

الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء

Electronic governance as an approach to improve the
quality of services that provided to the poor

دكتورة دينا سمير عبد الكريم حسن

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

المخلص

استهدفت الدراسة تحديد مستوى استخدام الحوكمة الالكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي ، تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء ، تحديد العلاقة بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء ، تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء ، تحديد مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء ، وصولا الى آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء، تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج العلمي باستخدام المسح الاجتماعي بنوعيه، المسح الشامل للمسؤولين بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز ابوتيج وعددهم (17) مفردة ،المسح بالعينة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز ابوتيج وعددهم (288) مفردة ، وتمثلت أدوات الدراسة في استبيان للمسؤولين بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز ابوتيج محافظة اسيوط ، استبار للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز ابوتيج محافظة اسيوط ، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة طردية تأثيرية دالة احصائيا بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء **الكلمات المفتاحية** : الحوكمة الالكترونية - جودة الخدمات - الفقراء.

Abstract

This study aimed to determine the level of use of electronic governance ,determine the level of quality of services that provided to the poor, determine the relationship between the use of electronic governance and improving the quality of services provided to the poor, identify the obstacles facing the use of electronic governance in improving the quality of services , identify proposals for activating the use of electronic governance In improving the quality of services provided to the poor, arriving at proposed planning mechanisms to activate the use of electronic governance in improving the quality of services provided to the poor. This study is considered a descriptive studies. And the study relied on the scientific method using both types of social surveys. The study tools were a questionnaire for officials, a questionnaire for beneficiaries of social security services. The results of the study concluded that there is a direct, statistically significant and effective relationship between the use of electronic governance and improving the quality of services provided to the poor.

Keywords: Electronic Governance - Quality of Services - The Poor

أولاً : مشكلة الدراسة

أصبح التطور التكنولوجي الذي حدث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الاداة الأساسية للتواصل بين أفراد المجتمع وبين كافة مؤسسات الدولة لذا إستخدام الوسائل المتعددة لتكنولوجيا المعلومات قد أصبح من الأمور التي لا يمكن أن تتفصل عن حياة الافراد والمنظمات والمجتمعات على إختلاف ثقافات ولغاتها ونشاطاتها (الزعرير، 2020، ص15).

وفي القرن العشرين تعددت المعايير التي يقاس على أساسها تقدم الدول، فإنه يكاد يتفق الجميع على أن نظم وتقنية المعلومات وتطور وسائل الاتصالات، تعد أحد المعايير الأساسية التي بات يقاس بها درجة تقدم الدول في القرن الواحد والعشرين، بحيث دخل العالم مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات الذي أحدث تغيرات جذرية في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية، الاجتماعية والإدارية، إضافة إلى تسريع وتيرة الاتصال وتدفق المعلومات، مما أدى إلى تعدد مسميات هذا العصر من الثورة المعلوماتية إلى الثورة الاتصالية، أو المجتمع الرقمي أو مجتمع المعرفة (بوسمية، 2014، ص7). وهذا ما أكدت عليه دراسة الخفاجي (2010) والتي أوصت بنشر الوعي المعلوماتي بين افراد المجتمع باعتباره أحد المعايير الهامة التي يقاس من خلالها مدى تقدمهم وإدخال العديد منهم دورات تدريبية لكيفية الاستفادة من التكنولوجيا ورفع مستوى الثقافة الرقمية في المجتمع.

ونظرا لأن المجتمع المصري في المرحلة الحالية يسعى إلى تحقيق التقدم في خطط التنمية الإجتماعية والإقتصادية وذلك من خلال تحسين موارده المادية والبشرية التي تمكنه من مواجهة كافة المشكلات (خزام، 2012، ص33).

وأن قضية التنمية قد إحتلت مكانا بارزا في المجتمعات بكافة أنواعها على السواء ، وحظيت بإهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات بإعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة افضل ومستوى معيشي أفضل للأفراد (ناجي ، 2007، ص5).

كان لابد من تحقيق ذلك من خلال السعي لتحقيق الإستفادة من التكنولوجيا في إنشاء نظام معلومات متكامل يتولى جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها عند الحاجة للإستفادة منها خاصة مع تزايد إحتياجات العملاء وتعدد مشكلاتهم (على، 2006، ص359).

وهذا ما توصلت له دراسة عمران وجراح (2014) ان الحوكمة وتكنولوجيا المعلومات هي الوسيلة الأكثر ضمانا للوصول الى مستويات جيدة من التنمية الاجتماعية. ولأن الفقر يمثل عقبة أساسية أمام التنمية ورفع معدلات النمو الإقتصادي وخطرا على السلام والامن الاجتماعي والاقتصادي (عبدالحاميد، 2007، ص18) . حيث أعلن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عن نسبة المصريين الذين يعيشون تحت خط الفقر بالنسبة لعام 2018م فكانت 66% في بعض محافظات الصعيد (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، 2018، ص125) .

ونظرا لحالة الفقر المرتفعة وتزايد إحتياجات المواطنين كان لزاما على إدارة المؤسسات الحكومية والخدمية أن تبحث عن الوسائل والأساليب المناسبة التي تستطيع من خلالها التنافس والحصول على نتائج أفضل لجلب أكبر عدد من العملاء للمؤسسة وتلبية إحتياجاتهم ورغباتهم من أجل المحافظة عليهم (حواس و حمودي '2013، ص146) . وهذا ما هدفت اليه دراسة السلمي (2022) حيث أن جودة الخدمات لها تأثير كبير على مستوى الرضا لدى المستفيدين ، كما أوصت دراسة عبيد (2021) بضرورة التركيز على تطوير إدارة الخدمات وتركيز الجهود على تطوير تطبيقات خاصة وربطها بمعارف وخبرات العاملين وتطويرها بحيث تحقق إحتياجات المستفيدين من تلك الخدمات ويسهم ذلك في إيجاد طرق جديدة تتسم بالسهولة والسرعة ،واوضحت دراسة Sealy (2003) مدى تأثير المجتمعات الفقيرة بدور الحوكمة الالكترونية في استخدام مراكز للوصول الى المستفيدين كمبادرة للحوكمة الالكترونية في انشاء مجتمعات ذكية من خلال مراكز المعلومات ويهتم البحث بتاثير الحوكمة على إمكانية تحسين الخدمات المقدمة والتي من شأنها مساعدة الفقراء في هذه المجتمعات .

ولتقديم خدمات ذات جودة أفضل وتوفير بيئة مواتية للتطور الاجتماعي والاقتصادي كان لا بد من الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات (عمر ، 2019 ، ص4) . وقد إهتمت دراسة طه والغازمي (2022) بتوصيف أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين بالإضافة الى تحديد العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وتعد جودة الخدمة هي التحدي الأوسع أمام أصحاب المواقع والمسئولية القيادية والادارية بل إنها التحدي الأعمق في قدرة التعامل مع مفردات الحياة، المنجم الهائل

المليء بالمعلومات والمواقف التي من شأنها تطوير العمل والإرتقاء به على نحو تزداد فيه إنتاجية العمل عبر تعبئة الموارد البشرية والمادية وإستثمارها بحسابات جديدة ومبدعة (زيدان، 2010، ص15) . وترى الدارسة أن إدارة الجودة الشاملة أصبح عملية متكاملة وشاملة وأمر في غاية الأهمية لكل المؤسسات الحكومية وأصبح الأخذ بهذا المفهوم الحديث للجودة ليس إمتيازاً بقدر أنه ضرورة لكافة المؤسسات لما له من دور هام في تحسين نوعية الحياة للمواطنين.

ولذلك تتسابق حكومات دول العالم الى اقامة ما يعرف بالحوكمة الالكترونية بناء على فكرة الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني بنص الكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بين هذه الاطراف مما يوفر الوقت والجهد والوقت والتكاليف وتهدف الى اشراك المواطنين في سياسات التنمية وعمليات اتخاذ القرار (بادي ، 2017، ص1) .

وهذا ما هدفت اليه دراسة مهداوي (2019) انه لا يمكن تحسين مستوى الخدمات التي يتلقاها المواطنون وتحسين مستوى الحياة إلا من خلال إستخدام الوسائل الحديثة من طرف مختلف الاجهزة الحكومية الادارية مما يوفر المرونة والإختصار في الوقت والجهد والمال.

وظهرت الحوكمة الإلكترونية كمطلب أساسي لتحقيق العدالة الإجتماعية وتقديم الخدمة بناءً علي مبدأ المساواة والشفافية والمحاسبية حيث تشير الحوكمة الالكترونية الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية حيث انها تأتي بمثابة الاداة المساعدة لتحقيق الحوكمة الجيدة وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الالكترونية الى المواطنين سواء من العامة أو رجال الاعمال (نوير، ٢٠٠٦، ص ٧) .

وهذا ما أوصت به دراسة زرزار (2015) حيث أوصت بسن التشريعات التي تستهدف تطبيق مفهوم الحوكمة الالكترونية محليا في مختلف أجهزة الدولة لما لها من أهمية في تحقيق الهدف الأساسي في الحفاظ على المال العام وتنميته والعمل على محور الامية بين المواطنين في ميدان التعامل مع الإنترنت ووسائل التفاعل مع الواجهات الحكومية الالكترونية .

وتعد الحوكمة الالكترونية واحده من اهم المبادرات على مستوى العالم لتقديم الخدمات غير الحكومية عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين ودعم وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي بالمؤسسات الى محتوى رقمي ودعم البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات (عبد الهادي ، ٢٠٠٨، ص5) .

و"الحوكمة"، أو "الحاكمية"، أو "الحكمانية"، أو "الحوكمة الإدارية" كلها مصطلحات معربة لكلمة (Governance)، وعلى الرغم من اختلاف المسميات، إلا أنها ترمز إلى معنى عام واحد، وهو الطرق والأساليب التي تدار بها الشؤون العامة لدولة ما، لذلك، فإن الحوكمة تتشابه مع حوكمة الشركات (Corporate Governance) في الدعوة إلى الشفافية والإفصاح، ولكن الحوكمة تشمل أيضاً طريقة عمل الحكومة في إدارة شؤون الدولة، بالإضافة إلى الجهات المشاركة في عملية اتخاذ القرارات والتنفيذ والمراقبة (البسام ، 2014 ، ص1).

وهذا ما إتفقت عليه دراسة لواطى (2015) حيث هدفت الى تقديم عرض تعريفي يبين التفرقة بين مصطلحات الحوكمة المختلفة والمصطلحات الاخرى المتمثلة في الحوكمة الالكترونية - الحوكمة الالكترونية وغيرها ، وكذلك دراسة حسين (2013) التي هدفت ايضا الى تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحوكمة الالكترونية ورفع الوعي بالاهتمام بها وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى أن تطبيق الحوكمة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحوكمة الالكترونية بالإضافة الى ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحوكمة الالكترونية وأنه لا يوجد وعي بين بعض المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية ، ومن هنا كان لابد من وضع متطلبات لتطبيق الحوكمة الالكترونية وتحديد إستراتيجيات تطبيقها وهذا ما هدفت اليه دراسة مريزق ولونيس (2014)

وتعبر الحوكمة الالكترونية عن حسن استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة إقتصادية وشفافية لتقديم أفضل الخدمات الكترونيا للمواطنين (عبدالله ، 2022، ص45) . حيث اوضحت دراسة Pathaket al (2008) الأثر الإيجابي للحوكمة الالكترونية على العمل بشكل عام سواء في التخفيف من البيروقراطية وتحقيق الكفاءة وتحسين الخدمات المقدمة من حيث القدرة على تقديمها في الوقت المناسب والكفاءة والجودة وسهولة الإتصال بين المستفيدين من الخدمات والمؤسسات وسهولة وصول المستفيدين الى المعلومات من خلال البوابات الالكترونية .

وفي ضوء ذلك بدأت معظم الدول وحكوماتها ومؤسساتها الحكومية باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات بشكل أسرع وبأقل تكلفة وبما يحقق مفاهيم العدالة والمساواة والشفافية والمشاركة وتطبيق القوانين والأنظمة، فأصبح الاتجاه الآن نحو الأخذ بمفاهيم الحوكمة الإلكترونية كأحد المداخل الأساسية لتطوير الإدارة الحكومية، وترتكز الحوكمة الإلكترونية على عدة أبعاد يمكن ان تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء (كالشفافية، النزاهة، المساءلة، المحاسبية، العدالة، المساواة، المشاركة، مكافحة الفساد).

ومن خلال ما سبق ترى الدراسة أن المؤسسات الحكومية لابد أن تتبنى أفضل الوسائل التكنولوجية التي من شأنها مواكبة التطورات العالمية مع الأخذ في الاعتبار ضرورة التقييم المستمر لكل جديد في عالم التكنولوجيا لمعرفة ما هو ضروري على مستوى المؤسسة .

وإنطلاقاً من إستعراض التراث النظري ونتائج الدراسات السابقة والتي أكدت على أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وكذلك أكدت على ضرورة الإهتمام بتطبيق الحوكمة الإلكترونية حيث أنها ستعود بالنفع على المستفيدين وعلى المؤسسات نفسها وبالتالي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء وإسنادا الى التراث النظري للدراسة فيمكن صياغة مشكلة الدراسة في العديد من التساؤلات الأتية :

- 1- ما مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي ؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء؟
- 3- ما العلاقة بين إستخدام الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء؟

ثانياً: أهمية الدراسة

- 1- أهمية الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في احداث التقدم والتنمية.
- 2- تعتبر الدراسات التي تناولت الحوكمة الإلكترونية قليلة وذلك نظرا حداثة الموضوع.
- 3- يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تنمية قدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء.
- 4- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع ذاته فكلا من المتغيرين (الحوكمة الإلكترونية - جودة الخدمات) يعتبران من اهم التحديات التي تواجه المجتمع فجاء هذا البحث لتوجيه المؤسسة نحو أهمية دور الحوكمة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء
- 5- نشر الوعي لدى المؤسسات الحكومية لاهمية الدور الذي يلعبه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للفقراء.

6- تقدم مصر عالميا في مؤشر تنمية الحوكمة الالكترونية حسب تقرير الامم المتحدة الصادر 2020 فقد احتلت مصر الترتيب 111 من اصل 192 دولة ن وجاءت ايضا ضمن الفئة المرتفعة افرقيا في ذات المؤشر فقد احتلت مصر الترتيب الثالث بعد تونس والمغرب (تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية، 2020).

ثالثاً : أهداف الدراسة

- 1- تحديد مستوى استخدام الحوكمة الالكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي .
- 2- تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء .
- 3- تحديد العلاقة بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء .
- 4- تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء .
- 5- تحديد مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء .
- 6- التوصل الى آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء .

رابعاً: فروض الدراسة

(1) الفرض الاول للدراسة : " من المتوقع أن يكون مستوى استخدام الحوكمة الالكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي مرتفعا " ويمكن إختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية :

- 1- المشاركة الالكترونية .
 - 2- المساءلة الالكترونية .
 - 3- الشفافية الالكترونية .
 - 4- التدقيق الالكتروني .
- (2) الفرض الثاني للدراسة : " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء مرتفعا " ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية :

- 1- الإتاحة
 - 2- الملموسية
 - 3- الاعتمادية
 - 4- الاستجابة
- (3) الفرض الثالث للدراسة : " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائيا بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء " .

(4) الفرض الرابع للدراسة : " توجد فروق جوهرية دالة إحصائيا بين إستجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء " .

خامساً: الإطار المفاهيمي الضابط للدراسة

(1) مفهوم الحوكمة الإلكترونية

وهي مشتقة لغوياً من الفعل "يحكم" ويمارس السلطة (البعليكي، منير، 2004، ص396). وبالرجوع إلى معاجم اللغة العربية والبحث عن لفظ "حكم" نجد أن العرب يقولون "حكمت" بمعنى منعت ومن هذا قيل للحاكم بين الناس حاكم لأنه يمنع الظلم (عمر، 2005، ص2).

ويرى Gautrain أن الحوكمة الإلكترونية هي مجموعة من الأفعال والسلوكيات التي تندرج ضمنها المعلومات الإلكترونية للإدارة (Gautrain, 2012, b123). ويعد مصطلح الحوكمة هو الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح Governance إذ تقابله عدة مصطلحات عربية منها (الحكم الراشد، الحاكمية، الحكم العقلاني، الحكم الصالح، الحكم الجيد) إلا أن أكثر التعبيرات شيوعاً هي الحكم الرشيد (قنديل، 2008، ص34).

والحوكمة هي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، متبوعاً بتغييرات على مستوى التنظيم واستعدادات جديدة للأفراد (E-Governance les Relations Etat-Cito yens a Leuer du 2009).

ويمكن تعريف الحوكمة على أنها ذلك النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المؤسسة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسئولية والنزاهة والشفافية (حماد، 2005، ص209).

ويشير مفهوم الحوكمة الرشيدة وفقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP إلى ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات، ويشمل الآليات والمؤسسات التي من خلالها يعبر المواطنون عن مصالحهم ويمارسون حقوقهم القانونية (United Nation Development Program (UNDP) 1997).

وهناك من ربط الحوكمة بالتنمية حيث عرفها على أنها "الطريقة التي يمارس بها السلطة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية في البلاد من أجل التنمية (2008 Daniel Kaufmann & Aart Kraay).

ويمكننا تعريف الحوكمة على أنها مجموعة القواعد والضوابط والقوانين التي تعمل عليها إدارة المنظمات (حمزة، 2023، ص23). ومن خلال ما سبق نستنتج أن الحوكمة الإلكترونية تمثل أسلوباً جديداً يتبع للقيام بالعمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وهي أداة وليس هدفاً بحد ذاته، هدفها الأساسي يتمثل في تحسين جودة الخدمات وتحسين أداء المؤسسات.

الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية :

الحوكمة الإلكترونية : تهدف إلى تنظيم المعلومات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وتوفير آلية لإسترجاعها بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات .

الحوكمة الإلكترونية : تهدف الى تبسيط إجراءات انجاز التعاملات الرسمية بين الحكومة ومواطنيها بشفافية عالية بالاعتماد على بوابات الكترونية .

وعليه يمكن القول بأنه لا حوكمة الكترونية بدون وجود حوكمة الكترونية في الوقت الذي يمكن أن تبدأ الحكومة بالحوكمة الالكترونية على مراحل تنفيذية متتابعة وصولا الى إستكمال المنتج النهائي (الشلبي، 2023، ص15) .

أبعاد الحوكمة الإلكترونية

(1) المشاركة participation

وهي تعني تهيئة المناخ للمواطنين للمشاركة في عمليات صنع القرار اما بطريقة مباشرة او من خلال المجالس المحلية المنتخبة حيث يتمكن المواطنون من المشاركة في الانتخابات واختيار الممثلين لهم ويمكن أن تعني المشاركة أيضا المزيد من الثقة وقبول القرارات السياسية من جانب المواطنين وزيادة الخبرات المحلية (قيودان وخيرة، 2017، ص56) .

(2) المساءلة Accountability

وهي من الأبعاد الهامة جدا في الحوكمة حيث يؤدي تطبيقها الى مكافحة الفساد لأنها من أهم أدوات المراقبة وتقييم الأداء والحد من الانحرافات الاخلاقية للموظفين وتحقيق الكفاءة والفاعلية في إنجاز وتقديم الخدمات للمستفيدين وزيادة قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتدعيم مشاركة العاملين والمستفيدين والمجتمع في عملية الادارة بالحوكمة الرشيدة (جاويش، 2022، ص56) . وتعني أيضا ان المسؤولين يكونون عرضة للإستجواب في قيامهم بالمسئوليات المحولة لهم في الجوانب المالية (الهروط، 2018، ص13) .

(3) الشفافية Transparency

وتتطلب أن يتطابق ما تقدمه تلك المؤسسات من بيانات ومعلومات ونتائج مع ما هو موجود في الواقع ، وتشير الشفافية الى العلنية في مناقشة الموضوعات وحرية تداول المعلومات بشأن مفردات العمل في المجال العام ، وتظهر أهمية الشفافية في العملية التعليمية من خلال مآتحققه من تنمية شاملة عبر ربط العملية التعليمية بسوق العمل (الغامدي، 2022، ص222) .

(4) التدقيق الإلكتروني: Electronic auditing

التدقيق الإلكتروني هو عملية منهجية علمية متطورة يستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات وتعتمد بالأساس على جهاز الكمبيوتر وبعض من البرمجيات لإبراز جودة القوائم المالية من خلال الفعالية والدقة والسرعة في إنهاء المعلومات (أمين، 2021، ص3).

ونعني بالتدقيق الإلكتروني أيضا عملية تطبيق أي نوع من الأنظمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لمساعدة المدقق في التخطيط والرقابة (أمين، 2017، ص8)

(2) مفهوم جودة الخدمات

وتعني الجودة لغويا: أجاد الشيء أي أتى بالخير من قول أو عمل ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualities وتعني درجة الصلابة ، وببساطة هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل من حصوله على متطلباته (ابوالنصر، 2008، ص25).

ويعرفها David Hoyle على أنها درجة من التميز تلازمها مجموعة من الخصائص التي تفي بالاحتياجات (Hoyle,2007,p10). وهي "التحرر من العيوب أو الخطأ وأوجه القصور التي تتطلب القيام بأعمال أكثر من مرة واحدة ، وتؤدي إلى الفشل الميداني الذي يسبب استياء المستهلك ، وهذا المعنى موجه لتخفيض التكاليف ، أي جودة أعلى ، خطأ أقل رضا أكبر وتكلفة أقل (joseph. 1999.p22).

ويقصد بجودة الخدمات المقدمة المحدد الرئيسي لرضا العملاء أو عدم الرضا وتعتبر من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى خدماتها (الدراركة، 2008، ص181).

أبعاد جودة الخدمات

(1) الإتاحة : وهي تعني الحق في الوصول لمختلف الخدمات والأماكن والمعلومات دون صعوبات أو حواجز .

(2) الملموسية: وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد للمعدات المادية والبشرية والمباني والتكنولوجيا المستخدمة والتحصيرات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين ، وصلات الانتظار، والزي الرسمي والتنظيم الداخلي (عبيد، 2021، ص43).

(3) الاعتمادية: وتعني قدرة المؤسسة على أداء الخدمة بشكل دقيق إذ إن العميل يتطلع الى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز لذا فهي تعني قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.

(4) الاستجابة: وتتمثل في قدرة المؤسسة على سرعة التعامل مع الشكاوي والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها العملاء بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الامكان (محمد، 2020، ص78) .

(3) مفهوم الفقراء

الفقراء هم تلك المجموعة البشرية التي تعاني دخولاً منخفضة وما يصاحبها من متلازمات الجوع وتردى الأوضاع الصحية وسوء المسكن وغيرها (ناجي، 2014، ص375) .

ويُعد المرء فقيراً إذا كان دخله أشد انخفاضاً من دخل باقي افراد المجتمع، حتى أنه لا يستطيع أن يوفر احتياجاته اللازمة، وإن الذي يُعد فقيراً في مجتمع ما في نقطة معينة من الزمان لن يكون فقيراً في نقطة زمنية أخرى من المجتمع نفسه أو مجتمع مُغاير في نفس النقطة من الزمان . والفقير هو من يفتقر لكافة مقومات الحياة الضرورية ويعجز دخله عن الوفاء بهذه الاحتياجات الأساسية (ناجي، 2012، ص328) .

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة

(4) منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وتعتمد على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط وعددهم (288) مفردة. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط وعددهم (17) مفردة.

(5) حدود الدراسة:

(أ) الحدود المكانية:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة في إدارة الضمان الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط، وقد تم اختيار مركز ابوتيج لارتفاع العدد السكاني به وامتداده الجغرافي وارتفاع نسبة الفقر به وزيادة اعداد المستفيدين من ادارة الضمان الاجتماعي نظرا لاهتمامها بتوفير الحماية والرعاية والتنمية للأسر التي لا يتوفر لها الدخل الكافي بضمان حد أدنى من الدخل وخاصة للفئات التي تخلفت عن ركب العمل والإنتاج ولا يظلمها أى نظام للتأمينات الاجتماعية.

(ب) الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للدراسة فيما يلي:

1. المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أوتيج محافظة أسيوط، وذلك كما يلي:
(1-1) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في المستفيد من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أوتيج محافظة أسيوط أياً كان نوعه أو سنه أو حالته الاجتماعية أو حالته التعليمية أو وظيفته أو عدد أفراد أسرته أو متوسط دخله الشهري.
(2-1) إطار المعاينة:

تم حصر المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أوتيج محافظة أسيوط وبلغ عددهم (1147) مفردة.
(3-1) شروط المعاينة:

ان تكون الأسرة من الفئات الأقل دخلاً بمركز أوتيج وتستفيد من خدمات الضمان الاجتماعي بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أوتيج محافظة أسيوط.
(4-1) نوع وحجم العينة: تمثلت نوع العينة في العينة العشوائية البسيطة، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة. بلغ حجم العينة (288) مفردة.

2. المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة الضمان الاجتماعي بمركز أوتيج محافظة أسيوط وعددهم (17) مفردة.

(ج) الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت في 2023/8/24م إلى 2023/9/15م.

(6) أدوات الدراسة : تمثلت أدوات جمع البيانات في:

• استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء:

- قامت الباحثة بتصميم استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء في ضوء التراث النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالقضية البحثية.

- اشتمل استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي " استبيان المسؤولين فقط"، وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء، والمعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية، ومقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء.

- اعتمد استتار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)

جدول رقم (1) يوضح درجات استتار المستفيدين/ استبيان المسؤولين

لا	إلى حد ما	نعم	الاستجابات
1	2	3	الدرجة

- تحديد مستوى أبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ($3 - 1 = 2$)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ($2/3 = 0.67$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (2) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

- صدق الأداة:

(أ) صدق المحتوى " الصدق المنطقي "

للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستتار المستفيدين/ استبيان المسؤولين، قامت الباحثة بما يلي:

- الإطلاع على الأدبيات والكتب، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، وتحليلها لتحديد أبعاد الحوكمة الالكترونية، وتحديد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء.

- عرض الأداة على عدد (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من

حيث السلامة اللغوية للعبارات وارتباطها بأبعاد الدراسة ، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الآخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (20) مفردة من المستفيدين و(10) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (3) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين ودرجة الأداة ككل

المسئولين (ن=10)	المستفيدين (ن=20)	الأبعاد	
*0.668		أبعاد الحوكمة الالكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي	1
*0.602	**0.826	أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء	2
*0.687	**0.891	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء	3
*0.754	**0.836	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء	4

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) و(0.05) بين أبعاد استتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

- ثبات الأداة:

تم حساب ثبات استتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين باستخدام معامل ثبات (ألفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (20) مفردة من المستفيدين و(10) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4) يوضح نتائج ثبات استبار المستفيدين / استبيان المسؤولين باستخدام
معامل (ألفا - كرونباخ)

المسؤولين (ن=10)	المستفيدين (ن=20)	الأبعاد	
0.790		أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي	1
0.774	0.753	أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء	2
0.758	0.764	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء	3
0.825	0.768	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء	4
0.792	0.833	ثبات استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(7) أساليب التحليل الكيفي والكمي: اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب:

- أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

■ سابقاً : نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف المستفيدين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح وصف المستفيدين مجتمع الدراسة (ن=288)

م	المتغيرات الكمية	س	Σ	م	النوع	ك	%
1	السن	48	8	1	ذكر	138	47.9
2	عدد أفراد الأسرة	5	2	2	أنثى	150	52.1
3	متوسط الدخل الشهري للأسرة	485	65		المجموع	288	100

م	الحالة الاجتماعية	ك	%	م	الحالة التعليمية	ك	%
1	متزوج	244	84.7	1	أمي	218	75.7
2	مطلق	8	2.8	2	يقرأ ويكتب	24	8.3
3	أرمل	36	12.5	3	مؤهل متوسط	46	16
	المجموع	288	100		المجموع	288	100

م	الوظيفة	ك	%
1	أعمال حرة	54	18.8
2	حرفي	6	2.1
3	لا يعمل	228	79.2
	المجموع	288	100

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المستفيدين (48) سنة، وانحراف معياري (8) سنوات تقريباً .
- متوسط عدد أفراد الأسر (5) أفراد، وانحراف معياري فردان تقريباً مما يدل على زيادة العبء الاقتصادي نظراً لزيادة عدد الأسرة والذي يرجع الي غياب الوعي ببرامج تنظيم الأسرة.
- متوسط الدخل الشهري لأسر المستفيدين (485) جنية، وانحراف معياري (65) جنية تقريباً مما يدل على تدني الحالة الاقتصادية للقراء ومايترتب عليه من عدم إشباع احتياجاتهم وتعدد المسؤوليات الملقاه على عاتق رب الأسرة ، وكذلك يشير الى أن كل مفردات العينة تعاني من الدخل الغير كافي لأشباع احتياجاتهم .
- أكبر نسبة من المستفيدين إناث بنسبة (52.1%)، بينما الذكور بنسبة (47.9%) مما يشير الى ان الاناث يمثلن العائل الاساسي للأسرة وقد يرجع ذلك الى حالات الترميل .
- أكبر نسبة من المستفيدين متزوجين بنسبة (84.7%)، يليها أرمل بنسبة (12.5%)، وأخيراً مطلق بنسبة (2.8%) مما يدل على حالة الاستقرار الاسري فيما بينهم .
- أكبر نسبة من المستفيدين أميين بنسبة (75.7%)، يليها الحاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (16%)، وأخيراً يقرأون ويكتبون بنسبة (8.3%) مما يدل على تدني المستوى التعليمي.
- وقد يرجع ذلك لضعف الامكانيات المادية اللازمة لاستكمال المراحل التعليمية .
- أكبر نسبة من المستفيدين لا يعملون بنسبة (79.2%)، يليها أعمال حرة بنسبة (18.8%)، وأخيراً حرفي بنسبة (2.1%) ويدل ذلك على ارتفاع نسبة البطالة فيما بينهم.

وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (6) يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة (ن=17)

م	المتغيرات الكمية	سـ	Σ	م	النوع	ك	%
1	السن	42	6	1	ذكر	6	35.3
2	عدد سنوات الخبرة	16	5	2	أنثى	11	64.7
					المجموع	17	100
م	المؤهلات الدراسية	ك	%	م	الوظيفة	ك	%
1	مؤهل متوسط	1	5.9	1	مدير إدارة	1	5.9
2	مؤهل فوق متوسط	2	11.8	2	رئيس قسم	4	23.5
3	مؤهل جامعي	9	52.9	3	مراجع ضمان	9	52.9
4	دراسات عليا	5	29.4	4	إداري	3	17.6
	المجموع	17	100		المجموع	17	100

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسئولين (42) سنة، وبنحرف معياري (6) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (16) سنة، وبنحرف معياري (5) سنوات تقريباً مما يدل على الخبرة في مجال العمل وقدرة المسئولين على تحسين جودة الخدمات.
- أكبر نسبة من المسئولين إناث بنسبة (64.7%)، بينما الذكور بنسبة (35.3%) ويدل ذلك على دخول السيدات في جميع مجالات العمل وانهم يشاركون في خفض مسئولية الإعاقة .
- أكبر نسبة من المسئولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (52.9%)، يليها الحاصلين علي دراسات عليا بنسبة (29.4%)، ثم الحاصلين علي مؤهل فوق متوسط بنسبة (11.8%)، وأخيراً الحاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (5.9%) مما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى المسئولين ومدى قدرتهم على تحسين جودة الخدمة .
- أكبر نسبة من المسئولين وظيفتهم مراجع ضمان بنسبة (52.9%)، يليها رئيس قسم بنسبة (23.5%)، ثم إداري بنسبة (17.6%)، وأخيراً مدير إدارة بنسبة (5.9%).

المحور الثاني: أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي:

(1) المشاركة الإلكترونية:

جدول رقم (7) يوضح المشاركة الإلكترونية

م	العبارات	المسؤولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توافر دورات تدريبية للعاملين في مجال الحوكمة الإلكترونية	2.35	0.61
2	استخدام غرف الدردشة لتبادل الحوار مع المستخدمين	1.88	0.78
3	توافر موقع إلكتروني للمديرية على شبكة الانترنت	2.65	0.61
4	توافر مسنول عن تطبيق إستراتيجية المشاركة الإلكترونية	2.12	0.78
5	توافر قنوات اتصال بين العاملين والمستخدمين للتواصل فيما بينهم	2.47	0.62
	المشاركة الإلكترونية ككل	2.29	0.35

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المشاركة الإلكترونية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.29)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توافر موقع إلكتروني للمديرية على شبكة الانترنت بمتوسط حسابي (2.65)، يليه الترتيب الثاني توافر قنوات اتصال بين العاملين والمستخدمين بمتوسط حسابي (2.47)، وأخيراً الترتيب الخامس استخدام غرف الدردشة لتبادل الحوار مع المستخدمين بمتوسط حسابي (1.88) مما يشير ان المستخدمين يشاركون الى حد ما في صنع القرارات الخاصة بهم داخل المؤسسة وذلك من خلال قنوات الاتصال فيما بينهم وهذا ان دل على شيء فهو يدل على الديمقراطية السائدة وان كانت بنسبة متوسطة وهذا ما اشارت اليه دراسة Pathak 2008 من حيث سهولة الاتصال بين المستخدمين والمؤسسات وسهولة وصول المستخدمين الى المعلومات من خلال البوابات الإلكترونية وقد اوصت دراسة الخفاجي 2010 بادخال العديد من الدورات التدريبية والاستفادة منها في رفع الثقافة الرقمية .

(2) المساءلة الإلكترونية:

جدول رقم (8) يوضح المساءلة الإلكترونية

م	العبارات	المسئولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توافر بوابة الكترونية لرفع الشكاوي بصورة دورية للمسئولين	2.76	0.56
2	توافر تطبيقات جاهزة للرقابة الإلكترونية	2.65	0.61
3	وضع اللوائح المنظمة للعمل عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة	2.53	0.62
4	توافر تقارير الكترونية عن الأداء الفعلي للعاملين	2.53	0.72
5	توافر قاعدة بيانات تتضمن معلومات خاصة بالمستفيدين	2.53	0.62
مستوى مرتفع	المساءلة الإلكترونية ككل	2.6	0.39

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المساءلة الإلكترونية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توافر بوابة الكترونية لرفع الشكاوي بمتوسط حسابي (2.76)، يليه الترتيب الثاني توافر تطبيقات جاهزة للرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.65)، وأخيراً الترتيب الرابع توافر تقارير الكترونية عن الأداء الفعلي للعاملين بمتوسط حسابي (2.53) مما يشير إلى مكافحة الفساد الإداري الورد حدوثه في المؤسسة وحرص العاملين على أداء العمل على اكمل وجه خوفاً من توقيع العقوبات عليهم .

(3) الشفافية الإلكترونية:

جدول رقم (9) يوضح الشفافية الإلكترونية

م	العبارات	المسئولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم تسجيل أسماء المستحقين على البوابة الرقمية للمؤسسة	2.76	0.56
2	النشر الإلكتروني على الموقع الرسمي للقرارات المتخذة من قبل المؤسسة	2.59	0.62
3	استخدام التطبيقات الإلكترونية لتقديم الخدمات للمستفيدين	2.47	0.62
4	الإعلان من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة عن الخدمات المتاحة بها	2.53	0.51
5	يحصل المستفيدين على مستحقاتهم من خلال ماكينات الصرافة الآلية	2.76	0.56
مستوى مرتفع	الشفافية الإلكترونية ككل	2.62	0.35

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الشفافية الإلكترونية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم تسجيل أسماء المستحقين على البوابة الرقمية بمتوسط حسابي (2.76)، يليه الترتيب الثاني النشر الإلكتروني على الموقع الرسمي للقرارات بمتوسط حسابي (2.59)، وأخيراً الترتيب الرابع استخدام التطبيقات الإلكترونية لتقديم الخدمات للمستخدمين بمتوسط حسابي (2.47) ويشير ذلك إلى ما تتحلى به المؤسسة من سمات جيدة وحسن التعامل من قبل العاملين بها مع الفقراء وإنه هناك تطابق بين ما تقدمه المؤسسة من بيانات ومعلومات وبين ما هو موجود بالواقع وإنه يتم الاعلان دائما عن كل ما هو جديد بالمؤسسة يتعلق بالمستفيدين ، ويدل ذلك أيضا على اهمية وجود شبكة اتصال جيدة بين العاملين والمستفيدين ولا يأتي ذلك الا من خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات حيث تقدم الخدمات من الموقع الرسمي للمؤسسة وكذلك يتم تلقي الشكاوي والمقترحات من خلال هذا الموقع لتقييم أداء المؤسسة وهذا ما أكدته دراسة عبدالله 2022.

(4) التدقيق الإلكتروني:

جدول رقم (10) يوضح التدقيق الإلكتروني

م	العبارات	المسؤولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	استخدام الأساليب الإلكترونية يوفر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	2.71	0.47
2	استخدام الأساليب الإلكترونية يساهم في تقليل تكلفة الخدمات	2.71	0.47
3	استخدام الأساليب الإلكترونية يساهم في تحقيق نوع من الرقابة الداخلية	2.59	0.51
4	استخدام الأساليب الإلكترونية تسهل عملية جمع المعلومات عن المستخدمين	2.88	0.33
5	استخدام الأساليب الإلكترونية يساهم في المحافظة على سرية المعلومات	2.82	0.39
	التدقيق الإلكتروني ككل	2.74	0.26
	مستوى مرتفع		

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التدقيق الإلكتروني كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.74)، ومؤشرات

ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استخدام الأساليب الإلكترونية تسهل عملية جمع المعلومات عن المستفيدين بمتوسط حسابي (2.88)، يليه الترتيب الثاني استخدام الأساليب الإلكترونية يسهم في المحافظة على سرية المعلومات بمتوسط حسابي (2.82)، وأخيراً الترتيب الرابع استخدام الأساليب الإلكترونية يسهم في تحقيق نوع من الرقابة الداخلية بمتوسط حسابي (2.59) ويشير ذلك إلى التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعض البرمجيات بدقة وفعالية وذلك للحصول على المعلومات والمحافظة عليها من الضياع وهذا ما أشارت إليه دراسة Pathak 2008 من حيث سهولة الاتصال بين المستفيدين من الخدمات والمؤسسات وسهولة وصول المستفيدين إلى المعلومات من خلال البوابات الإلكترونية .

المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء:

(1) الإتاحة:

جدول رقم (11) يوضح الإتاحة

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يحصل المستفيدين على المساعدات بشكل عادل	2.71	0.6	1	2.47	0.51	3
2	تقدم المساعدات العينية للمستفيدين حال توافرها	2.02	0.37	4	2.71	0.47	1
3	الخدمات المقدمة تلبي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين	1.42	0.6	5	2.18	0.53	4
4	سهولة الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة	2.24	0.79	3	2.12	0.6	5
5	تضمن المؤسسة استمرارية وصول الخدمة للمستفيدين	2.31	0.67	2	2.53	0.51	2
	الإتاحة ككل	2.14	0.35	متوسط	2.4	0.32	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الإتاحة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.14)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يحصل المستفيدين على المساعدات بشكل عادل بمتوسط حسابي (2.71) وذلك يعكس حرص المؤسسة على الالتزام بمعايير العدالة في توزيع خدماتها،

يليه الترتيب الثاني تضمن المؤسسة استمرارية وصول الخدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.31) ويعكس ذلك التزام المؤسسة بالاعلان عن الخدمات المتاحة بها ، وأخيراً الترتيب الخامس الخدمات المقدمة تلبي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين بمتوسط حسابي (1.42) ويدل ذلك على انخفاض الدخل المقدم للمستفيدين وأن هذا لا يكفي لإشباع احتياجاتهم الأساسية.

- مستوى الإتاحة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.4)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقدم المساعدات العينية للمستفيدين حال توافرها بالمؤسسة بمتوسط حسابي (2.71) حيث يساعد حصول المستفيدين على الخدمة في وقت قصير على تقبل وقت انتظارهم للخدمة، يليه الترتيب الثاني تضمن المؤسسة استمرارية وصول الخدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.53)، وأخيراً الترتيب الخامس سهولة الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.12) وهي تدل على تمتع فريق العمل بالكفاءة والدقة في العمل.

(2) الملموسية:

جدول رقم (12) يوضح الملموسية

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتوافر في المؤسسة الأجهزة الإلكترونية اللازمة لتقديم الخدمة	2.39	0.58	4	2.41	0.51	1
2	توافر مكان مناسب ينتظر فيه المستفيدين لحين الحصول على الخدمة	2.32	0.54	5	2	0.71	5
3	يستطيع المستفيدين أن يصلوا إلى المؤسسة بكل سهولة	2.43	0.59	2	2.35	0.7	2
4	توافر الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمة	2.44	0.58	1	2.12	0.78	3
5	نظافة المؤسسة وكونها ذات مظهر جيد	2.4	0.57	3	2.06	0.56	4
	الملموسية ككل	2.4	0.33	مستوى مرتفع	2.19	0.43	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.4)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

الترتيب الأول توافر الموارد البشرية اللازمة لتقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.44) وتفسر هذه النتيجة توافر عدد كافي من العاملين الذين يهتمون لخدمة العملاء والمظهر الجيد لهم، يليه الترتيب الثاني يستطيع المستفيدين أن يصلوا إلى المؤسسة بسهولة بمتوسط حسابي (2.43) وذلك يسهل على المستفيدين الحصول على الخدمات ويسهم في تحسين مستوى رضا العميل عن الخدمة المقدمة له، وأخيراً الترتيب الخامس توافر مكان مناسب ينتظر فيه المستفيدين لحين الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.32) مما يدل على حداثة المؤسسة من حيث الشكل وانها تجذب العملاء اليها من حيث الشكل الخارجي .

- مستوى الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.19)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر في المؤسسة الأجهزة الالكترونية اللازمة بمتوسط حسابي (2.41) ويدل ذلك على تطبيق الحوكمة الالكترونية مما يساعد في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للفقراء، يليه الترتيب الثاني يستطيع المستفيدين أن يصلوا إلى المؤسسة بسهولة بمتوسط حسابي (2.35)، وأخيراً الترتيب الخامس توافر مكان ينتظر فيه المستفيدين بمتوسط حسابي (2) .

(3) الاعتمادية:

جدول رقم (13) يوضح الاعتمادية

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يحصل المستفيدين على الخدمات في المواعيد المعلن عنها	2.38	0.58	1	2.35	0.61	3
2	يراعى الأولوية في تقديم الخدمات للحالات الأكثر احتياجاً	2.25	0.54	2	2.53	0.51	1
3	معرفة المستفيدين بمواعيد تلقي الخدمة بالمؤسسة	2.22	0.6	3	2.47	0.62	2
4	يحصل المستفيدين على الدخل المناسب لمتطلبات المعيشة	1.35	0.66	4	2	0.61	5
5	تقدم المؤسسة خدمات خالية من الأخطاء	1.27	0.54	5	2.24	0.44	4
	الاعتمادية ككل	1.89	0.35	متوسط	2.32	0.35	متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.89)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط

الحسابي: الترتيب الأول يحصل المستفيدين على الخدمات في المواعيد المعلن عنها بمتوسط حسابي (2.38)، يليه الترتيب الثاني يراعى الأولوية في تقديم الخدمات للحالات الأكثر احتياجاً بمتوسط حسابي (2.25)، وأخيراً الترتيب الخامس تقدم المؤسسة خدمات خالية من الأخطاء بمتوسط حسابي (1.27) مما يدل على وفاء المؤسسة بالتزاماتها وانها تفي بالوعود التي اعطتها لعملائها وانها تهتم بحل مشكلات العملاء وتحرص على تحري الدقة في اداء الخدمة وتلتزم بتقديم الخدمات لعملائها في الوقت التي حددته لهم مسبقاً.

- مستوى الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.32)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يراعى الأولوية في تقديم الخدمات للحالات الأكثر احتياجاً بمتوسط حسابي (2.53)، يليه الترتيب الثاني معرفة المستفيدين بمواعيد تلقي الخدمة بمتوسط حسابي (2.47)، وأخيراً الترتيب الخامس يحصل المستفيدين على الدخل المناسب لمتطلبات المعيشة بمتوسط حسابي (2) ويعكس حرص المؤسسة على تنوع الخدمات المقدمة للعملاء يسهم في تعزيز اعتمادية المستفيدين على تلك الخدمات وجعل العملاء ينظرون الى المؤسسة بايجابية من حيث خدماتها التي تقدم لهم بالاضافة الى الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم والسماع لآرائهم ومقترحاتهم في القرارات المتعلقة بنوعية الخدمات التي تقدم لهم والسماع للشكاوي ، كل هذه العوامل تعزز من جودة الخدمة المقدمة للفقراء ،حيث ان اهتمام المؤسسة بالرد على استفسارات العملاء يساعد على حل المشكلات التي تواجه العملاء ، وهذا يتفق مع الاطار النظري حيث ظهرت الحوكمة الإلكترونية كمطلب أساسي لتحقيق العدالة الاجتماعية وتقديم الخدمة بناءً علي مبدأ المساواة والشفافية والمحاسبية حيث تشير الحوكمة الإلكترونية الى توظيف تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة حيث تأتي بمثابة الاداة المساعدة لتحقيق الحوكمة الجيدة وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الإلكترونية الى المواطنين سواء من العامة أو رجال الاعمال. (نوير ، ٢٠٠٦ ، ص ٧) .

(4) الاستجابة:

جدول رقم (14) يوضح الاستجابة

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسئولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يرد العاملين على الاستفسارات الموجهة لهم من قبل المستفيدين	2.55	0.72	2	2.88	0.33
2	يطلع العاملين على الشكاوي الواردة من المستفيدين والقيام بحلها	2.56	0.63	1	2.76	0.44
3	يقوم العاملين بتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة للمستفيدين	2.2	0.5	4	2.71	0.47
4	يحرص العاملين على سرعة تقديم الخدمة لمن يحتاجها	2.15	0.42	5	2.71	0.47
5	العمل على مدار ساعات اليوم	2.26	0.49	3	2.71	0.47
	الاستجابة ككل	2.34	0.35	مستوى متوسط	2.75	0.29

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.34)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يطلع العاملين على الشكاوي بمتوسط حسابي (2.56)، يليه الترتيب الثاني يرد العاملين على الاستفسارات الموجهة لهم من قبل المستفيدين بمتوسط حسابي (2.55)، وأخيراً الترتيب الخامس يحرص العاملين على سرعة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.15).

- مستوى الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.75)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يرد العاملين على الاستفسارات الموجهة لهم من قبل المستفيدين بمتوسط حسابي (2.88)، يليه الترتيب الثاني يطلع العاملين على الشكاوي الواردة من المستفيدين والقيام بحلها بمتوسط حسابي (2.76)، وأخيراً الترتيب الثالث يقوم العاملين بتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة للمستفيدين، يحرص العاملين على سرعة تقديم الخدمة لمن يحتاجها، والعمل على مدار ساعات اليوم بمتوسط حسابي (2.71) وهو يدل على حرص المؤسسة على إخبار العملاء بالوقت المحدد لتقديم الخدمة وتقديم الخدمات للعملاء فور وصولها، وحسن تعامل الموظفين مع العملاء وعدم الانشغال عنهم بأي شيء آخر .

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء:

جدول رقم (15) يوضح المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الرغبة في الاستمرار بالعمل بالطرق التقليدية	2.67	0.53	1	2.18	0.81	8
2	عدم وجود سياسة معينة لاستخدام التكنولوجيا	2.6	0.55	3	2.12	0.7	9
3	نقص الموظفين المدربين جيدا على استخدام التكنولوجيا الحديثة	2.43	0.54	6	2.59	0.51	1
4	غياب القيادات الإدارية التي تمتلك الخبرة في مجال الحوكمة الالكترونية	2.38	0.49	8	2.35	0.7	5
5	نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الحوكمة	2.64	0.5	2	2.53	0.51	2
6	غياب التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمة	2.55	0.52	4	2.41	0.71	4
7	غياب المنصات الالكترونية اللازمة للعمل	2.34	0.5	9	2.24	0.75	7
8	صعوبة حصول المستفيدين على الخدمات عبر الانترنت	2.41	0.53	7	2.24	0.66	6
9	نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة	2.49	0.53	5	2.47	0.51	3
	المعوقات ككل	2.5	0.25	مستوى مرتفع	2.35	0.44	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.5)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرغبة في الاستمرار بالعمل بالطرق التقليدية بمتوسط حسابي (2.67)، يليه الترتيب الثاني نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.64)، ثم الترتيب الثالث عدم وجود سياسة معينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.6)، وأخيراً الترتيب التاسع غياب المنصات الالكترونية اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (2.34) مما يدل على ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل العاملين وهو من اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة الالكترونية وهذا ما أكدته دراسة لواطى 2015.

- مستوى المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.35)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص الموظفين المدربين جيداً على استخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.59)، يليه الترتيب الثاني نقص الموظفين المدربين جيداً على استخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.59)، ثم الترتيب الثالث نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين بمتوسط حسابي (2.47)، وأخيراً الترتيب التاسع عدم وجود سياسة معينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.12) حيث أشارت دراسة لواطى 2015 الى ان هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية و تقف حائلا اما تحقيق العديد من الاهداف .

المحور الخامس: مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء:

جدول رقم (16) يوضح مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء

م	العبارات	المستفيدين (ن=288)			المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة	2.6	0.54	1	2.59	0.62	5
2	عمل منصات الكترونية للقيام بالعمل من خلالها	2.48	0.55	9	2.53	0.72	7
3	تنمية وعي المستفيدين بطرق الحصول على الخدمة عبر الانترنت	2.42	0.52	10	2.71	0.47	3
4	توفير الوسائل المادية والتكنولوجية اللازمة للعمل	2.52	0.51	6	2.53	0.72	7
5	توفير الأجهزة اللازمة للعمل	2.57	0.5	2	2.82	0.39	1
6	توفير الموارد البشرية اللازمة للعمل	2.54	0.53	4	2.71	0.47	3
7	تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة	2.5	0.55	7	2.76	0.44	2
8	توفير خطوط هاتف أرضية في المؤسسة	2.48	0.53	8	2.76	0.44	2
9	توفير أجهزة فاكس لإرسال المعلومات	2.53	0.5	5	2.65	0.61	4
10	توفير شبكة إنترنت تعمل بشكل جيد في المؤسسة	2.54	0.5	3	2.59	0.8	6
	المقترحات ككل	2.52	0.26	مستوى مرتفع	2.66	0.36	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.52)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.6)، يليه الترتيب الثاني توفير الأجهزة اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (2.57)، ثم الترتيب الثالث توفير شبكة إنترنت تعمل بشكل جيد بمتوسط حسابي (2.54)، وأخيراً الترتيب العاشر تنمية وعي المستفيدين بطرق الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.42).

- مستوى مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.66)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير الأجهزة اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة، وتوفير خطوط هاتف أرضية في المؤسسة بمتوسط حسابي (2.76)، ثم الترتيب الثالث تنمية وعي المستفيدين بطرق الحصول على الخدمة عبر الإنترنت، وتوفير الموارد البشرية اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (2.71)، وأخيراً الترتيب السابع عمل منصات الكترونية للقيام بالعمل من خلالها، وتوفير الوسائل المادية والتكنولوجية اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (2.53).

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

(1) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي مرتفعاً ":

جدول (17) يوضح مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي لكل

م	الأبعاد	المسؤولين (ن=17)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	المشاركة الإلكترونية	2.29	0.35	متوسط
2	المساءلة الإلكترونية	2.6	0.39	مرتفع
3	الشفافية الإلكترونية	2.62	0.35	مرتفع
4	التدقيق الإلكتروني	2.74	0.26	مرتفع
	أبعاد الحوكمة الإلكترونية ككل	2.56	0.21	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التدقيق الإلكتروني بمتوسط حسابي (2.74)، يليه الترتيب الثاني الشفافية الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.62)، ثم يليه الترتيب الثالث المساءلة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.6)، وأخيراً الترتيب الرابع المشاركة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.29). مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي مرتفعاً " .

(2) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء مرتفعاً ":

جدول رقم (18) يوضح مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء ككل

م	الأبعاد	المستفيدين (ن=288)		المسؤولين (ن=17)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الإتاحة	2.14	0.35	2.4	0.32
2	الملموسية	2.4	0.33	2.19	0.43
3	الاعتمادية	1.89	0.35	2.32	0.35
4	الاستجابة	2.34	0.35	2.75	0.29
	أبعاد الجودة ككل	2.19	0.22	2.41	0.18

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء ككل كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.19)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الملموسية بمتوسط حسابي (2.4)، يليه الترتيب الثاني الاستجابة بمتوسط حسابي (2.34)، ثم الترتيب الثالث الإتاحة بمتوسط حسابي (2.14)، وأخيراً الترتيب الرابع الاعتمادية بمتوسط حسابي (1.89).

- مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.41)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الاستجابة بمتوسط حسابي (2.75)، يليه الترتيب الثاني الإتاحة بمتوسط حسابي (2.4)، ثم الترتيب الثالث الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.32)، وأخيراً الترتيب الرابع الملموسية بمتوسط حسابي (2.19). مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء مرتفعاً " .

(3) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء " :
جدول رقم (19) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر استخدام الحوكمة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء

معامل التحديد	معامل الارتباط	اختبار (ف)	اختبار (ت)	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة	
*0.259	*0.509	*5.252	*2.292	0.286	أبعاد الحوكمة الالكترونية ككل	المسؤولين (ن=17)

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استخدام الحوكمة الالكترونية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05) كما يحددها المسؤولون. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.259)، أي أن استخدام الحوكمة الالكترونية يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء بنسبة (25.9%) وهذا ما هدفت إليه دراسة شبل 2021 ان الحوكمة الالكترونية تسهم في تطوير جودة الخدمات الصحية. مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤاده " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استخدام الحوكمة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء " .

(4) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء " .

جدول رقم (20) يوضح دلالة الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء (ن=305)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
الإتاحة	مستفيدين	288	2.14	0.35	303	2.966-	**
	مسؤولين	17	2.4	0.32			
الملموسية	مستفيدين	288	2.4	0.33	303	2.500	*
	مسؤولين	17	2.19	0.43			

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
الاعتمادية	مستفيدين	288	1.89	0.35	303	4.859-	**
	مسنولين	17	2.32	0.35			
الاستجابة	مستفيدين	288	2.34	0.35	303	4.788-	**
	مسنولين	17	2.75	0.29			
أبعاد الجودة ككل	مستفيدين	288	2.19	0.22	303	4.016-	**
	مسنولين	17	2.41	0.18			

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الإتاحة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء لصالح استجابات المستفيدين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى أبعاد جودة الخدمات المقدمة للفقراء ككل لصالح استجابات المسؤولين.
- مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للفقراء ".

المحور السابع: الآليات التخطيطية المقترحة لتفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء:

من خلال استعراض الإطار النظري والإطار الميداني للدراسة يمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات التخطيطية المقترحة لتفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للقراء، وذلك كما يلي:

جهات التنفيذ المقترحة	الفترة الزمنية للتنفيذ	أبعاد التنفيذ	الآليات
وزارة التضامن الاجتماعي مديرية التضامن الاجتماعي مؤسسات الرعاية الاجتماعية	سنة أشهر	تنظيم ورش عمل للعاملين لتنمية مهاراتهم	تنمية الوعي بمفهوم وأهمية تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية
	سنة أشهر	المشاركة في الندوات والمؤتمرات التي تتعلق بمجال الحوكمة الإلكترونية	
	سنة أشهر	عمل دورات تدريبية للعاملين بعد تحديد احتياجاتهم التدريبية في مجال الحوكمة	
	سنة أشهر	إطلاق حملات توعية تسعى لنشر الوعي بأهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية	
	سنة أشهر	دور الإعلام في نشر الوعي بأهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية	
وزارة التخطيط الاجتماعي	سنة	إشراك العاملين والمستفيدين في جميع مراحل وضع الخطة لتحسين جودة الخدمات المقدمة	وضع خطة استراتيجية قصيرة المدى لتفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية
	سنة	مشاركة العاملين والمستفيدين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم	
	سنة	تنمية المهارات التخطيطية لدى العاملين لتحسين جودة الخدمة المقدمة للقراء	
	سنة	توفير عدد من الكوادر البشرية المدربة ذات الكفاءة في مجال الحوكمة الإلكترونية	
	سنة	توفير الوسائل المادية والتكنولوجية اللازمة للعمل	
كافة الوزارات المعنية بتطبيق الحوكمة الإلكترونية	سنة	دعم عملية الشراكة المجتمعية	التخطيط التشاركي بين المؤسسات المختلفة لتفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية
	سنة	تفعيل دور الجمعيات الأهلية في نشر الوعي بأهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية	
	سنة	تشكيل لجنة وزارية تضم كافة الوزارات المعنية بتطبيق الحوكمة الإلكترونية	
	سنة	تحديد العلاقة بين شركاء التنمية ودور كلا منها في تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية	
	سنة	تشجيع عملية التطوع بين جميع فئات المجتمع	

الآليات	أبعاد التنفيذ	الفترة الزمنية للتنفيذ	جهات التنفيذ المقترحة
حث العاملين على العمل لتفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية	(1-4) تقديم حوافز مادية للعاملين لتشجيعهم على العمل	ثلاثة اشهر	مديرية التضامن الاجتماعي
	(2-4) تزويد المؤسسة بالاجهزة والمعدات الحديثة التي يحتاج اليها العاملين	ثلاثة اشهر	مؤسسات الرعاية الاجتماعية
	(3-4) تقليل الاعباء الادارية الملقاه على عاتق العاملين	ثلاثة اشهر	مؤسسات الرعاية الاجتماعية
	(4-4) جذب عاملين يتمتعون بالكفاءة والتميز لنقل خبراتهم لبقية زملائهم	ثلاثة اشهر	مؤسسات الرعاية الاجتماعية
	(5-4) تقديم الدعم المعنوي للعاملين لتشجيعهم على العمل	ثلاثة اشهر	مؤسسات الرعاية الاجتماعية

ثامناً : توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن وضع مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء وهذه التوصيات هي :-

- 1- توفير الموارد البشرية اللازمة للقيام بالعمل والتي تتمثل في العاملين في المؤسسة وينبغي ان يكونوا مدربين ومؤهلين جيدا للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- 2- توفير الوسائل المادية والتكنولوجية اللازمة للعمل والتي تتمثل في وضع ميزانية معينة يمكن من خلالها شراء كافة الاجهزة الالكترونية اللازمة للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات بالاضافة الى رواتب ومكافآت للعاملين لتشجيعهم على العمل .
- 3- تيسير الاجراءات الادارية للحصول على الخدمة والتي تتمثل في حسن معاملة الموظفين للعملاء وشرح ما هو مطلوب من العملاء القيام به من اجل الحصول على الخدمة .
- 4- تنمية وعي المستفيدين بطرق الحصول على الخدمة عبر الانترنت من خلال وسائل التواصل المعلنه في المؤسسة .
- 5- توفير خطوط هاتف ارضية في المؤسسة تستطيع المؤسسة من خلالها التواصل مع العملاء بكل سهولة وتبليغهم باية مستجدات تحدث .
- 6- عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة الى جانب حضور المؤتمرات والندوات العلمية التي تعقد في مجال الحوكمة الالكترونية والتي يستفيد منها العاملين في اكتساب الخبرات اللازمة للعمل .
- 7- توفير اجهزة فاكس لارسال المعلومات سواء كانت بين المؤسسات وبعضها البعض .

- 8- توفير الأجهزة الالكترونية اللازمة للعمل والتي تتمثل في اجهزة الكمبيوتر والحاسب الالى والفاكس والمنصات الالكترونية الى جانب ماكينات الصرافة التي يستفيد منها العملاء في صرف المعاشات الخاصة بهم .
- 9- عمل منصات الكترونية للقيام بالعمل من خلالها وكذلك ارسال البيانات والمعلومات من خلالها والمحافظة على سرية تلك البيانات والمعلومات .
- 10- توافر شبكة انترنت يستطيع من خلالها العاملين القيام بدورهم على اكمل وجه.
- 11- نشر الوعي باهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية وذلك من خلال حملات توعوية للمواطنين تسعى الى توعيتهم بمفهوم الحوكمة الالكترونية واهميتها ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.
- 12- استغلال الوسائل الاعلامية في عملية نشر الوعي باهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية .
- 13- المتابعة المستمرة للتأكد من تطبيق معايير الحوكمة الالكترونية في المؤسسات الحكومية
- 14- التوسع في اجراء البحوث والدراسات في هذا المجال من اجل تحقيق التفعيل في استخدام الحوكمة الالكترونية والتي من خلالها نستطيع تحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء.

قائمة المراجع

أولاً المراجع العربية

- ابوالنصر، مدحت(2008). ادارة الجودة الشاملة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة .
- امين ، بربري محمد و بوعلي ، خديجة (2017) : اهمية التدقيق الالكتروني في تعزيز اداء الحكومة الالكترونية ، بحث منشور في مجلة نماء للاقتصاد والتجارة .
- ايمين ، لمودع علي (2021) . اثر التدقيق الالكتروني في تفعيل جودة القوائم المالية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة العربي بن مهيدي.
- البسام ، بسام عبدالله (____) . الحوكمة الرشيدة ، دراسة حالة العربية السعودية ، ادارة البرامج المالية ، معهد الادارة العامة ، الرياض .
- البيعلبي ، منير(2004) . قاموس المورد ، دار العلم ، ط38 ، لبنان .
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء(2018). تقرير بحث الدخل والإنفاق والإستهلاك ، القاهرة .
- الخفاجي ، سعد عباس (2010) : الحوكمة الالكترونية "الابعاد والنظرية وآليات التطبيق "دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل سميت كركوك .
- الدراركة ، مامون سليمان (2008) . ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.
- الزرعارير، رازك علي (2020) . الادارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع .
- السلمي ، ليلي بندر (2022) . مدى تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا لدى المستفيدين من الجمعيات الخيرية ، المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد 41 .

- الشلبي ، عمر ابراهيم (2023) . الحوكمة الالكترونية ودورها في تطوير الموارد البشرية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية ، بحث منشور في مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، المجلد 4 ، العدد 10 .
- الصدقي ، قيوان وخيرة ، معمري (2017) . الحوكمة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة ، بحث منشور في مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال ، المجلد3 ، العدد 4
- الغازمي ، فهد زيد وطه ، حسنين السيد (2022) . دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ' دراسة تطبيقية ' المقالة الثانية عشر، المجلد 13 .
- الغامدي، عائض بن سعيد(2022) . واقع تطبيق الحوكمة الرشيدة في كليات التربية بالجامعات السعودية وعلاقتها بجودة الاداء من وجهة نظر منسوبيها من أعضاء هيئة التدريس، المجلة العلمية لكلية التربية ، جامعة بيشة ، السعودية المجلد 38 ، العدد1 .
- الهروط ، العنود ابراهيم (2018) . الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجامعات الخاصة الاردنية وأثرها في تميز الاداء الجامعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية إدارة الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط .
- بادي،احمد (2016) . مقارنة الحوكمة الالكترونية كالية حمانية ضد الجرائم الالكترونية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، العدد 29 .
- جاويش ، سامية محمد (2022) . الحوكمة الرشيدة مدخلا للتخطيط الاستراتيجي بمؤسسات رياض الاطفال ، رؤية مقترحة المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة ، جامعة المنصورة ' العدد3 ، المجلد 8 .
- حسين ، مريم خالص (2013) . الحوكمة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية .
- حماد ، طارق عبدالعال (2005) . التجارة الالكترونية ، الدار الجامعية ، مصر .
- حمزة ، محمد سليمان (2023) . الحوكمة الرشيدة "الاهداف ، المعايير" ، إنجلترا .
- حواس ، مولود وحمودي ، رابع (2013) : أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك ، بحث منشور في مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 3 .
- خزام ، منى عطية (2012) . التنمية الاجتماعية في اطار المتغيرات المحلية والعالمية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة .
- زرزار ، العياشي (2015) . من الحوكمة المحلية الى الحوكمة الالكترونية للدرارات المحلية ، بحث منشور في مجلة القانون والمجتمع ، جامعة آدرار ، العدد5 .
- زيدان ، سليمان (2010) . إدارة الجودة الشاملة "الفلسفة ومداخل العمل" ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
- شبل، فتحي علي فتحي واخرون (2021) . تأثير الحوكمة الالكترونية الحديثة في تحسين جودة الخدمة الصحية في مصر ،معهد الدراسات والبحوث البيئية ،جامعة السادات .
- عبدالهادي ، زين (2008) . الحوكمة الالكترونية والحوكمة الالكترونية متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة الحكومية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة .
- عبيد ، مصطفى مفيد (2021) . دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الازهر ، غزة .
- على ، ماهر ابو المعاطي (2006) . تقويم الراج والمؤسسات الاجتماعية ، ط2 ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة .
- عمران ، خلود موسى و جراح ، ندى بدر (2014) . تامين حماية مواقع الحوكمة الالكترونية للشركات في محافظة البصرى ، دراسة استطلاعية في مجلة دراسات البصرة .
- عمر، محمد عبدالحليم (2005) . حوكمة الشركات "تعريف مع اطلالة اسلامية " ورقة عمل أساسية في المؤتمر العلمي الثالث والثلاثون ، جامعة الازهر .
- عمر ، محمد تامر (2019) . التحولات التكنولوجية وأثرها على تنمية قيم العمل داخل المؤسسات ، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، جامعة الاسكندرية ، معهد العلوم الاجتماعية قنديل ، أماني (2008) . المؤسسة العربية للمجتمع المدني، سلسلة العلوم الاجتماعية ، الهيئة العربية العامة للكتاب ، القاهرة.
- لواطى ' فطيمة الزهراء (2015) . عوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري ' رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة محمد خيضر .
- محمد ، ايوب محمود (2020) . اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون ، بحث منشور في المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد 18 ، جامعة زاخو ، العراق .

- مروان ، يو سمية (2014) . الحوكمة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات الحكومية ، دراسة مقارنة ، المملكة العربية السعودية ، الرياض .
- مريزق ، عدنان و لونيس ، حسينة (2014) . الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الادارة العمومية في الجزائر ، ورقة بحثية في مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ، العدد 10 .
- مهداوي ، هند (2019) . الحوكمة الالكترونية آلية لتحقيق الحوكمة الذكية، مقال في مجلة الدراسات الثقافية واللغوية والفنية .
- ناجي، أحمد عبد الفتاح (2012) . سياسة الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- ناجي ، أحمد عبد الفتاح (2014) . تمكين الفئات المهمشة من منظور الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- ناجي ، احمد ومحمود، محمد محمود (2007) . التنمية في ظل عالم متغير ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة .
- نوبر، طارق (2006) . الحوكمة المعلوماتية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة

ثانياً المراجع الأجنبية

- Daniel Kaufmann & AartKraay (2008). **Governance Indicators** ،Where Are We, Where Should We Be Going? The World Bank. World Bank Institute Global Governance Group and Development Research Group.
- E-governance les relations Etat-Cito yens a Leuer du numerous panoramas. (2009) enqueue et perspectives in Afrique, publication performances management consulting (PMC), Avril.
- Gautrain, Henri Francois (2012) .**Governor ensemble**,3edition, panphilia may, Quebec.
- Hoyle, David (2007) .**Quality management essentials**, library of Elsevier limited, USA.
- joseph. Murano. Ableton Godfrey (1999) . **Jurats quality handbook** ،5edition, McGraw hill USA
- Pathak, R. D., Singh, R.F.I. smith & belwak, R ،e-(2008). **Governance ،corruption &public service delivery**
- Sealy, Wendy unsettles (2003) .**Empowering development through e-governance**; greeting smart communities in small is and state United Nation Development Program (UNDP) (1997). **Governance for Sustainable Human Development**. UNDP Policy Document, New York