافظة - مركز - شياخة - محل إقامة) مسجلة على الحاسب الآلي طبقاً لمحل إقامة العميل الفعلية بالمحافظات (وزارة التضامن الاجتماعي، 2009).

وذلك لتقديم خدمات ذات جودة أفضل والاستجابة بأسرع وقت وتحقيق الاندماج ما بين المصلحة (للمواطنين والعاملين والمنظمات) من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وتوفير بيئة مواتية لتطور اقتصادي سليم وكل ذلك يتحقق من خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية (محمد عبود طاهر، 2019، ص4).

لذا تتسابق حكومات دول العالم اليوم إلى إقامة ما يعرف "بالحوكمة الإلكترونية" بناء على فكرة مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات

الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنظام إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعاً بالسهولة والسرعة اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وتهدف إلى إشراك الجمهور في سياسات التنمية (بادي، 2017، ص1).

وشهدت بلدان عربية أخرى تقدماً ملحوظاً في مجال الحوكمة الإلكترونية وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حد كبير فمؤشر تطویر الحوكمة الإلكترونية مثل مصر (المركز 108)، ليبيا (118)، سوريا (137)، العراق (141)، الجزائر (150)، السودان (161)، موريتانيا (14)، اليمن (174)، وفي ضوء ذلك تحدد أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في التالي (صلاح الدين بكار، 2011، ص65):

- وجود الحوكمة الإلكترونية يعتبر إطار قانوني يحكم الخدمات الإلكترونية.
  - تساعد الحوكمة الإلكترونية على تقييم أداة الإدارة العليا والتنفيذية بالمنظمة.
  - تساعد الحوكمة الإلكترونية على تكامل واتساق استراتيجية المنظمة مما يؤدي إلى إضافة قيمة حقيقية لها.
- حيث تشير الحوكمة الإلكترونية إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية حيث تأتي بمثابة الأداة المساعدة لتحقيق الحوكمة الجيدة وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين سواء من العامة أو رجال الأعمال (طارق نویر، 2006، ص7)
- وبرز بالتالي الضمان الاجتماعي كأداة هامة وفعالة في كافة المجتمعات لتلعب بعد ذلك مؤسساته وصناديقه دوراً هاماً وأساسياً في توفير الأمن الاجتماعي والحماية الاجتماعية للأفراد والأسر داخل المجتمع (إبراهيم قودير، 1992، ص10).

وقد شهد نظام التضامن الاجتماعي تطوراً هاماً، وكان الهدف الأساسي من وراء ذلك أن يشمل نظام الضمان الاجتماعي كافة فئات المجتمع في ظل التكنولوجيا الرقمية.

والحوكمة الإلكترونية تعتبر أحد الاتجاهات الحديثة ليشرك العميل في تلقي خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال اتخاذ القرارات بشأن جودة الخدمة المقدمة له، في جو من الاحترام والثقة المتبادلة بين العميل والعاملين بالتضامن الاجتماعي في ظل الرقابة والأمن الإلكتروني لیساعد على كفاءة وفاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

### ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة (منى عويس وعبلة الأفندي، 1995) وتهدف هذه الدراسة التعرف على تأثير واقع الاستخدام المعاصر لتكنولوجيا المعلومات ومدى أهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية للبرامج الخاصة بالرعاية الاجتماعية وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى وضع تصور مقترح يساهم في تحقيق الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في

دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية الاجتماعية والتنمية بوزارة الشؤون الاجتماعية (النضامن الاجتماعي حديثاً).

وقد استهدفت دراسة (Julie Cwikel & Ram، 2001) التعرف على اتجاهات وآراء الأخصائيين الاجتماعيين في نطاق الاعتماد على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام جهاز الحاسب الآلي في العمل الاجتماعي، وقد أكدت دراسة "المقارنة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية" على أهمية تشجيع البحوث والدراسات حول استخدام مهنة الخدمة الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات وذلك لإحداث التغيير المطلوب في تطبيقات الخدمة الاجتماعية.

أيضاً ذكرت دراسة (محمد نبيل سعد، 2002) بضرورة التعرف على الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في تدعيم عملية التخطيط لبرامج الرعاية، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة أن استخدام بعض الأساليب في الحصول على المعلومات والبيانات كالاعتماد على أجهزة الحاسب الآلي الاجتماعية، وكذلك تساعد نظم المعلومات في جدولة وتصنيف وتنظيم البيانات كالاعتماد على أجهزة الحاسب الآلي في عملية التطوير والتخطيط لبرامج الرعاية الاجتماعية.

كما أكدت دراسة (Peter S. Julie, F. Linda d، 2006) على النماذج التي حاولت تحديد آليات الاستحقاق في تقديم الخدمات الإلكترونية، واستهدفت التعرف على مدى تقدم إحدى الولايات كنموذج للحكومات المحلية في مجال الاستفادة من الإنترنت في تقديم الخدمات التقليدية، وقد توصلت إلى أن الخدمات المستندة إلى الإنترنت تعكس اهتمامات ثقافية وبيئية واسعة للمجتمع وأن مستوى تلك الخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت لا يزال بسيطاً نوعاً ما.

وقد أوضحت دراسة (R. Schwenk, Molloy & Charles، 2006) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق جودة القرارات التي تم اتخاذها مما يساعد ذلك على استقرار المنظمة وبقائها، وقد أشارت إلى مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الاجتماعية وإنجاز الأعمال، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن استخدام الحاسب الآلي في تكنولوجيا المعلومات المعتمدة يحق السرعة في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات المناسبة.

وأشارت دراسة (زين عبدالهادي، 2008) إلى إمكانية استخدام جهاز الحاسب الآلي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أهمية وضرورة تشجيع الباحثين الاستفادة من إمكانيات جهاز الحاسب الآلي تدعيم عملية تسجيل الحالات الفردية وكذلك العمل على تطوير إجراء البحوث في مهنة الخدمة الاجتماعية، وفي عمليات التخطيط والإدارة.

وقد استهدفت دراسة (عمر الطلحي وعبدالكريم الدرسي، 2010) التعرف على أهمية الأعمال الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات حيث توصلت نتائج تلك الدراسة إلى التركيز على الأعمال الإلكترونية ذا القيمة المضافة والخروج من الأنشطة التقليدية واستيعاب التقنيات المتجددة وكذلك إدماج تقنيات الاتصالات والمعلومات في صلب النظم والعمليات واتباع منطق الإدارة بالمعلومات بالمنظمات.



كما استهدفت دراسة (شريف محمد أحمد البكري، 2013) التعرف على مدى توافر ابعاد حوكمة المعرفة والتي تشمل على التفويض، مشاركة العاملين، الشفافية، الثقافة التنظيمية، نظم إدارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات، وكذلك التعرف على أثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الأداء التنظيمي، وقد قدمت مجموعة من التوجيهات الهامة التي تساعد المنظمات ومنتخذي القرارات والمهتمين بمجال حوكمة المعرفة والأداء التنظيمي على زيادة فاعلية الأداء.

كما حددت دراسة (منة الله عبدالعزيز سليمان، 2014) أهمية ودور الجمعيات الأهلية كمنظمات مجتمع مدني في ظل تلك التحولات والتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وانسحاب الحكومات تدريجياً، ووصفت واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمات الرعاية الاجتماعية وتحديد مستوى جودة تلك الخدمات بالجمعيات الأهلية.

وقد استهدفت دراسة (AlAthmay, AlaaAldin, 2015) قياس أثر العوامل الديموغرافية المتمثلة في (المستوى التعليمي، السن، الجنس، الجنسية، الوظيفة) كمحددات لتصور اصحاب المصلحة نحو الانفتاح الالكتروني والمشاركة الإلكترونية كبعدين من أبعاد الحوكمة الإلكترونية، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى ضرورة خلق ثقافة نحو الحوكمة الإلكترونية، حيث تشير تلك الدراسة إلى أن العينة تشعر بارتياح معتدل مع الشفافية الإلكترونية ولكنها أقل في معدل الرضا عن المشاركة الإلكترونية، وتغير الحلول التكنولوجية والعلاقات مع أصحاب المصالح، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية تشرح الفروقات بين المستقضي منهم بخصوص الحوكمة الإلكترونية.

كما تناولت دراسة (السنوسي سليمان بوخريص، 2017) دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت واحة في الشفافية والمساءلة والإفصاح الالكتروني، إلى جانب عدم الإلمام بمبادئ الأساسية التي يجب الالتزام بها عند القيام بتصميم موقع الكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة في الشفافية والمساءلة، وكذلك أكدت على وجود قصوراً لدى مدراء الإدارة العليا في إدراك مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

### موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- اهتمت الدراسات السابقة بضرورة استخدام جهاز الحاسب الآلي في ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعمله بمهنة الخدمة الاجتماعية وبالتالي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للعملاء وذلك من خلال تخزين البيانات والمعلومات عند الحاجة إليها وأخيراً ضرورة التسجيل.
- كما ركزت على أهمية قيام المنظمات الأهلية بتطبيق نظم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وترجمتها إلى واقع عملي في ظل الحوكمة الإلكترونية.

- أصبحت الخدمات المقدمة للعملاء بشكل الكتروني أفضل بكثير من الخدمات التي يتم تقديمها بشكل تقليدي بسبب توفير الكثير من الجهد والوقت وضمان وصول الخدمات إلى العملاء المستحقين لها، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ الحوكمة الأساسية مثل الشفافية والمساءلة.
- اتضح عدم وجود دراسات سابقة مرتبطة بالحوكمة الإلكترونية في مجال الخدمة الاجتماعية لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية.
- كما لم توضح الدراسات السابقة تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية لتقديمها خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء على اختلاف فئاتهم، وهذا ما ستحدده الدراسة الحالية.

### ثالثاً: أهمية الدراسة:

- 1- تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات التضامن الاجتماعي بما يتماشى مع متغيرات التحول الرقمي ومتطلبات العصر الحديث.
- 2- ندرة الدراسات حول موضوع الحوكمة الإلكترونية مما يتطلب إثراء الموضوع بالأبحاث والدراسات العلمية.
- 3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مساعدة (المسؤولين - العاملين - العملاء) في التطور بتقديم خدمات الكترونية.
- 4- تحديد القوانين والتشريعات فيما يخص الإشراف والرقابة لتنظيم استخدام التكنولوجيا والاعتماد عليها في تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
- 5- تحقيق التنمية بتوفير وقت وجهد مؤسسات التضامن الاجتماعي وكذلك تحسين مهارات المسؤولين والعاملين بالتضامن الاجتماعي في تقديم الخدمات للعملاء.

### رابعاً: أهداف الدراسة:

- 1- تحديد متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالتضامن الاجتماعي.
- 2- تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي.
- 3- التوصل لتصور مقترح لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية، والحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك في ضوء ما تسفره نتائج الدراسة.

### خامساً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي الأول: ما متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما متطلبات الموارد البشرية للحوكمة الإلكترونية؟
- 2- ما المتطلبات القانونية للحوكمة الإلكترونية؟
- 3- ما متطلبات البنية التحتية للحوكمة الإلكترونية؟

4- ما متطلبات المشاركة للحوكمة الإلكترونية؟

5- ما المتطلبات الإدارية للحوكمة الإلكترونية؟

6- ما متطلبات الأمن للحوكمة الإلكترونية؟

التساؤل الرئيسي الثاني: ما المعوقات التي تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية؟

التساؤل الرئيس الثالث: ما التصور المقترح لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية؟

### سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

#### نظرية المنظمة التي تعتمد عليها الدراسة

إن النظرية عبارة عن منظومة محددة من الخطوات تطبق في مواقف محددة وهي أسمى من النماذج والمداخل من حيث الدقة والتحديد والقدرة على التعميم.

ويعرف البعض النظرية بأنها إطار أو نسق فكري منسق حول ظاهرة أو مجموعة من الظواهر المتجانسة تقريباً وتحوي تصورات ووصف وتحليل وتفسير لهذه الظواهر (عادل موسى جوهر، 1994، ص312).

ويقصد بنظرية المنظمة ذلك الحقل المعرفي الذي يهتم بدراسة كيفية عمل المنظمات، وكيفية تأثيرها وتأثرها بالبيئة التي تتواجد فيها من خلال استخدام مجموعة مفاهيم، ومبادئ وفرضيات مترابطة لتفسير سلوك مكونات المنظمة، وهذا يعني أن نظرية المنظمة تساهم في تهيئة معرفة علمية وعملية مفيدة فيما يتعلق بالجوانب الآتية:

(Fatima Bader, Mouza Alsabagh, 2020)

1- المنظمات كنظم حية ومفتوحة تميل إلى التطوير والتغيير.

2- فهم طبيعة عمل المنظمات في بيئة الأعمال المتجددة.

3- تهيئة لآليات تساعد في تطبيق المفاهيم والمبادئ في مجال عمل المنظمات.

4- التنبؤ بسلوك المنظمات ومحاولة بناء منظومات التحكم بذلك السلوك لغرض تطويره باستمرار.

وينظر أيضاً إلى مدى العلاقة التي تربط بين المنظمة والبيئة المحيطة بها فهي علاقة تبادلية وتأثير وتأثر بين المنظمة والبيئة، حيث إن المنظمة هي نتاج طبيعي للظروف البيئية (أحمد مصطفى خاطر، 2004، ص132).

ودراسة النظريات التي تشرح كيفية قيام المؤسسة بإدارة أعمالها، وتفيد دراسة النظريات أيضاً في تفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم عليه المؤسسة (رشاد أحمد عبداللطيف، 1998، ص97).

وترى الباحثة أنه يمكن الاستفادة من تلك النظرية ومكوناتها في ربط منظمات التضامن الاجتماعي مع بعضها البعض من خلال تبني تكتيكات وأساليب متطورة في إعادة بناء قدراتها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، وكذلك فهم التكنولوجيا الرقمية المعاصرة بكل صورها وأشكالها المختلفة فيما يلي:

- 1- وصف نظام الحوكمة الإلكترونية وشكل العلاقة بين منظمات التضامن الاجتماعي مع بعضها البعض لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وتحقيق أهدافها.
- 2- تحديد المتغيرات والأبعاد الخاصة بنظام الحوكمة الإلكترونية لتطوير وتنمية عمل منظمات التضامن الاجتماعي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- 3- وضع بعض المؤشرات الأساسية المرتبطة بتساؤلات الدراسة ووصفها ومدى قدرة منظمات التضامن الاجتماعي في التعامل معها.

### سابعاً: مفاهيم الدراسة:

#### 1- مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية:

هناك محاولات عديدة لوضع مفهوم للرعاية الاجتماعية، فهناك من يرى أنها تمثل جميع الأنشطة التي يمارسها كل العلماء والمهنيين والفنيين والحرفيين والعمال وغيرهم من الفئات بقصد توفير النمو والتقدم والرفاهية للإنسان (أحمد كمال أحمد وآخرون، 1976).

فالرعاية يقصد بها الخدمات التي تؤدي للفرد في حالات معينة، وقد تكون الرعاية طبية أو رعاية طفولة أو رعاية أحداث (محمد اسماعيل بركات، 2006)، كما أنها "نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات يرمي إلى مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة، كما يهدف إلى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الأفراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الإنسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع" (طلعت مصطفى السروجي وآخرون، 2007).

كما يعرفها آخر بأنها ذلك الكل من الجهود والخدمات والبرامج والتشريعات التي تهدف إلى تحقيق أقصى إشباع ممكن لاحتياجات الإنسان الحياتية للتكيف البناء مع بيئته الاجتماعية (عبدالخالق محمد عفيفي، 1997).

ويقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية هي هذا الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية والأهلية والدولية التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة على أقصى تكيف ممكن مع البنية الاجتماعية (عبدالفتاح عثمان وآخرون، 1980).

وتعرف خدمات الرعاية الاجتماعية على أنها تحسين ظروف العمل والمعيشة وتحقيق الرقي الاجتماعي عن طريق الخدمات التي تقدمها الدولة مباشرة أو تلك الخدمات التي يقدمها العمل لرفع مستوى الكفاية الإنتاجية (مشيرة أحمد محمد عمارة، 1972).

كما تُعرف بأنها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية المصممة من أجل تقديم المساعدة للأفراد والجماعات حتى يحصلوا على مستويات مناسبة من الصحة والمعيشة وأيضاً لمساعدتهم على تكوين علاقات

اجتماعية سليمة بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم (عبدالخالق عفيفي، 2013).

ويقصد بمفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية في هذه الدراسة بأنها:

- كافة الجهود والأنشطة والبرامج المنظمة التي تقدم للعملاء في شكل خدمات يقدمها التضامن الاجتماعي.
- تقدم تلك الخدمات عن طريق متخصصين وفنيين وإداريين.
- تسعى لتطوير وتحسين مؤسسات التضامن الاجتماعي نحو الأفضل.
- تشمل تلك الخدمات على (معاش ضماني، مساعدات عينية، توفير القروض لإقامة مشروع الأسر المنتجة.....إلخ).
- تقيمها من خلال الإمكانيات الحالية والمستقبلية.

## 2- مفهوم التضامن الاجتماعي:

يُعرف التضامن الاجتماعي في قاموس العلوم الاجتماعية بأنه "ذلك النظام الذي تضعه الدولة لحماية الأفراد وأسرها عند تعرضهم لمختلف كوارث الحياة، ويؤمن لهم العيش والراحة بمستوى لائق كريم". (Zaki Badawi، 1993، p:396).

كما يُعرف الضمان الاجتماعي بأنه جميع الخدمات أو المساعدات أو المزايا التي تقدم للمحتاجين أو المستحقين لها في الحالات الموجبة لتقديمها سواء قدمت هذه الخدمات عن طريق التأمين أو تنظيم المساعدات الاجتماعية التي تمول من موارد الدولة مباشرة أو من إيرادات الوقف الخيري أو المؤسسة الاجتماعية أو الخيرية أو التعاونية (علي الحوت، 1990، ص41).

ويُعرف أيضاً بأنه "جملة التزامات الدولة نحو مواطنيها بما لا يتطلب تحصيل اشتراكات مقدماً، حيث تلتزم الدولة بتقديم المساعدة للمحتاجين في الحالة المحتاجة لتقديمها، كمرض أو عجز أو شيخوخة، إذا لم يكن لهم دخل أو مورد رزق يوفر لهم حد الكفاية" (منيرة آل سعود وسامي الداغ، 1998، ص118).

ويتم صرف المعاشات الضمانية من خلال مؤسسات التضامن الاجتماعي التي تقوم بتنفيذ أهداف وزارة التضامن الاجتماعي من خلال بحث حالات طالبي المعاشات وتسجيلها وصرف المستحقات.

ويقصد بمفهوم التضامن الاجتماعي في هذه الدراسة:

- الخدمات والمساعدات التي توفرها الدولة للعملاء المستحقين لها.
- يتم الحصول عليها من خلال مؤسسات التضامن الاجتماعي.

## 3- مفهوم الحوكمة الإلكترونية:

عُرفت الحوكمة في اللغة وفقاً للمعجم الوسيط والمعجم الوجيز، حيث نجد الفعل الثلاثي (حكم) بمعنى قضى فيقال حكم له، وحكم عليه وحكم بينهم واحتكام الخصمان إلى الحاكم أي رفعاً خصومتها إليه واحتكم في الشيء والأمر أي تصرف فيه كما يشاء وتحكم أي استبد، والحاكم هو من نُصب للحكم بين الناس، والحكمة معرفة أفضل الأشياء بأفضل العلوم كما تعني أيضاً العلم والتفقه، والحكم والحكمة أي القضاء، والحكم أي الحاكم أو من يُختار للفصل بين المتنازعين (المعجم الوجيز، 2011، ص165).

كما عرفت منظمة اليونسكو الحوكمة الإلكترونية بأنها "استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين وتقديم الخدمات وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرارات، وجعل الحكومة أكثر خضوعاً للمساءلة والشفافية والفعالية"، كما أنها تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الفواعل الثلاث (الحكومة - القطاع الخاص - المجتمع المدني) والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها البعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء (سحر قدوري الرفاعي، 2009، ص308).

وعرف معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالحركة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والتي تشكل جزءاً مكماً لحكومة المشروعات وتتألف من القيادات والهياكل التنظيمية والعمليات التي تضمن أن تكنولوجيا المعلومات للمنظمة تساند وتبرر أهدافها الاستراتيجية.

والحوكمة الإلكترونية تعتبر نمطاً حديثاً للتسيير، أساسه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم وسلوكيات الأفراد، وتهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وإعادة النظر في دور الحكومة ووظائفها بهدف تحقيق الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات العمومية وتجسيد مبدأ الديمقراطية الإلكترونية (عدمان مريزق، 2014، ص36).

ويقصد بمفهوم الحوكمة الإلكترونية في هذه الدراسة:

- تطوير فاعلية أداء المسؤولين بمؤسسات التضامن الاجتماعي في تقديمهم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم مؤسسات التضامن الاجتماعي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- تطوير التقنيات الرقمية الحديثة بما يتناسب مع احتياجات العملاء.
- رفع كفاءة النظام الإداري بمؤسسات التضامن الاجتماعي.

### ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### • نوع الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها، وبناءً على ذلك فالدراسة الحالية تستهدف وصف وتحليل وتحديد متطلبات الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التضامن الاجتماعي.

• المنهج المستخدم:

اتساقاً مع نوع الدراسة اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء وحدات التضامن الاجتماعي، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدامه إلى نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها الدراسة.

• مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على وحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود بمحافظة الغربية، ويشير الجدول الآتي إلى عدد وحدات التضامن الاجتماعي على النحو التالي:

جدول رقم (1) يوضح عدد وحدات التضامن الاجتماعي عينة الدراسة.

م	وحدات التضامن الاجتماعي	عدد المسؤولين
1	مدينة سمونود	22
2	قرية الراهبين	17
3	قرية بهبيت الحجارة	15
4	قرية ميت بدر حلاوة	28
5	قرية بنا أبو صير	23

مبررات اختيار وحدات التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود لتطبيق الدراسة بها:

- ترحيب المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي لإجراء الدراسة
- وحدات التضامن الاجتماعي تابعة لوزارة التضامن الاجتماعي وهي بمثابة جهة رسمية مسئولة عن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء المستحقين لها في مصر.
- مقر هذه الوحدات هو محافظة الغربية وتخدم مناطق جغرافية متباينة.
- وجود جميع وحدات التضامن الاجتماعي في نفس إدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود مما يسهل الحصول على التصاريح في هذه الوحدات في فترة زمنية أقل.
- اعتماد هذه الوحدات على الوسائل التكنولوجية في تسجيل ملفات العملاء، وتقديم الخدمات لهم.

2- المجال البشري:

حصر شامل لجميع المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود وعددهم (105) مفردة موزعين كالتالي:

(5 مدير وحدة، 15 سكرتير، 35 أخصائي اجتماعي، 5 مندوب صرف، 15 فني، 5 مراجع، 25 باحث).

جدول رقم (2) يوضح المجال البشري لمجتمع الدراسة.

م	وحدات التضامن الاجتماعي	مدير الوحدة	سكرتير	أخصائي اجتماعي	مندوب صرف	فني	مراجع	باحث
1	مدينة سمونود	1	2	7	1	5	1	5
2	قرية الراهبين	1	1	6	1	3	1	4
3	قرية بهبيت الحجارة	1	3	5	1	1	1	3
4	قرية ميت بدر حلاوة	1	5	10	1	4	1	6
5	قرية بنا أبو صير	1	4	7	1	2	1	7
	الإجمالي (105)	5	15	35	5	15	5	25

### 3- المجال الزمني.

تم جمع البيانات في الفترة من (2020/1/2م حتى 2020/2/3م)

#### • أدوات الدراسة:

تم الاستعانة في هذه الدراسة باستمرار استبيان للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود حول تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

وتتضح مراحل تصميم الأداة في الآتي:

#### 1- مرحلة صياغة أسئلة وعبارات الأداة، وقد شمل المحاور الآتية:

(أ) البيانات الأولية (5) أسئلة

(ب) تحديد الأبعاد حيث قامت الباحثة بتحديد ستة أبعاد ممثلة في:

- متطلبات الموارد البشرية للحوكمة الإلكترونية يتضمن (9) عبارة.
- المتطلبات القانونية للحوكمة الإلكترونية يتضمن (9) عبارة.
- متطلبات البنية التحتية للحوكمة الإلكترونية يتضمن (7) عبارة.
- متطلبات المشاركة للحوكمة الإلكترونية يتضمن (9) عبارة.
- المتطلبات الإدارية للحوكمة الإلكترونية يتضمن (8) عبارة.
- متطلبات الأمن للحوكمة الإلكترونية يتضمن (9) عبارة.

(ج) المعوقات التي تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية (10) عبارة.

(د) مقترحات تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية (10) عبارة.

#### 2- صدق الأداة:

حيث تم صياغة أسئلة وعبارات أداة الاستبيان وفقاً لما اطلعت عليه الباحثة من مراجع ودراسات سابقة، بجانب زيارة وحدات التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي بمركز سمونود بمحافظة الغربية.



وقد تحقق ذلك من خلال الصدق الظاهري بعرض استمارة الاستبيان بصورته المبدئية على عدد (5) من السادة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ وذلك لإبداء ملاحظاتهم فيما يتعلق بسلامة الأسئلة والعبارات من حيث الصياغة، وارتباط كل عبارة بالبعد المراد قياسه مع حذف وإضافة عبارات جديدة حتى يتسنى إعداد الأداة بشكل أفضل وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (85%) وقد تم تعديله إلى صورته النهائية.

### 3- طريقة تصحيح الأداة:

تم وضع تدرج ثلاثي (نعم، إلى حد ما، لا) حيث أعطت الدرجات الآتية (3، 2، 1) في حالة العبارات الإيجابية، أعطت الدرجات الآتية (1، 2، 3) في حالة العبارات السلبية.

### 4- ثبات الأداة:

والثبات يعني الاتفاق بين نتائج استمارة الاستبيان عند تطبيقها عدة مرات على نفس الأفراد وفي نفس الظروف تقريباً.

وقد تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار Test-Retest من خلال تطبيق الاستبيان على عينة قوامها (10) مفردة من عينة الدراسة من المسؤولين العاملين بوحدة التضامن الاجتماعي بالقرى التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي ثم إعادة التطبيق على العينة ذاتها بعد مرور خمسة عشر يوماً.

وقد كانت نتائج الثبات على الاستبيان باستخدام اختبار سبيرمان حيث معامل ارتباط سبيرمان (89%)، وهو معامل ارتباط قوي، وهذا يعني أن الاستبيان على درجة عالية من الثبات، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح درجات ثبات استمارة الاستبيان للمسؤولين

م	الأبعاد	درجة الارتباط
1	متطلبات الموارد البشرية للحكومة الإلكترونية.	0.87
2	المتطلبات القانونية للحكومة الإلكترونية.	0.91
3	متطلبات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.	0.79
4	متطلبات المشاركة للحكومة الإلكترونية.	0.89
5	المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية.	0.91
6	متطلبات الأمن للحكومة الإلكترونية.	0.91
	الاستبيان ككل	0.89

### 5- المعالجات الإحصائية:

تم الاعتماد في إجراء المعالجات الإحصائية من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج SPSS، ويمكن توضيحه من خلال عرض الأساليب التالية:

(أ) التكرار والنسب المئوية.

(ب) المتوسط الحسابي ومجموع الأوزان.

(ج) معامل الارتباط سبيرمان.

### تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (4) النوع (الجنس) للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	النوع	التكرار	النسبة%
1	ذكر	40	38,10%
المجموع			

جدول رقم (4) النوع (الجنس) للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	النوع	التكرار	النسبة%
2	أنثى	65	61,90%
المجموع			
		105	100%

يتضح من الجدول رقم (4) أن معظم مجتمع الدراسة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي الإناث بمعدل (61,90%) في مقابل (38,10%) من الذكور.

جدول رقم (5) السن الخاص بالمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	السن	التكرار	النسبة%
1	35 -	70	66,67%
2	45 -	10	9,52%
3	55 سنة فأكثر	25	23,81%
المجموع			
		105	100%

يتضح من الجدول رقم (5) أن أعلى نسبة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي تقع في الفئة العمرية (35 -) بنسبة (66,67%) في حين مثلت الفئة العمرية (45 -) أقل نسبة حيث بلغت (9,52%)، ويشير ذلك إلى أن معظم المسؤولين مجتمع الدراسة من متوسطي العمر وهي فئة تجمع بين الشباب والقدرة على العمل والخبرة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في وحدات التضامن الاجتماعي لجميع الفئات عامة، ويعكس هذا التنوع في الفئات العمرية مما يعطي انطباعاً إيجابياً، ويؤكد على استثمار قدرات هذه الفئات المختلفة، والاستفادة بآرائهم

وخبراتهم المختلفة، لإحداث التنمية والمشاركة القوية والفعالية في هذا المجال، إذ أن هناك تطور ملحوظ في المعارف والمهارات والخبرات الخاصة بتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

جدول رقم (6) المؤهل الدراسي للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة%
1	متوسط	30	28,57%
2	فوق متوسط	5	4,76%

3	جامعي	70	%66,67
	المجموع	105	%100

يتضح من الجدول رقم (6) أن غالبية المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة حاصلون على مؤهل جامعي بنسبة (66,67%)، ثم جاء في الترتيب الثاني الحاصلون على مؤهل متوسط بنسبة (28,57%)، وكانت أقل نسبة للمسؤولين الحاصلين على مؤهل فوق المتوسط حيث بلغت نسبتهم (4,76%)، وهذا يدل على أن معظم المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي حاصلين على مؤهل جامعي، وبالتالي مُعدون إعداداً علمياً وعملياً للممارسة المهنية في وحدات التضامن الاجتماعي.

#### جدول رقم (7) الوظيفة الحالية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	الوظيفة	التكرار	النسبة %
1	رئيس وحدة	5	4,76%
2	سكرتير	15	14,29%
3	أخصائي اجتماعي	35	33,33%
4	مندوب صرف	5	4,76%
5	فني	15	14,29%
6	مراجع	5	4,76%
7	باحث	25	23,81%
	المجموع	105	100%

يتضح من الجدول رقم (7) أن عدد مديرين وحدات التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة بوحدة التضامن الاجتماعي (5) بمعدل (4,76%)، وعدد سكرتير بوحدة التضامن الاجتماعي (15) بواقع (14,29%)، في حين أن عدد من دُوبين الصـرف (5) بواقع (4,76%)، حيث مندوب صرف لكل وحدة ضمان اجتماعي، وتشير نتائج الجدول (7) إلى توفر أعداد كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين حيث يبلغ (35) بمعدل (33,33%)، في حين كان عدد مراجع الحسابات (5) بواقع (4,76%)، حيث يوجد في كل وحدة ضمان اجتماعي مراجع واحد فقط، وتشير نتائج الجدول إلى عدد الفنيين (15) بمعدل (14,29%)، وأخيراً عدد الباحثين في وحدات التضامن الاجتماعي (25) بواقع (23,81%) من مجتمع الدراسة، وهذا يدل على ارتفاع عدد الباحثين في وحدات التضامن الاجتماعي.

#### جدول رقم (8) مدة الخبرة للمسؤولين في مجال العمل بوحدة التضامن الاجتماعي (ن = 105)

م	مدة الخبرة في مجال العمل	التكرار	النسبة %
1	5 -	10	9,52%
2	10 -	-	0,00%

تابع جدول رقم (8) مدة الخبرة للمسؤولين في مجال العمل بوحدة التضامن الاجتماعي

(ن = 105)

م	مدة الخبرة في مجال العمل	التكرار	النسبة %
3	15 -	45	42,86%

4	20 -	25	23,81%
5	25 -	5	4,76%
6	30 سنة فأكثر	20	19,05%
المجموع		105	100%

يتضح من الجدول رقم (8) أن غالبية المسؤولين بوحدة الضمان الاجتماعي مجتمع الدراسة قد مضى على مدة عملهم (15 -) بمعدل (42,86%)، في المقابل كانت أقل نسبة للذين مضى على فترة عملهم (25 -) بواقع (4,76%) من مجتمع الدراسة، وترى الباحثة أن نتائج الجدول السابق تشير إلى الخبرة لدى المسؤولين بوحدة الضمان الاجتماعي، مما يشير إلى الاطمئنان لأرائهم وتقديرهم لمدى تطور خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية، مع أهمية توجيه الاهتمام نحو إتاحة الفرصة للتدريب على مسؤوليات ومهام من شأنها تطوير تقدير خدمات التضامن الاجتماعي بتسجيل ملفات العملاء إلكترونياً، وتقديم المعاش الشهري؛ وبالتالي يضيف إلى خبرات زملائهم الأقل منهم في عدد سنوات العمل بوحدة التضامن الاجتماعي.

المحور الثاني: وصف متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (9) متطلبات الموارد البشرية للحوكمة الإلكترونية (ن = 105)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	التشجيع المستمر للعاملين في التضامن الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا.	80	25	-	290	2.76	92,06%	2
2	بث العاملين بالتضامن الاجتماعي الثقة للعمل على فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة.	75	30	-	285	2.71	90,48%	3
3	إعداد نظام الحضور والانصراف بشكل الكتروني للعاملين بالتضامن الاجتماعي.	50	5	50	210	2.00	66,67%	7

تابع جدول رقم (9) متطلبات الموارد البشرية للحوكمة الإلكترونية (ن = 105)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
4	إعداد برامج تدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا الرقمية.	75	30	-	285	2.71	90,48%	3
5	إنشاء بريد الكتروني للعاملين بالتضامن الاجتماعي على موقع المؤسسة الإلكتروني.	45	35	25	230	2.19	73,02%	6
6	الاستمرار في إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي.	85	20	-	295	2.81	93,65%	1
7	يقوم العاملون بالتضامن الاجتماعي بتشجيع المواطنين على استخدام النظام الإلكتروني.	50	50	5	255	2.43	80,95%	4
8	محو الأمية الإلكترونية للعاملين	40	5	60	190	1.81	60,32%	8

بالتضامن الاجتماعي.						
9	تقديم الدعم الفني للعاملين بالتضامن الاجتماعي بشكل مستمر.	45	40	20	235	2.24
5						74,60%
متوسط الدرجات = 2275				الأهمية النسبية = 80,25%		

يوضح الجدول رقم (9) متطلبات الموارد البشرية للحكومة الإلكترونية وذلك لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية كما يحددها المسؤولون بوحدة التضامن الاجتماعي بمستوى مرتفع حيث بلغت الأهمية النسبية للكل (80,25%)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب القوة النسبية، حيث الترتيب الأول (الاستمرار في إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي) بأهمية نسبية (93,65%)، وفي الترتيب الثاني (التشجيع المستمر للعاملين في التضامن الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا) بأهمية نسبية (92,06%)، وهذا ما أكدته دراسة (Peter and others ، 2006) على أهمية الاستفادة من الإنترنت من خلال التحويل من النظام التقليدي في تقديم خدمات الرعاية من خلال التحويل من النظام التقليدي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء في وحدات التضامن الاجتماعي إلى تقديم الخدمات بشكل الكتروني، ثم جاء في الترتيب الثالث (بث العاملين بالتضامن الاجتماعي الثقة للعمل على فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة) و(إعداد برامج تدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي على موقع المؤسسة الإلكتروني) بأهمية نسبية (90,48%)، وجاء في الترتيب الرابع (قيام العاملين بالتضامن الاجتماعي بتشجيع المواطنين على استخدام النظام الإلكتروني) بأهمية نسبية (80,95%)، وقد جاء في الترتيب الأخير (محو الأمية الإلكترونية للعاملين بالتضامن الاجتماعي) بأهمية نسبية (60,32%)، وهذا ما تشير إليه دراسة (Charlie, Gillette ، 2005) حيث ساهم التعليم والتدريب الإلكتروني في اكتساب المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجموعة من المعارف والمهارات المتنوعة لتقديم الخدمات إلكترونياً، وهو ما يؤكد أهمية تنفيذ الحوكمة الإلكترونية من خلال مؤشر الموارد البشرية والقدرة في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

#### جدول رقم (10) المتطلبات القانونية للحكومة الإلكترونية (ن = 105)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	أهمية عقد اتفاقيات الكترونية بين المؤسسة وبين المؤسسات الأخرى.	55	50	-	265	2.52	84,13%	4
2	أهمية الوضع القانوني للمؤسسة في تسهيل تبادل المعلومات الإلكترونية.	45	60	-	255	2.43	80,95%	5
3	تقديم المؤسسة خدمات الرعاية للمواطنين إلكترونياً.	85	20	-	295	2.81	93,65%	2
4	وضع عقوبة رادعة للعاملين بالتضامن الاجتماعي عند التلاعب بخدمات الرعاية الإلكترونية.	90	15	-	300	2.86	95,24%	1
5	وجود نظام إلكتروني معترف به للدفع للعملاء.	40	40	25	225	2.14	71,43%	6
6	أهمية الاعتراف القانوني بالخدمات التي تقدمها المؤسسة إلكترونياً.	55	40	10	255	2.43	80,95%	5
7	توضيح اللوائح والقوانين المنظمة لعمل المؤسسة على الموقع الإلكتروني الرسمي لها.	65	35	5	270	2.57	85,71%	3

8	تقديم الحوكمة الإلكترونية للوثائق الخاصة داخل المؤسسة.	55	50	-	265	2.52	84,13%	4	
9	تسهيل نظام التوقيع الإلكتروني بالمؤسسة بشكل قانوني.	30	45	30	210	2.00	66,67%	7	
					متوسط الدرجات = 2340			الأهمية النسبية = 82,54%	

يوضح الجدول رقم (10) المتطلبات القانونية للحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (82,54%) بمستوى مرتفع، حيث جاء في الترتيب الأول (وضع عقوبة رادعة للعاملين بالتضامن الاجتماعي عند التلاعب بخدمات الرعاية الإلكترونية) بأهمية نسبية (95,24%)، وفي الترتيب الثاني (تقديم المؤسسة خدمات الرعاية الاجتماعية للمواطنين إلكترونياً) بأهمية نسبية (93,65%)، ثم الترتيب الثالث (توضيح اللوائح والقوانين المنظمة لعمل المؤسسة على الموقع الإلكتروني الرسمي لها) بأهمية نسبية (85,71%)، وجاء في الترتيب الرابع (أهمية عقد اتفاقيات الكترونية بين المؤسسة وبين المؤسسات الأخرى)، وكذلك (تقديم الحوكمة الإلكترونية للوثائق الخاصة داخل المؤسسة) بأهمية نسبية (84,13%) لكل عبارة، وجاء في الترتيب الأخير (تسهيل نظام التوقيع الإلكتروني بالمؤسسة بشكل قانوني) بأهمية نسبية (66,67%)، وهذا ما يؤكد على أهمية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات والبيانات في تطوير تقديم خدمات التضامن الاجتماعي بالوحدات.

#### جدول رقم (11) متطلبات البنية التحتية للحوكمة الإلكترونية (ن = 105).

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي	
1	توفير قاعدة الكترونية خاصة ببيانات العملاء.	70	35	-	280	2.67	88,89%	2	
2	وجود عاملين بالتضامن الاجتماعي متخصصين للتدريب على استخدام الأجهزة الإلكترونية.	50	35	20	240	2.29	76,19%	4	
3	توفير عدد كافي من الأجهزة الإلكترونية.	15	35	55	170	1.62	53,97%	7	
4	توفير أرشيف الكتروني للبيانات عند الطلب.	30	50	25	215	2.05	68,25%	6	
5	تلقي الشكاوى والمقترحات الخاصة بالعملاء على الموقع الرسمي بالمؤسسة الكترونياً.	90	15	-	300	2.86	95,24%	1	
6	الصيانة المستمرة للأجهزة الإلكترونية مع تطويرها.	40	50	15	235	2.24	74,60%	5	
7	توفير البرامج الإلكترونية والتطبيقات التي تساعد المؤسسة في تقديم خدمات الرعاية للعملاء.	65	40	-	275	2.62	87,30%	3	
					متوسط الدرجات = 1715			الأهمية النسبية = 77,78%	

يوضح الجدول رقم (11) متطلبات البنية التحتية للحوكمة الإلكترونية وذلك لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي في الوحدات، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (77,78%) بمستوى متوسط، حيث جاء في الترتيب الأول (تلقي الشكاوى والمقترحات الخاصة بالعملاء على الموقع الرسمي بالمؤسسة الكترونياً) بأهمية نسبية (95,24%)، وفي الترتيب الثاني (توفير قاعدة إلكترونية خاصة ببيانات العملاء) بأهمية نسبية (88,89%)، يليه الترتيب الثالث (توفير البرامج الإلكترونية والتطبيقات التي تساعد المؤسسة في تقديم خدمات الرعاية للعملاء) بأهمية نسبية

(87,30%)، وهذا ما يؤكد على ضرورة استخدام التطبيقات والبرامج الحديثة في التكنولوجيا المعاصرة في وحدات التضامن الاجتماعي، والعمل على إكساب المسؤولين مهارات تكنولوجيا المعلومات، وجاء في الترتيب الرابع (وجود عاملين بالتضامن الاجتماعي متخصصين للتدريب على استخدام الأجهزة الإلكترونية) بأهمية نسبية (76,19%)، وجاء في الترتيب الأخير (توفير عدد كافي من الأجهزة الإلكترونية) بأهمية نسبية (53,97%)، وذلك ليفي متطلبات تقديم الخدمات الإلكترونية لجميع عملاء وحدات التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (12) متطلبات المشاركة للحكومة الإلكترونية (ن = 105).

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي	
1	الإعلان الإلكتروني في الموقع الرسمي للمؤسسة عن خدمات الرعاية للعملاء بشكل مستمر.	60	35	10	260	2.48	82,54%	3	
2	تشجيع العملاء لإبداء آرائهم في الخدمات المقدمة من خلال الموقع الرسمي الإلكتروني للمؤسسة.	40	35	30	220	2.10	69,84%	7	
3	إنشاء حساب رسمي للمؤسسة على كافة أشكال مواقع التواصل الاجتماعي.	60	15	30	240	2.29	76,19%	5	
4	التواصل المستمر عبر الإنترنت بين العاملين بالتضامن الاجتماعي والعملاء.	45	25	35	220	2.10	69,84%	7	
5	توفير خدمة الرد الآلي لاستفسارات العملاء.	60	25	20	250	2.38	79,37%	4	
6	توفير التسوق الإلكتروني على شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة خدمات الرعاية للعملاء.	30	35	40	200	1.90	63,49%	8	
7	تبادل الحوار بين العاملين بالتضامن الاجتماعي مع العملاء في غرف خاصة بالدرشة.	40	40	25	225	2.14	71,43%	6	
8	الرد على شكاوى العملاء ومقترحاتهم.	75	30	-	285	2.71	90,48%	1	
9	إجراء استطلاع للرأي حول جودة خدمات الرعاية المقدمة للعملاء على فترات زمنية.	60	45	-	270	2.57	85,71%	2	
					متوسط الدرجات = 2170		الأهمية النسبية = 76,54%		

يوضح الجدول رقم (12) متطلبات المشاركة للحكومة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بالوحدات من وجهة نظر المسؤولين العاملين فيها، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (76,54%) بمستوى متوسط، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب القوة النسبية، حيث الترتيب الأول (الرد على شكاوى العملاء ومقترحاتهم) بأهمية نسبية (90,48%)، وجاء في الترتيب الثاني (إجراء استطلاع للرأي حول جودة خدمات الرعاية المقدمة للعملاء على فترات زمنية) بأهمية نسبية (85,71%)، وهي درجة تشير إلى أهمية الجودة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بنظم الحكومة الإلكترونية، وفي الترتيب الثالث (الإعلان الإلكتروني في الموقع الرسمي للمؤسسة عن خدمات الرعاية للعملاء بشكل مستمر) بأهمية نسبية (82,54%)، وهو ما يؤكد على ضرورة تعريف العميل بالخدمات المتاحة بوحدات التضامن الاجتماعي وكيفية تسهيل الحصول عليها، وجاء في الترتيب الرابع (توفير

خدمة الرد الآلي لاستفسارات العملاء) بأهمية نسبية (79,37%)، وهو ما يشير إلى أهمية توفير التكنولوجيا الحديثة لكل عملاء وحدات التضامن الاجتماعي مما يشجع على المشاركة بين المسؤولين والعملاء في عمليات صنع واتخاذ القرار، وجاء في الترتيب الأخير (توفير التسويق الإلكتروني على شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة خدمات الرعاية للعملاء) بأهمية نسبية (63,49%)، هو ما يؤكد على مدى تأثير التكنولوجيا المعاصرة في عملية المشاركة لتقديم الخدمات مما يحقق استقرار المنظمة وفعاليتها في تقديم خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

جدول رقم (13) المتطلبات الإدارية للحوكمة الإلكترونية (ن = 105).

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	إعداد نشرات التحول إلى الحوكمة الإلكترونية لتوضيح أهميتها.	45	55	250	2.38	79,37%	4
2	تحديد نظام للإشراف المستمر بشكل فعال على الحوكمة الإلكترونية للمؤسسة.	60	40	265	2.52	84,13%	3
3	وضع مخصصات مالية تساعد على تطبيق الحوكمة الإلكترونية للمؤسسة.	50	40	245	2.33	77,78%	5
4	توفير دورات تدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا الإلكترونية.	75	30	285	2.71	90,48%	1
5	انتقال الإدارة من نظام تقديم الخدمات بشكل تقليدي إلى تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء.	60	45	270	2.57	85,71%	2
6	التشجيع المستمر للعاملين بالتضامن الاجتماعي لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في تقديم خدمات الرعاية للعملاء.	60	45	270	2.57	85,71%	2
7	كتابة تقارير توضح مدى تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تقديم خدمات الرعاية للعملاء.	25	45	200	1.90	63,49%	7
8	التغيير المستمر لكلمات المرور الخاصة بالمؤسسة.	45	45	240	2.29	76,19%	6
				متوسط الدرجات = 2025		الأهمية النسبية = 80,36%	

يوضح الجدول رقم (13) المتطلبات الإدارية للحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (80,36%) بمستوى مرتفع، حيث جاء في الترتيب الأول (توفير دورات تدريبية للعاملين بالتضامن الاجتماعي لاستخدام التكنولوجيا الإلكترونية) بأهمية نسبية (90,48%)، وهذا ما تشير إليه دراسة (محمد بدر صابر، 2012) للتأكيد على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير النظام الإداري لسرعة تقديم الخدمات للعملاء مع مراعاة المرونة والاستمرارية، وجاء في الترتيب الثاني (انتقال الإدارة من نظام تقديم الخدمات بشكل تقليدي إلى تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء) و(التشجيع المستمر للعاملين بالتضامن الاجتماعي لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في تقديم خدمات الرعاية للعملاء) بأهمية نسبية (85,71%) لكل بعد، وجاء في الترتيب الثالث (تحديد نظام للإشراف المستمر بشكل فعال على الحوكمة الإلكترونية) بأهمية نسبية (84,13%)، وجاء في الترتيب الرابع (إعداد



نشرت التحول إلى الحوكمة الإلكترونية لتوضيح أهميتها) بأهمية نسبية (79,37%)، وجاء في الترتيب الأخير (كتابة تقارير توضح مدى تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تقديم خدمات الرعاية للعملاء) بأهمية نسبية (63,49%) وذلك لإمكانية تقييم فعالية تنفيذ نظم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات للعملاء في وحدات التضامن الاجتماعي.

#### جدول رقم (14) متطلبات الأمن للحوكمة الإلكترونية (ن = 105).

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي	
1	أهمية التصدي لكل الرسائل الإلكترونية المعارضة لأمن المؤسسة.	65	20	20	255	2.43	80,95%	7	
2	ضغط الوثائق والملفات الإلكترونية بنظام سري.	80	20	5	285	2.71	90,48%	5	
3	التأمين المستمر ضد أي تهديدات الكترونية للمؤسسة.	65	40	-	275	2.62	87,30%	6	
4	تأمين حساب المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي.	90	5	10	290	2.76	92,06%	4	
5	وجود برامج حديثة لحماية المؤسسة من خطر اختراق المعلومات.	95	10	-	305	2.90	96,83%	1	
6	التأكد من مصداقية المعلومات والبيانات الواردة للمؤسسة.	95	5	5	300	2.86	95,24%	2	
7	التأمين المستمر بشكل محكم للبيانات الخاصة بالمؤسسة.	95	5	5	300	2.86	95,24%	2	
8	تجنب استخدام الأدوات الإلكترونية غير الآمنة للمؤسسة.	90	10	5	295	2.81	93,65%	3	
9	استخدام البريد الإلكتروني للعاملين من خلال قنوات اتصال آمنة.	60	20	25	245	2.33	77,78%	8	
					متوسط الدرجات = 2550		الأهمية النسبية = 89,95%		

يوضح الجدول رقم (14) متطلبات الأمن للحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (89,95%) مستوى مرتفع، حيث جاء في الترتيب الأول (وجود برامج حديثة لحماية المؤسسة من خطر اختراق المعلومات) بأهمية نسبية (96,83%)، وفي الترتيب الثاني (التأكد من مصداقية المعلومات والبيانات الواردة للمؤسسة) و(التأمين المستمر بشكل محكم للبيانات الخاصة بالمؤسسة) بأهمية نسبية (95,24%) لكل بُعد، وجاء في الترتيب الثالث (تجنب استخدام الأدوات الإلكترونية غير الآمنة للمؤسسة) بأهمية نسبية (93,65%)، كما جاء في الترتيب الرابع (تأمين حساب المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي) بأهمية نسبية (92,06%)، وجاء في الترتيب الأخير (استخدام البريد الإلكتروني للعاملين من خلال قنوات اتصال آمنة) بأهمية نسبية (77,78%)، للحفاظ على سرية المعلومات ومدى أهميتها للعملاء في تحصيل خدمات التضامن الاجتماعي.

#### المحور الثالث: متطلبات الحوكمة الإلكترونية:

#### جدول رقم (15) متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي

مجتمع الدراسة (ن = 105)

م	العبارات	مجموع الأوزان	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	متطلبات الموارد البشرية للحكومة الإلكترونية.	2275	80,25%	3
2	المتطلبات القانونية للحكومة الإلكترونية.	2340	82,54%	2
3	متطلبات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.	1715	77,78%	5
4	متطلبات المشاركة للحكومة الإلكترونية.	2170	76,54%	6
5	المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية.	2025	80,36%	4
6	متطلبات الأمن للحكومة الإلكترونية.	2550	89,95%	1
النسبة العامة للمتطلبات		13075	81,23%	

يوضح الجدول رقم (15) متطلبات الحكومة الإلكترونية لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (81,23%)، حيث جاء في الترتيب الأول (متطلبات الأمن للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (89,95%)، وجاء في الترتيب الثاني (المتطلبات القانونية للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (82,54%)، وجاء في الترتيب الثالث (متطلبات الموارد البشرية للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (80,25%)، وجاء في الترتيب الرابع (المتطلبات الإدارية للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (80,36%)، وفي الترتيب الخامس (متطلبات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (77,78%)، وفي الترتيب الأخير (متطلبات المشاركة للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (76,54%)، وهذا ما يؤكد على ضرورة الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة بقيام العاملين والأخصائيين الاجتماعيين والإداريين بتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية.

#### المحور الرابع: المعوقات التي تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي.

جدول رقم (16) المعوقات التي تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحكومة الإلكترونية

مجتمع الدراسة (ن = 105)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	ضعف الخبرة لصيانة أعطال الأجهزة الإلكترونية.	75	25	5	280	2.67	88,89%	2
2	نقص المعلومات الخاصة بالشبكة وبياناتها.	65	35	5	270	2.57	85,71%	4
3	صعوبة الدخول على المواقع الإلكترونية لتقديم خدمات الرعاية للعملاء.	40	40	25	225	2.14	71,43%	6
4	الخوف من اختراق شبكة الإنترنت والدخول على المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة.	60	15	30	240	2.29	76,19%	5
5	انقطاع شبكة الإنترنت داخل المؤسسة أحياناً.	75	25	5	280	2.67	88,89%	2
6	وجود مشكلات فنية عند استخدام مواقع الإنترنت.	70	30	5	275	2.62	87,30%	3

7	ضعف ثقة العملاء في الخدمات المقدمة إليها إلكترونياً.	40	40	25	225	2.14	71,43%	6	
8	عدم كفاية عدد الأجهزة الإلكترونية في المؤسسة.	80	20	5	285	2.71	90,48%	1	
9	الجهل بالتشريعات والقوانين في الاستخدام الأمثل لشبكات الإنترنت.	75	25	5	280	2.67	88,89%	2	
10	ضعف البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.	80	15	10	280	2.67	88,89%	2	
				متوسط الدرجات = 2640				الأهمية النسبية = 83,81%	

يوضح الجدول رقم (16) المعوقات التي تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (83,81%) بمستوى مرتفع، حيث جاء في الترتيب الأول (عدم كفاية عدد الأجهزة الإلكترونية في المؤسسة) بأهمية نسبية (90,48%)، وفي الترتيب الثاني (ضعف الخبرة لصيانة أعطال الأجهزة الإلكترونية) و(الجهل بالتشريعات والقوانين في الاستخدام الأمثل لشبكات الإنترنت) و(ضعف البنية التحتية للحكومة الإلكترونية) بأهمية نسبية (88,89%) لكل بُعد، وجاء في الترتيب الأخير (صعوبة الدخول على المواقع الإلكترونية لتقديم خدمات الرعاية للعملاء) و(ضعف ثقة العملاء في الخدمات المقدمة إليها إلكترونياً) بأهمية نسبية (71,43%) لكل بُعد، وهذا يشير إلى ضرورة التأكيد على أهمية بث الثقة للعملاء في الخدمات الإلكترونية وطريقة الحصول عليها من وحدات التضامن الاجتماعي.

#### المحور الخامس: مقترحات تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحكومة الإلكترونية.

جدول رقم (17) مقترحات تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحكومة الإلكترونية مجتمع الدراسة (ن = 105).

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط مرجح	القوة النسبية	الترتيب النسبي
1	التحسين المستمر للبنية التحتية للمؤسسة.	65	40	-	275	2.62	87,30%	4
2	استخدام أجهزة الكترونية حديثة بالمؤسسة.	65	35	5	270	2.57	85,71%	5
3	التوعية المستمرة للعاملين بالتضامن الاجتماعي بأهمية تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية.	70	30	5	275	2.62	87,30%	4
4	تقديم الدعم المالي الذي يشجع العاملين بالتضامن الاجتماعي في تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية.	40	35	30	220	2.10	69,84%	8
5	توضيح سياسة استخدام شبكات الإنترنت في ضوء القوانين والتشريعات الخاصة بالمؤسسة.	65	25	15	260	2.48	82,54%	6
6	تطوير برامج الاتصال الخاصة بالمؤسسة.	70	35	-	280	2.67	88,89%	3
7	تطوير التطبيقات والبرامج الإلكترونية بالمؤسسة لسهولة تقديم خدمات الرعاية للعملاء.	75	25	5	280	2.67	88,89%	3
8	عقد ندوات للعملاء عن ثقافة استخدام الأجهزة الإلكترونية.	45	30	30	225	2.14	71,43%	7

							والشبكات للحصول على خدمات التضامن الاجتماعي.
2	%90,48	2.71	285	-	30	75	9 عقد دورات تدريبية في كيفية استخدام الأجهزة الإلكترونية والشبكات للعاملين بالتضامن الاجتماعي.
1	%93,65	2.81	295	-	20	85	10 تزويد المؤسسة بالبيانات الإلكترونية الخاصة بالعملاء المقدم إليهم خدمات التضامن الاجتماعي.
الأهمية النسبية = %84,60				متوسط الدرجات = 2665			

يوضح الجدول رقم (17) مقترحات تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية من وجهة نظر المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي، حيث بلغت الأهمية النسبية لكل (%84,60) بمستوى مرتفع، حيث جاء في الترتيب الأول (تزويد المؤسسة بالبيانات الإلكترونية الخاصة بالعملاء المقدم إليهم خدمات التضامن الاجتماعي) بأهمية نسبية (%93,65)، وجاء في الترتيب الثاني (عقد دورات تدريبية في كيفية استخدام الأجهزة الإلكترونية والشبكات للعاملين بالتضامن الاجتماعي) بأهمية نسبية (%90,48)، وفي الترتيب الثالث (تطوير برامج الاتصال الخاصة بالمؤسسة) و(تطوير التطبيقات والبرامج الإلكترونية بالمؤسسة لسهولة تقديم خدمات الرعاية للعملاء) بأهمية نسبية (%88,89) لكل بُعد، وجاء في الترتيب الرابع (التحسين المستمر للبنية التحتية للمؤسسة) و(التوعية المستمرة للعاملين بالتضامن الاجتماعي بأهمية تطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية) بأهمية نسبية (%87,30) لكل بُعد، وجاء في الترتيب الأخير (تقديم الدعم المالي الذي يشجع العاملين بالتضامن الاجتماعي في تطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية) بأهمية نسبية (%69,84)، وهو ما يؤكد على أهمية عمل جسر تواصل بين المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي والعملاء المستحقين للخدمات الإلكترونية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة بتطوير البنية التحتية للمؤسسة.

#### عاشراً: تصور مقترح لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

بعد عرض ما اسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن وضع تصور مقترح لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية، حيث يمثل تحقيقاً للهدف الاستراتيجي للدراسة كما يُعد أحد التساؤلات التي تحاول الدراسة الإجابة عليها.

#### 1- الأسس التي يقوم عليها:

- صياغة مشكلة الدراسة الحالية، والمفاهيم التي اعتمدت عليها.
- نتائج الدراسات السابقة والبحوث العلمية المرتبطة بنظم الحوكمة الإلكترونية في مجال التضامن الاجتماعي.
- نتائج الدراسة الميدانية الحالية وما توصلت إليه من وجود معوقات تحول دون تطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية.

#### 2- الأهداف:

تطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية في تقديمها خدمات التضامن الاجتماعي إلكترونياً.

3- مكان التنفيذ: مؤسسات التضامن الاجتماعي.

4- وحدة العمل:

- مديري وحدات التضامن الاجتماعي.
- الأخصائيين الاجتماعيين.
- العاملين بالمؤسسة.

5- أدوار الممارس العام لتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية وللتغلب على المعوقات التي تحول دون ذلك:

على مستوى الوحدات الصغرى:

- العمل على توعية العملاء وتهيئتهم أثناء التقدم لوحدة التضامن الاجتماعي للحصول على الخدمات بنظم الحوكمة الإلكترونية، من خلال عمل ندوات تثقيفية بأهمية التكنولوجيا الحديثة وذلك على يد متخصصين وأكاديميين في هذا المجال، وذلك لتوضيح أهمية وحدة التضامن الاجتماعي وإيجابيات خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة إلكترونياً للعملاء المستحقين لها.
- عمل جسر تواصل بين الأخصائي الاجتماعي والمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي والعملاء المستحقين للخدمات الإلكترونية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من خلال قيام الأخصائي الاجتماعي والمسؤولين بمتابعة مشكلات العملاء واستفساراتهم والقيام بتذليل الصعاب أمام العملاء.
- إرشاد العملاء بالخدمات التي يمكن أن يستفيدوا منها إلكترونياً سواء كانت في وحدة التضامن الاجتماعي أو خارجها مثل الجمعيات الأهلية ولجان الزكاة.
- تزويد المؤسسة بالبيانات الإلكترونية الخاصة بالعملاء المقدم إليهم خدمات التضامن الاجتماعي.
- توعية العملاء بالإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات بشكل إلكتروني والحصول على المساعدات اللازمة بشأنها.

وللقيام بهذه الأدوار يستخدم الممارس العام (الأخصائي الاجتماعي) عدة استراتيجيات تتمثل في الإقناع وذلك للتأثير في أفراد المجتمع والمسؤولين ورجال الأعمال لتوعيتهم بنظم الحوكمة الإلكترونية لتطوير تقديم خدمات التضامن الاجتماعي للعملاء بمختلف الفئات، وكذلك استراتيجية تغيير السلوك والاتجاه، وهذه الاستراتيجية لأهمية تغير النظرة إلى طريقة الحصول على الخدمات بشكل إلكتروني، واستراتيجية التفاوض التي تتم من خلال تكتيك الاتصال بالعملاء لتوعيتهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها وحدة التضامن الاجتماعي من خلال الندوات والبرامج الثقافية واللقاءات المختلفة وغرف الدردشة على مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك بالاستعانة بعدة أدوات منها المقابلة والندوات والمناقشة الجماعية، بالإضافة إلى استراتيجية تحسين قدرة وحدات التضامن الاجتماعي على حل مشكلاتها بتفعيل المقترحات الخاصة بتطوير خدمات التضامن الاجتماعي بنظم الحوكمة الإلكترونية، وكذلك استراتيجية تغيير الاتجاهات من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل تقليدي إلى تقديمها إلكترونياً، وأخيراً استراتيجية التطوير المستمر للعمل في وحدة التضامن الاجتماعي.

## على مستوى الوحدات الكبرى:

- العمل على الاتصال بالمجتمع المحيط وبرجال الأعمال وذلك للدعم المادي والمعنوي لوحدات التضامن الاجتماعي من خلال تكوين علاقات مع الجهات الرسمية، وغير الرسمية.
  - عمل ندوات علمية لمناقشة جوانب تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء بشكل الكتروني من خلال دعوة المتخصصين والمهتمين بمجال نظم الحوكمة الإلكترونية.
  - العمل على توعية فريق العمل بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء بنظم الحوكمة الإلكترونية، وذلك من خلال الدورات التدريبية والاجتماعات.
- ولقيام الممارس العام (الأخصائي الاجتماعي) بدور المعلم والمخطط ودور جامع البيانات ودور الوسيط ودور المنفذ والمنسق، يستخدم عدة استراتيجيات تتمثل في استراتيجية الإقناع كما سبق عرضه، وكذلك استراتيجية فتح قنوات الاتصال بين جميع الجهات المعنية مثل لجان الزكاة والجمعيات الأهلية، من خل تكتيك التعاون بين الأجهزة والمؤسسات المجتمعية باستخدام نظم الحوكمة الإلكترونية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، ونضيف تكتيك العمل المشترك بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل بوحدة التضامن الاجتماعي لمساعدة العملاء في تلقي الخدمات الإلكترونية، وأخيراً استشارة قيادات المجتمع المحلي بالاستعانة بعدة أدوات (المقابلة، الاجتماعات، الكتيبات والملصقات، المناقشة الجماعية، مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة).

**حادي عشر: توصيات الدراسة.**

- إعداد دورات تدريبية للمسؤولين والأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بمؤسسات التضامن الاجتماعي لاستخدام الحوكمة الإلكترونية بفاعلية في تقديم الخدمات.
- قيام الباحثين بالبحوث والدراسات الخاصة بنظم الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التضامن الاجتماعي لتفعيل تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل الكتروني، والاستفادة منها.
- ضرورة الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة بقيام العاملين والأخصائيين الاجتماعيين والإداريين بتطبيق نظم الحوكمة الإلكترونية في إطار القيم والميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- وضع عقوبات رادعة للمسؤولين والعاملين بمؤسسات التضامن الاجتماعي عند التلاعب بخدمات الرعاية الإلكترونية.
- تحديث أسلوب تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء في نطاق الجوانب المالية والجوانب الفنية والجوانب الإدارية بتغيير القرارات الوزارية والقوانين للأفضل لتطوير أسلوب العمل بالمؤسسة.
- توفير الأجهزة الرقمية الحديثة التي تحتاجها مؤسسة التضامن الاجتماعي كأجهزة الحاسب الآلي والتابلت وغيرها والاهتمام بصيانتها بشكل دوري لاستخدامها في تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء إلكترونياً.

- الاهتمام بإصدار العديد من النشرات الدورية فيما يخص الحوكمة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع توضيح كيفية استخدامها واستغلالها لصالح العميل الذي تُقدم له خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات التضامن الاجتماعي.
- تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التضامن الاجتماعي في إطار خطة شاملة على مستوى الدولة.
- تعديل وتحديث التشريعات الخاصة بمتطلبات الموارد البشرية والقانونية والبنية التحتية والمشاركة ومتطلبات الأمن وأخيراً المتطلبات الإدارية للحوكمة الإلكترونية.
- تطوير برامج الاتصال الخاصة بنظم الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات التضامن الاجتماعي.
- إعداد ندوات تثقيفية للعملاء عن أهمية استخدام الشبكات والأجهزة الإلكترونية للحصول على خدمات التضامن الاجتماعي إلكترونياً.

## قائمة المراجع

## المراجع العربية:

- إبراهيم قويدر (1992): دراسات في أنظمة الضمان الاجتماعي، دار الكتب الوطنية.
- أحمد كمال أحمد وآخرون (1976): مقدمة الرعاية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، طبعة ثانية.
- أحمد مصطفى خاطر (2004): الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، الأسس النظرية والممارسة العامة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- بوخالفه بادي (2017): الحوكمة الإلكترونية وتواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز المشاركة الإلكترونية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المؤتمر الثامن والعشرون.
- رشاد أحمد عبداللطيف (1998): نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع، القاهرة، دار النهضة العربية.
- زين عبدالهادي (2008): الحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية، متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة الحكومية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- سحر قدروي الرفاعي (2009): الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها - مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، جامعة حسيبة بوعلي السلف، العدد 7.
- السنوسي سليمان بوخريص (2017): دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، جامعة بني غازي، كلية العلوم والآداب، العدد 40.
- شريف محمد أحمد البكري (2013): أثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الأداء التنظيمي، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، رسالة ماجستير.
- صلاح الدين بكار (2011): أساليب تطبيق الحوكمة، الأردن، عمان، دار وائل للنشر.
- طارق نوير (2006): الحوكمة المعلوماتية في الدول العربية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- طلعت مصطفى السروجي وآخرون (2007): السياسة الاجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- عادل موسى جوهر (1994): نحو نموذج إسلامي لعلاج إدمان المخدرات من منظور خدمة الفرد، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد 38.



- عبدالباسط حسن (1997): التنمية الاجتماعية، مكتبة وهبة، القاهرة.
- عبدالخالق عفيفي (2013): الرعاية الاجتماعية - النشأة والتاريخ، الرؤية المستقبلية، دار الرحمة للنشر.
- عبدالخالق محمد عفيفي (1997): الرعاية الاجتماعية - المفاهيم والنشأة والمجالات، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- عبدالعزيز عبدالله البريشن (2012): قراءات في الخدمة الاجتماعية، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، الطبعة الأولى.
- عبدالفتاح عثمان وآخرون (1980): مقدمة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبدالناصر يوسف شومان (2004): دراسة تقييمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث.
- عدمان مريزق (2014): الحوكمة الإلكترونية - مدخل لتنمية الإدارة العمومية، الجزائر، جامعة بومرداس، المدرسة العليا للتجارة.
- علي الحوت (1990): الضمان الاجتماعي ودوره الاقتصادي والاجتماعي، ليبيا، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع.
- عمر الطلحي، عبدالكريم الدرسي (2010): دور الأعمال الإلكترونية في تفعيل القرارات التنافسية للمنظمات التقليدية في القرن الحادي والعشرين، مجلة المكتبات والمعلومات، ليبيا، طرابلس، المجلد 8، العدد 9.
- غادة والي (2018): تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين لضمان جودة الخدمات المقدمة، مقال منشور بجريدة اليوم السابع، الأحد واحد يوليو.
- كمال بطوش (2004): المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات، حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية.
- محمد إسماعيل بركات (2006): تقويم فاعلية برامج الرعاية الاجتماعية في مواجهة مشكلات عمالة الأطفال، القاهرة، جامعة الأزهر، كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- محمد بدر صابر (2012): العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية، جامعة أسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة.

- محمد عبود ظاهر (2019): جاهزية تطبيق الحوكمة الإلكترونية، دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهرباء الجنوب، مجلة دراسات إدارية، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 22.
- محمد نبيل سعد (2002): دور نظم المعلومات في دعم عمليات التخطيط لبرامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الخامس عشر.
- مشيرة أحمد محمد عمارة (1972): تخطيط الخدمات الاجتماعية التي تساعد المرأة العاملة في تربية النشأ، القاهرة، معهد التخطيط القومي.
- المعجم الوجيز (2011): مجمع اللغة العربية، القاهرة، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية.
- منال الكردي (2003): مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- منة الله سعيد عبدالعزيز سليمان (2014): استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- منى عويس، عبلة الأفندي (1995): التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية، القاهرة، دار الفكر العربي.
- منيرة آل سعود، سامي الدامغ (1998): مدى وفاء مخصصات الضمان الاجتماعي في مدينة الرياض، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، المجلد 26، عدد 3.
- هناء حافظ بدوي (2002): إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- وزارة التضامن الاجتماعي (2009): الإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية، القاهرة، الإدارة العامة للضمان الاجتماعي والإغاثة.

#### المراجع الأجنبية:

- AlAthamy, AlaaAldin (2015). Demographic Factors as determinates of e-governance adoption: Afield Study in the United Arab (UAE). Transforming government people process and Policy, Vol. 9, No. 2.
- Charlie, Gillette (2005). Improving Business Performance through E, Learning. www.clomedia.com.

- Fatima Bader, Mouaz Alsabbagh (2020). Publications of the Syrian virtual University (SVU), Syrian Arab Republic, <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode>.
- Fox, S. (2006). Online health search. Pew Internet and American Life project. Retrieved June, from <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/PIP-Online-Health>.
- Horrigan, J. B. (2007). U. S. Lags behind: Why it Will be hard to Close the broadband divide. Pew Internet and American Life Project. Retrieved June, from <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/Broadband-Commentary.pdf>.
- Julie Cwikel & Ram (2001). Ethical Dilemmas In Applying Second Wave Information Technology To Social Work Practice Journal of Social Work, Vol. 36, N 2.
- McCarty, D. & Clancy, C. (2002). Telehealth: Implications for Social Work Practice. Social Work, 97 (2), 153.
- Peter S. Julie, F. Linda d (2006): E-government Services in the Local government Context: an Australian Case Study business Process management journal, Vol. 12 Issue.
- Schoech, D (2008). Technology: Overview. In T. Mizrahi & L. E. Davis (eds). Encyclopedia of Social Work. (20<sup>th</sup> Edition) Washington, DC: NASW press.
- Steve, Molloy & Charles, R. Schwenk (2006). The Effect Of Information Technology On Strategic Decision Making, N. Y, Journal Of Management Studies.