

**متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي**

**بمؤسسات الرعاية الاجتماعية**

**The Requirements to Applying E-governance  
in The Organizational Structure of  
Social Welfare Institutions**

٢٠٢١/١١/١٠ تاريخ التسليم

٢٠٢١/١١/١٩ تاريخ الفحص

٢٠٢١/١١/٢٨ تاريخ القبول

إعداد

**د/ محمود نورالدين قبيصى الديب**

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط



# متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

## اعداد وتنفيذ

د/ محمود نورالدين قبيصي الديب

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

### الملخص:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي ثور هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، وصار تبادل المعلومات العامل الأهم في تطوير وتنمية المجتمعات، وأصبح علي المؤسسات الاجتماعية ان تعيد النظر في ادواتها وتقنياتها، وان تسعى الي الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين مردودها علي الفرد والمجتمع، ومن هنا تعد الحوكمة الالكترونية واحده من اهم المبادرات علي مستوى العالم لتقديم الخدمات وذلك عبر وسائل الاتصال المختلفة للمواطنين، بجانب ودعم وتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف حيث يتضمن ذلك تحويل المحتوى المعلوماتي بالمؤسسات والمنظمات الي محتوى رقمي ودعم البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات للاعتماد عليها في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات، واستهدفت الدراسة تحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، من خلال تحديد المتطلبات الإدارية والتنظيمية، والبنية التحتية للحوكمة الالكترونية، المشاركة الالكترونية، والقانونية للحوكمة الالكترونية، والبشرية للحوكمة الالكترونية، والخصوصية والامن الرقمي، كما تحدد نوع الدراسة في الدراسة الوصفية، باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط، واستخدمت الدراسة الاستبيان للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي، وتوصلت نتائج ضرورة توفير خطة شاملة لتطبيق الحوكمة الالكترونية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، ووضع التشريعات التي تغطي جميع متطلبات الحوكمة الالكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الحوكمة الالكترونية، البناء التنظيمي، مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

## The Requirements to Applying E-governance in The Organizational Structure of Social Welfare Institutions

### Abstract

Information technology and digital transformation have caused a tremendous revolution in all societal sectors, and information exchange has become the most important factor in the development and development of societies, E-governance is one of the most important initiatives in the world to provide services through various means of communication for citizens, as well as support and activate the extensive use of information technology, which includes converting the information content of institutions and organizations into digital content and supporting the information technology infrastructure to rely on it in the provision of social welfare services In the organization, the study aimed to determine the requirements of electronic governance as the organizational structure of social welfare institutions, by defining the administrative and organizational requirements, the infrastructure of electronic governance, electronic participation, legal e-governance, and human e-governance, privacy and digital security, The type of study was also determined in the descriptive study, using the comprehensive social survey approach for workers in the Directorate of Social Solidarity in Assiut Governorate, and the results were reached of the need to provide a comprehensive plan for the implementation of electronic governance within social welfare institutions, and the development of legislation that covers all requirements of electronic governance

**Keywords:** E-governance, Organizational Structure, Social Welfare Institutions

### أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

والمجتمع بعد ان باتت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلا على المؤسسات الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

(حسين، احمد، ٢٠١٥، ص ٥)

وحيث أن التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي تطبيقات الحكومة الإلكترونية تدعو إلى تغييرات متناظرة معها في حياة الأفراد وفي تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية في المجتمعات لتمكينهم من استخدام تلك التكنولوجيا في تطوير الأعمال لذلك يؤكد الخبراء والباحثين في هذه المجالات على ضرورة الربط والتكامل بين درجة التطور التكنولوجي وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة خاصة ودرجة وأسلوب التنمية البشرية التي تعد الدعامة الرئيسية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية إذ أن الاقتصاد و المجتمع شأنهما شأن الأفراد و المؤسسات يستفيدا من تنمية وتدريب الموارد البشرية حتى يصبح الاقتصاد منتجا بدرجة أكبر من خلال وجود الموارد البشرية التي تمتلك المهارات الجوهرية المتوافقة مع التطور التكنولوجي والتغيرات في بيئة المعلومات والاتصالات الرقمية. (خزام ، ٢٠١١ ، ص ٥٢).

ومع التطور المستمر للخدمة الاجتماعية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عملت على الاستفادة من هذه التكنولوجيا في كل مجالات الممارسة المهنية حيث تعمل الخدمة الاجتماعية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية مهارات وقدرات الكوادر الفنية والإدارية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدريبهم على استخدام التقنيات الحديثة. (طلعت، ٢٠١٦، ص ٢٤).

ويمكن تحقيق ذلك من خلال السعي لتحقيق الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات في انشاء نظام معلومات متكامل يتولى تجميع البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة

يسعى المجتمع المصري في المرحلة الحالية إلى تحقيق تقدم في خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك من خلال تحسين موارده وطاقاته المادية والبشرية التي تمكنه من مواجهة كافة المشكلات التي تعوق طموحاته في مستوى معيشة أفضل، حيث إن التنمية كقضية حضارية تمثل في مضمونها تنمية إنسانية وأصبح الاهتمام بتنمية البشر والارتقاء بقدراتهم هو نتيجة لاهتمامات الدول وتسابقها نحو تحقيق تلك التنمية. (خزام، ٢٠١٢، ص ٣٣)

وتلعب مؤسسات الرعاية الاجتماعية دوراً كبيراً في حياتنا ، لكونها الوسيلة التي يستند إليها في تطوير المجتمع اقتصادياً ، واجتماعياً، وتعليمياً ، وصحياً ، حيث إنها تلعب دوراً هاماً في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بما يضمن استمرارية المجتمع (ابوالنصر، ٢٠٠٧، ص ٥٠)

ومن ضمن هذه المؤسسات مؤسسات التضامن الاجتماعي، والتي تقوم بدور هام في تقديم الخدمات ومساعدة المواطنين ، والتي في حاجة إلى تطوير نظام الإدارة بداخلها ، وذلك من خلال الاعتماد على إدارة فعالة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة ، وأشخاص مدربين على كيفية استخدام هذه الوسائل (العزبي، ٢٠٠٥، ص ١٩١).

وتواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية العديد من المشكلات ، ومن أهم هذه المشكلات الروتين الإداري والاعتماد على الوسائل التقليدية والورقية في الإدارة ، مما أدى إلى ضغط العمل ، وتزاحم المواطنين ، وصعوبة في الحصول على الخدمات.

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، وصار تبادل المعلومات الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات، واصبح من الضروري على المؤسسات الاجتماعية ان تعيد النظر في ادواتها وتقنياتها ، وان تسعى الى الاستخدام الامثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد

للاستفادة منها خاصة مع تزايد احتياجات العملاء وتعدد المشكلات وتنوعها. ( على، ٢٠٠٦، ص ٣٥٩). وتلعب البيئة الداخلية بعناصرها الرئيسية: البناء التنظيمي، الثقافة التنظيمية، والموارد التنظيمية دوراً هاماً وحيوياً في أداء المنظمات، وذلك عن طريق التأثير في طبيعة المناخ التنظيمي الذي ينعكس في سلوك العاملين فيها ويظهر بالتالي مدى استعداد العاملين لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وإملاك الرغبة القوية في البقاء فيها، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة، ولأن مديرية للضمان الاجتماعي تساهم بدور حيوي في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتساهم في تحسين نوعية ورفاه المتفاعلين والحد بالتالي من مشكلتي الفقر والبطالة(حمادات، ٢٠٠٦، ص ١٢٢).

كما أن نجاح مؤسسات الضمان الاجتماعي في عملها واستمرار أدائها بفاعلية يعد أمراً هاماً ليس من أجل العاملين فيها فقط وإنما من أجل المجتمع ككل، ولأن أحد أسباب نجاح المؤسسة يعتمد على البناء التنظيمي الذي يوفر هيكلاً تنظيمياً وثقافة تنظيمية قادرة على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية التي تحيط بالمؤسسة وترفع من قدرة وكفاءة العاملين فيها على الاستجابة لحاجات العملاء والمشاركين في الخدمات التي تقدمها المؤسسة ونيل رضاهم، ولأن نشاط وكفاءة العاملين في تقديم تلك الخدمات يزداد بازدياد مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة، فإن قياس مستوى الالتزام التنظيمي وتطوير العناصر الداخلية التي تؤثر على هذا الالتزام، مهمة في تحسين أداء المؤسسة حتى تستمر وتتقدم في لعب دورها الاجتماعي وتأدية رسالتها الوطنية، وتتعاظم المشكلات التي تواجه مديريات التضامن الاجتماعي نتيجة للتطورات الحاصلة في بيئات عمل هذه المنظمات، وأصبحت المسؤولية الأكبر تقع على عاتق رجال الإدارة في سبيل الموازنة بين استمرار المنظمات، ومراعاة متطلبات التطوير والتغيير(الحماده، ٢٠١٦، ص ١٢٠).

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

وتشير الحوكمة الالكترونية الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية حيث 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).

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

لذا تتسابق حكومات دول العالم اليوم الى اقامة ما يعرف "بالحكومة الالكترونية" بناء على فكرة مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات ، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الاعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنس الالكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بين هذه الاطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وتهدف الى اشراك الجمهور او المواطن في سياسات

إحصائية بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والأداء  
المالي للمنظمة.

٢. دراسة Cwikel, Cannn, (2001) بعنوان " المقارنة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتطبيق الخدمة الاجتماعية " التعرف على اتجاهات وآراء الأخصائيين الاجتماعيين حول الاعتماد علي استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال الكمبيوتر في العمل، وأكدت الدراسة علي أهمية تشجيع البحوث والدراسات حول استخدام الخدمة الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات لإحداث التغيير المطلوب في تطبيقات الخدمة الاجتماعية.

٣. دراسة سعد (٢٠٠٢) التي استهدفت التعرف علي الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في تدعيم عملية التخطيط لبرامج الرعاية وتوصلت هذه الدراسة إلى ان استخدام بعض الأساليب في الحصول علي البيانات والمعلومات مثل استطلاع آراء المسؤولين بأجهزة الخدمات الاجتماعية والاعتماد علي أجهزة الحاسب الآلي في الحصول علي بيانات دقيقة، وكذلك تساعد نظم المعلومات المتمثلة في جدولة وتنظيم البيانات وتصنيفها من قبل أجهزة الحاسب الآلي في عملية التخطيط وتطوير برامج الرعاية الاجتماعية.

٤. دراسة petrewil and jeanne rose (2004) الى حوكمة تكنولوجيا المعلومات بدء من طبيعة حوكمة المنظمات مع فهم اشمم واعم لحوكمة تكنولوجيا المعلومات حيث تعني الحوكمة الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة وان ذلك سوف يساعد في تحسن ادارة موارد المنظمة وتقديم خدمات جيدة للمستثمرين من خلال توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الالكترونية للمنظمة.

٥. دراسة (عبد المقصود، ٢٠٠٥) التعرف علي مدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العاملة في مجال التنمية المحلية وأوضحت انه لابد من توفير وسائل الاتصال الحديثة في كل

التممية وعمليات اتخاذ القرار. (بادي، ٢٠١٧، ص ١٠).

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

وفي ضوء ذلك تحدد اهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في التالي:- (بكار، ٢٠١١، ص ٦٥)

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

#### ثانياً: الدراسات السابقة

١. دراسة Bharadwaj, and Konsynski (1999) التي استهدفت الدراسة التعرف على تأثير واقع الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة، وأوضحت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كالأجهزة وقواعد البيانات والشبكات والتجهيزات الأخرى تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء المنظمة، وأثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة

وان مستوى الخدمات التي تقدم عبر الانترنت لا يزال بسيطاً.

٨. دراسة سكوين (Schwen, 2006) إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات علي إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المعتمدة علي الحاسب الآلي يحقق السرعة في إنجاز العمل واتخاذ القرار المناسب، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق جودة القرارات المتخذة مما يساعد علي بقاء المنظمة واستقرارها.

٩. دراسة الطلحي، الدرسي (٢٠١٠) التي استهدفت التعرف علي مفهوم وأهمية الاعمال الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والتي توصلت الى ضرورة استيعاب التقنيات المتجددة والتركيز على الاعمال الالكترونية ذا القيمة المضافة والخروج من الانشطة التقليدية وادماج تقنيات الاتصالات والمعلومات في صلب النظم والعمليات بالمنظمات واتباع منطق الادارة بالمعلومات.

١٠. دراسة صابر (٢٠١٢) والتي استهدفت تحديد إمكانية استخدامات تكنولوجيا المعلومات، في تطوير عملية تقديم الخدمات من خلال السرعة والمرونة والاستمرارية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية ومواجهة التحديات التي تواجهها في تقديم الخدمات لعملائها.

١١. دراسة البكري (٢٠١٣) التعرف اثر حوكمة المعرفة على زيادة فعالية الاداء التنظيمي والتي استهدفت التعرف على مدى توافر ابعاد حوكمة المعرفة والتي تشمل الشفافية، الثقافة التنظيمية، التفويض ومشاركة العاملون، نظم ادارة الوثائق، نظم المعلومات والاتصالات في عينة الدراسة وتوصلت مجموعة من التوصيات التي تساعد المنظمات ومتخذي القرارات والمهتمين في مجال

الوحدات المحلية بمختلف مستوياتها بما يتيح سرعة نشر المعلومات و توفيرها ، وتوفير موقع و بريد الكتروني للجهات الحكومية على المستوى المحلي ل يتيح للمتعاملين معها سهولة الحصول على بيانات عن الخدمات التي تقدمها، والعمل علي تحديث الأجهزة الموجودة ونشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع المحلي، وإكساب مهارات تكنولوجيا المعلومات للطلاب عند تعليم الخدمة الاجتماعية بحيث يكون مهياً لاستخدامها عند التخرج

٦. دراسة (ناجي، ٢٠٠٥) التعرف علي واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التنمية المحلية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المتطلبات الهامة التي قد تساهم في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بفاعلية و بالصورة التي تحقق الأهداف التنموية للمنظمات الحكومية، وتتمثل في: زيادة قدرة أفراد وجماعات ومنظمات المجتمع المحلي من الوصول إلى المعلومات، تهيئة المناخ الداخلي للتنمية المحلية بما يؤدي إلى تنمية الاستعداد للأخذ بهذه التقنية ، تنمية الوعي لدى العامة بأهمية استخدام هذه التقنية بالنسبة للمنظمة والمجتمع المحلي، التخفيف من التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على المستوى المحلي، مع التأكيد على أهمية دور الحكومة في النهوض بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من اجل التنمية.

٧. دراسة peter and others (٢٠٠٦) اشارت التعرف على مدى التقدم الذي احرزته احدى الولايات كنموذج للحكومات المحلية في مجال الاستفادة من الانترنت لتقديم الخدمات التقليدية ودراسة النماذج التي حاولت تحديد اليات الاستحقاق في تقديم الخدمات الإلكترونية ووضحت ان الخدمات المستندة الى الانترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية واسعة للمجتمع



١٥. دراسة السمان و الجبوري (٢٠١٦) التعرف على  
اثر حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين  
جودة الخدمات و اشارت نتائجها الى وود علاقة  
ارتباطية بينهما وأوصت نتائجها الى ضرورة  
اعتماد المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية  
المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات  
والمعايير الدولية

١٦. دراسة بوخريص (٢٠١٧) التعرف على دور  
الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي  
والتي توصلت الى ان هناك قصورا لدى مدراء  
الادارة العليا في ادراك مبادئ الحوكمة  
الإلكترونية ، الى جانب عدم الامام بالمبادئ  
الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع  
الالكتروني وأهميته في دعم مبادئ الحوكمة  
الشفافية والمساءلة الى جانب وجود أثر لأبعاد  
الحوكمة الإلكترونية وتحقيق التميز التنظيمي  
حيث كانت اكثر وضوحاً في المساءلة والشفافية  
والافصاح الإلكتروني

١٧. دراسة محمد، حسان، علاء (٢٠١٨) بعنوان  
(جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة  
الإلكترونية وقد توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة  
الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة  
المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع  
الطلب على المعلومات والخدمات، وأن تكنولوجيا  
المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة  
لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة  
 للمشاركة في عملية اتخاذ القرار كما خلصت  
الدراسة إلى وجود رغبة لدى الأفراد لتطبيقات  
الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالرغم  
من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها، وعدم  
انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة  
الجغرافية للمحافظة، إلى جانب الأمية الإلكترونية  
من قبل شريحة واسعة من المواطنين.

١٨. دراسة عبود (٢٠١٩) التي أشارت إلى مدى  
جاهزية تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأهم

حوكمة المعرفة والأداء التنظيمي على زيادة  
فاعلية الاداء التنظيمي.

١٢. دراسة سليمان (٢٠١٤): وصف واقع استخدام  
تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لخدمات الرعاية  
الاجتماعية تحديد مستوى جودة خدمات الرعاية  
الاجتماعية بالجمعيات الاهلية زيادة اهمية ودور  
الجمعيات الاهلية كمنظمات مجتمع مدني في ظل  
التغيرات والتحولات السياسية والاقتصادية  
والاجتماعية وانسحاب الحكومات تدريجيا.

١٣. دراسة Aneri Mehta (٢٠١٤) والتي  
استهدفت قياس دور الحكومة الإلكترونية في  
تحسن الخدمات المقدمة للعملاء، وظهرت نتائجها  
انه يمكن تحسين الخدمات المقدمة التي تزيد من  
رضا العملاء وان خبرات العملاء سلبية تجاه  
تقديم الخدمات الإلكترونية كما اشارت الى  
ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة  
الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة ورضا  
العملاء عن الخدمات المقدمة.

١٤. دراسة AlaaAldi (2015) فقد استهدفت  
قياس أثر العوامل الديمغرافية المتمثلة في  
(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية،  
نوع العمل كمحددات لتصور أصحاب المصلحة  
نحو بعدين من أبعاد الحوكمة الإلكترونية ، وهما  
:الافتتاح الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية وقد  
توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية  
تشرح - بشكل واضح - الفروقات بين  
المستقضي منهم بخصوص الحوكمة الإلكترونية  
باستثناء الجنسية والجنس، علاوة على ذلك تشير  
الدراسة إلى أن العينة تشعر بالارتياح المعتدل مع  
بعد واحد وهو الشفافية الإلكترونية، ولكنها أقل  
رضا عن البعد الآخر وهو المشاركة الإلكترونية  
أيضاً تغير الحلول التكنولوجية والعلاقات مع  
أصحاب المصالح، ويجب خلق ثقافة نحو  
الحوكمة الإلكترونية.

العاملين ، وهذا ما أكدته دراسة (بوخريص  
٢٠١٧، محمد، حسان، علاء٢٠١٨، جمعة  
٢٠٢٠)

– أكدت بعض الدراسات بضرورة استخدام الحاسب  
الآلي في عمل الاخصائي الاجتماعي وان ذلك  
سوف يساعد على تطوير الخدمات التي يقدمها  
لعملائه حيث يمكنه الاستفادة من عمليات  
التخزين واسترجاع البيانات عند الحاجة اليها  
بالإضافة الى عمليات التسجيل وهذا ما أكدته  
دراسة (عبد المقصود ٢٠٠٥، ناجي ٢٠٠٥،  
دراسة صابر ٢٠١٢)

– اشارت دراسة كلا من (Aneri Mehta 2014،  
petrewil and jeanne rose 2004 ،  
بوخريص ٢٠١٧، جمعة ٢٠٢٠، الحوكمة  
الإلكترونية تعني الاستخدام الامثل لتكنولوجيا  
المعلومات في المنظمة وان ذلك سوف يساعد في  
تحسن ادارة موارد المنظمة وتقديم خدمات رعاية  
اجتماعية جيدة للعملاء المستفيدين من خلال  
توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة  
بالتقارير الإلكترونية للمنظمة.

– أشارت دراسة كلاً من (Schwen 2006 ،  
السمان و الجبوري ٢٠١٦، سعد ٢٠٠٢) إلى أن  
أهم المعوقات البشرية التي تعيق تطبيق الحوكمة  
الإلكترونية تتمثل في نقص الدورات التدريبية  
لموظفي الموارد البشرية في مجال الحوكمة  
الإلكترونية ، وعدم الإعداد الكافي للعاملين على  
استخدام الوسائل التكنولوجية، وقلة الثقة لدى  
موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات  
الإلكترونية، والنقص في عدد الموظفين  
المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب  
الآلي، وضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى  
بعض الموظفين.

#### ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة:

تتسابق حكومات دول العالم اليوم الي إقامة  
ما يعرف ب "الحكومة الإلكترونية" بناءً على فكرة

المؤشرات المطلوبة وتحليلها كمؤشر القدرة  
والموارد البشرية ومؤشر تكنولوجيا المعلومات  
والاتصالات وعدم توفير خطة موثقة لتطبيق  
الحوكمة الإلكترونية والحاجة الى مزيد من الدعم  
والتطوير للقيادات الادارية داخل المنظمة كذلك  
عدم توفير تخصيص مالي مناسب بغرض تطبيق  
الحوكمة الإلكترونية.

١٩.دراسة محمد (٢٠١٩) موضوع التحولات  
التكنولوجية وأثرها على تنمية قيم العمل داخل  
المؤسسات المصرية و تحديات العولمة  
وتكنولوجيا المعلومات من خلال العولمة،  
أنواعها، وأهدافها، وأسباب استخدام الإنترنت،  
خصائص تكنولوجيا المعلومات، ومجالات تطبيقها  
وتأثير تطور مهارات التكنولوجيا على الموارد  
البشرية.

٢٠.دراسة جمعة(٢٠٢٠) استهدفت هذه الدراسة  
التعرف على مجموعة من المتطلبات اللازمة  
لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال  
اختبار مجموعة من الفروض ، وقد طبقت على  
عينة (٨٤) مفردة من العاملين بتلك المنظمات،  
وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات قد  
تفيد العاملين بتلك المنظمات في استخدام وتطبيق  
نظم الحوكمة الإلكترونية في تقديمها لخدمات  
الرعاية الاجتماعية بالمنظمة بشكل أفضل مما  
كانت عليه.

#### تحليل واستنتاج ..

– أشارت بعض الدراسات إلى أن الحوكمة  
الإلكترونية لها فوائد كثيرة ، منها سرعة تقديم  
الخدمات للجمهور، وتوفير الوقت والتكلفة ،  
وتحقيق رضا العملاء ، وكذلك تحقيق النزاهة  
،والمحاسبة ، و المساعدة، والرقابة وسرعة  
الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور  
المواطنين، ورفع مستوى تقديم الخدمات ، وأن  
استخدام الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات  
يساعد على تطوير العمل الإداري وزيادة تثقيف

للمواطنين سواء تلك التي ستقدم عبر المكتب الالكتروني الامامي وإصلاح الإدارة العامة من خلال إعادة بناء المكاتب الخلفية نفسها، علي أن تتوافر لدي الحكومة القدرة علي وضع نفسها موضع المسائلة من خلال التزام النزاهة والشفافية في معاملاتها، ويوضح ذلك الشكل التالي:-

( عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص ٩ )



شكل رقم (١) يوضح الحوكمة الالكترونية

ويكمن جوهر وفلسفة الحوكمة الالكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين والمؤسسات المختلفة باختلاف توجهاتها وانواعها وأحجامها معها، ويختتم هذا المفهوم الجديد للحكومة الالكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الاعمال والمهام لترتبط باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل علي توفيرها خطط تمهيد البنية الأساسية في الدول المختلفة.

(الهادي، ٢٠٠٦، ص ٢)

ومن خلال العرض السابق لمحتوى الإطار النظري للدراسة ونتائج الدراسات السابقة يمكن أن تتلخص مشكلة الدراسة في المحاور الآتية:-

مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات الادارية والاقتصادية والتجارية، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الاعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنسق الكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعاً بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وهو ما أتاح للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الاجراءات الاعتيادية الروتينية، ويهدف ضمان المشاركة الالكترونية من خلال اشراك الجمهور أو المواطن في سياسة التنمية وعمليات اتخاذ القرار. (بادي، بوخالفه، ٢٠١٧، ص ٢١)

ومن هنا اتجهت العديد من المهن في ممارستها إلى استخدام تلك الأساليب الحديثة التي أصبحت تسهم بشكل قوى في زيادة فعالية وكفاءة الممارسة المهنية، وكان لمهنة الخدمة الاجتماعية نصيب من الانتفاع بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مختلف الوحدات التي تتعامل معها سواء صغيرة أو كبيرة لتحقيق أهدافها بشكل أفضل، فنجدها تستخدم تلك التكنولوجيا في الاستشارات المهنية، والعلاج النفسي والأسرى، كما زاد استخدامها بشكل فعال في الدفاع عن الحقوق حيث صارت تلك التكنولوجيا تؤدي دوراً كبيراً وفعالاً في هذا المجال.

وتعد الحوكمة الإلكترونية أحد الوسائل الحديثة للتسيير المنتهج من قبل العديد من الدول، وقد لا ينحصر هدفها الرئيسي في ضمان أمن انتقال المعلومات الإدارية فقط، وإنما هو تعزيز مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات والمساهمة في تحسين جودة الخدمة العمومية. وهذا ما يخلق مناخاً تسوده الثقة والاحترام بين الإدارة والمواطن تجسيدا للديمقراطية الالكترونية.

ويمكن القول بان تطبيق مفهوم الحوكمة الالكترونية يعني جانب من مشاركة المواطن من جهة في برامج الحوكمة الالكترونية، ومن جانب آخر هو إعادة هندسة الخدمات الحكومية التي ستقدم

٥. يؤدي تطبيق الحوكمة الالكترونية الى ظهور العديد من التشريعات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والاعتماد بشكل أساسي عليها كشرط تفرضه الجهات الرقابية والاشرفية.
٦. ضرورة الاقبال على الخدمات الالكترونية لما له من أثر جيد ومثمر في توفير وقت وجهد المنظمة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مما ينعكس بالضرورة على تحقيق عملية التنمية.
٧. يمكن استخدام نتائج هذا البحث بالارتقاء بمهارات العاملين بالمديرية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تواجههم في العمل.
٨. الحوكمة الالكترونية من منظور الإدارة تُعزز القدرة التنافسية للمنظمة وبث السلوكيات والأخلاقيات وخلق بيئة عمل تتوفر فيها الشفافية وتفعيل دور المصالح الحكومية.

#### خامسا: اهداف الدراسة:

١. يتحدد الهدف الرئيسي للدراسة في: " تحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية" ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:
  - تحديد المتطلبات الإدارية والتنظيمية.
  - تحديد متطلبات البنية التحتية للحوكمة الالكترونية.
  - تحديد المتطلبات المرتبطة بالمشاركة الالكترونية.
  - تحديد المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية.
  - تحديد المتطلبات البشرية للحوكمة الالكترونية.
  - تحديد المتطلبات المرتبطة بالخصوصية والامن الرقمي.
٢. تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة الالكترونية في البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

يتحدد التساؤل الرئيس للدراسة في: " ما متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية للحوكمة الالكترونية ؟
٢. ما المتطلبات الخاصة بالموارد البشرية ؟
٣. ما المتطلبات الادارية للحوكمة الالكترونية ؟
٤. ما المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية ؟
٥. ما المتطلبات الخاصة بالأمن الرقمي؟
٦. ما المتطلبات الخاصة بالمشاركة الالكترونية؟

#### رابعا: أهمية الدراسة:

١. الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا من الأمور الهامة التي تساعد الوحدات على اختلاف إجماعها وأنواعها والمجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء في التقدم والرقى نحو المستقبل.
٢. إن استخدام تلك التقنية يعمل على تقوية دور الجماعات والمنظمات المدنية والحكومية للتوصل لصيغة تنموية مناسبة للمجتمع المحلي والتأثير على صانعي القرار حيث أنها تقوم بتوصيل الخدمات المعلوماتية للجميع بسهولة ودون تمييز.
٣. تقدم مصر عالميا في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية حسب تقرير الامم المتحدة الصادر (2020) فقد احتلت مصر الترتيب (١١١) من أصل (١٩٢) دولة، و جاءت أيضا ضمن الفئة المرتفعة أفريقيا في ذات المؤشر. فقد احتلت مصر الترتيب الثالث بعد تونس و المغرب.
- (تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية، ٢٠٢٠)
٤. تمكين المنظمات الحكومية والاهلية من تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بما يتماشى مع متطلبات ومتغيرات العصر الحديث.

بتكرار وتأكيد وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج  
معينه، كما يشير المتطلب إلى الشئ الذي يشترط  
توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب.

(Oxford,1999,p.2557)

ويمكن تحديد المفهوم الإجرائي للمتطلبات في هذه  
الدراسة بالاتي:

- شي معين يستلزم وجوده لتحقيق هدف ما وهو  
تطبيق الحوكمة الالكترونية.
  - تعتبر هذه المتطلبات حاجة بالنسبة للشئ المراد  
تحقيقه.
  - هذه المتطلبات ضرورية بالنسبة للشئ المراد  
تحقيقه وهي الحوكمة الالكترونية.
  - هذه المتطلبات هي مجموعة الشروط اللازمة  
لتحقيق المتطلبات الادارية التكنولوجية و  
متطلبات البنية التحتية التقنية والمتطلبات  
القانونية ومتطلبات ادارة الموارد البشرية  
ومتطلبات الخصوصية والامن الرقمي لتطوير  
البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٢. مفهوم الحوكمة الالكترونية:

يعد مصطلح الحوكمة الالكترونية أحد أكثر  
المصطلحات انتشاراً في السنوات الاخيرة حيث تعتبر  
نتاج التطور التكنولوجي الذي واكبه العديد من  
السلوكيات المختلفة من خلال استعمال واستخدام  
التقنيات الحديثة في احداث الضرر والمساس بأمن  
الافراد والجماعات والمؤسسات والدول سواء في ما  
هو مادي أو معنوي. (أحمد، ٢٠١٢، ص.١٨٣)

ويمكن الإشارة بان مفهوم الحوكمة الالكترونية بانه  
عبارة عن نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين  
مستوى أداء الأجهزة المؤسسات الاكاديمية ورفع  
كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة  
منها، من خلال استخدام وسائل الكترونية تمكن من  
الاطلاع على المعلومات في المؤسسات واكمال التبادل  
بين الأجهزة المؤسسات وجمهور المستفيدين من  
خدماتها. (الهادي، ٢٠٠٦، ص.٢٣)

٣. التوصل الي مجموعة من المقترحات اللازمة  
لتطبيق الحوكمة الالكترونية في البناء التنظيمي  
بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

### سادساً: تساؤلات الدراسة.

١. يتحدد التساؤل الرئيس للدراسة في: " ما متطلبات  
تطبيق الحوكمة الالكترونية في البناء التنظيمي  
بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"، وينبثق من هذا  
التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:
  - ما المتطلبات الادارية والتنظيمية؟
  - ما المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية  
للحوكمة الالكترونية؟
  - ما المتطلبات المرتبطة بالمشاركة  
الالكترونية؟
  - ما المتطلبات القانونية للحوكمة الالكترونية؟
  - ما المتطلبات البشرية للحوكمة الالكترونية؟
  - ما المتطلبات المرتبطة بالخصوصية والامن  
الرقمي؟
٢. ما المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة  
الالكترونية في البناء التنظيمي بمؤسسات  
الرعاية الاجتماعية؟
٣. ما المقترحات اللازمة لتطبيق الحوكمة  
الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية  
الاجتماعية؟

### سابعاً: مفاهيم الدراسة

١. مفهوم المتطلبات:  
تعرف المتطلبات لغوياً بأنها: " مصدر الفعل المبني  
للمجهول ( ط ل ب) باعتباره ضرورياً لسد الحاجات  
وتلبية الرغبات، اصطلاحياً كما تعرف المتطلبات"  
مرادف لمفهوم الحاجة فهي تحدد المواد القائمة أو  
التي يمكن اتاحتها لربط ولتنسيق حتى يمكن تجنب  
الازدواجية والصراع والتنافس وأيضاً لرفاهية  
وتحقيق الذات.(السكري، ٢٠٠٠، ص.١٦٨)، وأيضاً  
بأنه شئ يستلزم وجوده أو هو شرط يجب توافره،  
وهكذا فإن المتطلب هو الشئ الذي يطالب بإيجاده

ويمكن وضع تعريفاً اجرائياً لمفهوم الحوكمة الالكترونية في هذه الدراسة بانها:

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

٢. التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية للمنظمة.

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

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

وتهدف الحوكمة الالكترونية بشكل عام الى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات العامة بواسطة التقنية ونظم المعلومات الالكترونية الحديثة من خلال:

(افندي، ٢٠٠٤، ص٢٠)

- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.

- خلق البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري والشامل والمتواصل.

- تقليل تكلفة التشغيل وتحسين المتواصل لمعادلات الإنتاجية.

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط.

- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.

- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.

- تطوير وتعزيز مستوى الآلية في الاستخدامات الخدمية والإنتاجية.

- إيجاد بيئة تعليمية مختلفة تعتمد كلياً على النظم الالكترونية المتقدمة

٣. مفهوم البناء التنظيمي

حيث يعد تقسيم العمل بين وحدات أية مؤسسة وتحديد العلاقة وشكل الاتصالات بينهما أحد الجوانب المهمة في عملية البناء الإداري، ويطلق على الشكل الذي يأخذه ذلك التقسيم والصلة بين

ويشير مصطلح الحوكمة الالكترونية الي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن من الاطلاع على معلومات حكومية واكمال التبادل بين الأجهزة في المؤسسات وذلك على أساس تحقيق المساواة والعدالة بين المعنيين كافة بالخدمات العامة.(الشريف، ٢٠٠٢، ص٤٥)

وتعرف الحوكمة الالكترونية بانها سلسلة العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني والتي تهدف الى تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين المؤسسة والمستفيد وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. (الصيرفي، ٢٠٠٧، ص١٧).

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 الالكترونية. (عدمان، ٢٠١٤، ص٣٦)

وتعرف الحوكمة الالكترونية بانها سلسلة العمليات والاجراءات المحاطة بإطار قانوني و التي تهدف الي تنظيم المعاملات و المعلومات و المخاطبات و المستندات الرسمية و الغير رسمية بين الحكومة و المواطن و تأمين سبل حفظها و أرشفتها و رقمنتها و توفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد علي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. (الدهشان، ٢٠٢٠، ص٢٥)

#### ٤. مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

تعرف المؤسسات الاجتماعية بأنها وحدات اجتماعية يتم بناؤها بشكل مقصود، لتحقيق أهداف محددة، فهي مؤسسة بها اتصال مباشر بالمستفيدين من الخدمات فى ميدان من ميادين الرعاية الاجتماعية (Day,2006,p.29).

وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية أيضا بأنها مؤسسات اجتماعية تتضمن مجموعة من الأنشطة والوظائف، وتهدف إلى تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية للأفراد.

كما عرفها زاسترو Zastro بأنها مؤسسات تقدم العديد من الخدمات للأفراد والأسر، مثل خدمات الرعاية الصحية والخدمات المقدمة للأيتام، والخدمات التعليمية، إلى جانب التنمية الاجتماعية للشباب بهدف تحسين نوعية الحياة (Zastro,2004.p8).

وعرفها كرسيتين Christian بأنها أداة أساسية لمساعدة الأفراد فى الحصول على الخدمات وإشباع الاحتياجات، وتقديم الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية (lovis and other,2014,p.347).

كما تعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأنها مؤسسات اجتماعية تهدف إلى مواجهة الاحتياجات الاجتماعية المختلفة للأفراد، وحل المشكلات من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والبرامج (ALcock and other,2012,p.21).

ومن هنا تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي المؤسسات التي تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والمساعدات لأفراد المجتمع بهدف تحسين نوعية حياتهم (الغزاوي، ١٩٩٥، ص.٢١)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لمؤسسات الرعاية الاجتماعية فى التالى:

- هي إدارات وأقسام مديرية التضامن الاجتماعى.
- تستخدم مجموعة من الأدوات لتحقيق أهدافها.
- تقوم على أساس التفاعل بين العناصر المكونة لها.

وحدات العمل المختلفة اسم البناء التنظيمي، ويأخذ الهيكل التنظيمي لغالبية المؤسسات شكلاً يشبه الهرم ويعرف باسم الهرم التنظيمي(جوهر، ٢٠٠٤، ص٣٨)

ويعرف البناء التنظيمي بأنه هو الإطار الذى يحدد للمؤسسة تقسيماتها التنظيمية واختصاصاتها ومسئولية تلك التقسيمات ، بما يضمن ترتيب وتنسيق الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية (خاطر، ٢٠٠٧، ص٩٣).

ويعرف بانه عبارة عن إطار يحدد الإدارات والأقسام الداخلية المختلفة للمؤسسة، فمن خلال الهيكل التنظيمي تتحدد خطوط السلطة وانسيابها بين الوظائف، وكذلك بين الوحدات الإدارية المختلفة التي تعمل معا على تحقيق أهداف المؤسسة(الدوري، ٢٠٠٨، ص ٢٩) وهو أيضاً الإطار الذي تمارس الإدارة بداخله ووظائفها"(اللزوي،٢٠٠٢،ص١٤)

وعرفة بدير بأنه : الإطار العام الذى بمقتضاه يتم رسم سلوك جميع الافراد العاملين بالمؤسسة فهو ليس هدفا فى حد ذاته ولكنه يشكل أداة تعكس فلسفة الإدارة فى تحديد الأسس التى من خلالها يتم تحديد مكوناته الرئيسية (بدير، ١٩٩٧، ص٢٨).

ويعرف البناء التنظيمي أيضا بأنه هو الإطار الذى يتحرك فيه الأفراد ، ومن خلاله يتم التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة فى المؤسسة كما يسهم فى تحقيق أهداف المؤسسة (دودين، ٢٠١٤، ص٣٠).

المفهوم الإجرائي للبناء التنظيمي:

- الإطار العام الذى يحدد الوحدات الإدارية التى تتكون منها مديرية التضامن الاجتماعى .
- يوضح العلاقات التى تربط بين الإدارات داخل مديرية التضامن الاجتماعى .
- يسهم فى تحقيق أهداف مديرية التضامن الاجتماعى .
- يعكس صورة المؤسسة وكيفية بنائها وطبيعة نشاطها، ومكوناتها الداخلية .

- متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

### ٣. صدق الأداة:

#### (أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (٨) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وحلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%). وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

#### (ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

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

#### (ج) صدق الاتساق الداخلي:

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

- تسعى إلى خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه من خلال تقديم مجموعة من الخدمات والبرامج.
- مؤسسات تهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والمساعدات، وخدمات الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع.
- تهدف إلى مساعدة أفراد المجتمع على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم.

### ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### ١- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتسهم في تحليل الظاهرة موضوع الدراسة

#### ٢- المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بأسيوط، وجميع الإدارات والوحدات التابعة لها.

#### ٣- ادوات الدراسة: تمثلت ادوات جمع البيانات في:

- استبيان للعاملين بكافة الإدارات بمديرية التضامن الاجتماعي حول متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قام الباحث بتصميم استبيان للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي حول متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.
٢. اشتملت استمارة استبيان العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي على المحاور التالية:
- البيانات الأولية.



جدول رقم (١) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الاستبيان ودرجة الاستبيان ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٠.٨٩٠	**
٢	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٠.٩٦٠	**
٣	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٠.٩٤٠	**

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

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

يوضح الجدول السابق أن:  
معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.  
٤. ثبات الأداة:

جدول رقم (٢) يوضح نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠.٩٣
٢	المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠.٩٤
٣	مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية لتطوير البناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠.٨٤
	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	٠.٨٦

• المجال البشري: جميع العاملين بإدارات مديرية التضامن الاجتماعي والبالغ عددهم (١٥٢)، وهم كل من يشغل وظيفة إدارية بإدارات مديرية التضامن الاجتماعي سواء كان رئيس قسم، أخصائي اجتماعي، إداري.

يوضح الجدول السابق أن:  
معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.  
٤- مجالات الدراسة: -

تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $3/2 = 0.67$ ) 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 (٣) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لمتطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا-كرونباخ).

#### تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة

- المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية التضامن الاجتماعي بأسبوط وجميع الإدارات والوحدات الاجتماعية التابعة لها.
  - المجال الزمني: وهي الفترة التي استغرقتها الباحثة في جمع البيانات، وقد استغرقت عملية جمع البيانات من الميدان الفترة من (١٠ / ٨ / ٢٠٢١) إلى (٣٠ / ٩ / ٢٠٢١).
  - تحديد مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:
- للحكم على مستوى أبعاد متطلبات الحوكمة الالكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحيث

#### أساليب التحليل الإحصائي

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي،

جدول رقم (٤) يوضح خصائص مجتمع الدراسة ن = ١٥٢

المتغير	$\bar{x}$	$\sigma$
السن	٤٤	٧
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٦	٦
المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٧٢
	انثى	٨٠
	المجموع	١٥٢
		%١٠٠

٤٦.١	٧٠	متوسط	المؤهل العلمي
٤٣.٤	٦٦	جامعي	
١٠.٥	١٦	فوق الجامعي	
%١٠٠	١٥٢	المجموع	
١١.٢	١٧	رئيس قسم	الموقع الوظيفي
٣٤.٢	٥٢	أخصائي اجتماعي	
٥٤.٦	٨٣	إداري	
%١٠٠	١٥٢	المجموع	

- يوضح الجدول السابق أن
- متوسط سن المسؤولين (٤٤) سنة، وبانحراف معياري (٧) سنوات تقريباً، وهذا يشير إلى مرحلة النضج التي يمر بها العاملين داخل مديرية التضامن الاجتماعي.
  - متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١٦) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً، وهذا ما يشير إلى تمتع العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بقدر معقول من الخبرات التي تؤهلهم على تحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية بشكل أفضل.
  - أكبر نسبة من العاملين إناث بنسبة (٥٢.٦%)، يليها الذكور بنسبة (٤٧.٤%)، وهذا ما يشير إلى أن وجودهن مهم جداً في العمل الاجتماعي عن الذكور التي تمثل نسبتهم ٤٧.٤% من مجتمع الدراسة، وقد يرجع ذلك إلى وجودهم في بعض الوظائف التي تتطلب زيارات ميدانية إلى الإدارات والوحدات الاجتماعية.
- أكبر نسبة من العاملين حاصلين على مؤهل متوسط بنسبة (٤٦.١%)، يليها حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (٤٣.٤%)، ثم حاصلين على دبلوم دراسات عليا بنسبة (٦.٦%). يليها حاصلين على ماجستير بنسبة (٣.٩%).، ويشير ذلك إلى تنوع المستويات التعليمية التي يتمتع بها العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي، هذا بالإضافة إلى أن ارتفاع نسبة تعليم العاملين تدل على قدرتهم على تحديد متطلبات الحوكمة الإلكترونية.
- أكبر نسبة من العاملين وظيفتهم إداري بنسبة (٥٤.٦%)، يليها أخصائي اجتماعي بنسبة (٣٤.٢%)، ثم رئيس قسم بنسبة (١١.٢%)، وهذا يشير إلى تنوع المستويات الوظيفية داخل مديرية التضامن الاجتماعي، مما يؤدي إلى تنوع المهام الموكلة إليهم.

جدول رقم (٥) يوضح توزيع العاملين حسب الإدارة التابع لها (ن=١٥٢)

م	الإدارة التابع لها	ك	%
١	إدارة الضمان الاجتماعي	٢٢	١٤.٥
٢	إدارة التأهيل الاجتماعي	١٥	٩.٩
٣	إدارة المتابعة	١٣	٨.٦
٤	إدارة خدمة المواطنين	٦	٣.٩
٥	إدارة التخطيط	١١	٧.٢

٤.٦	٧	إدارة التدريب	٦
٧.٩	١٢	إدارة الأسرة والطفولة	٧
٧.٢	١١	إدارة الجمعيات الأهلية	٨
٤.٦	٧	إدارة التنمية	٩
٣.٩	٦	إدارة الشؤون القانونية	١٠
٢	٣	إدارة مركز المعلومات	١١
٧.٩	١٢	إدارة شؤون عاملين	١٢
٥.٣	٨	إدارة الموارد البشرية	١٣
٢.٦	٤	إدارة الأسر المنتجة	١٤
٠.٧	١	إدارة المجتمعات العمرانية	١٥
٢.٦	٤	إدارة أسر المقاتلين	١٦
٦.٦	١٠	إدارة الحسابات	١٧
١٠٠	١٥٢	المجموع	

بنسبة (٤.٦%)، ثم إدارة خدمة المواطنين، وإدارة الشؤون القانونية بنسبة (٣.٩%)، يليها إدارة الأسر المنتجة، وإدارة أسر المقاتلين بنسبة (٢.٦%)، ثم إدارة المعلومات بنسبة (٢%)، يليها إدارة المجتمعات العمرانية بنسبة (٠.٧%)، وقد يشير ذلك إلى تنوع الإدارات الملحقين بها العاملين مما يعود بالنفع على تقديم الخدمات للمستفيدين بطريقة فعالة ومتنوعة. المحور الثاني: متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة من العاملين تابعين لإدارة الضمان الاجتماعي بنسبة (١٤.٥%)، يليها إدارة التأهيل الاجتماعي بنسبة (٩.٩%)، ثم إدارة المتابعة بنسبة (٨.٦%)، يليها إدارة الأسرة والطفولة، وإدارة شؤون عاملين بنسبة (٧.٩%)، ثم إدارة التخطيط، وإدارة الجمعيات الأهلية بنسبة (٧.٢%)، يليها إدارة الحسابات بنسبة (٦.٦%)، ثم إدارة الموارد البشرية بنسبة (٥.٣%)، يليها إدارة التدريب، إدارة التنمية

جدول رقم (٦) يوضح المتطلبات الادارية للحوكمة الالكترونية (ن=١٥٢)

الترتيب	س	لا	الاستجابات				العبارات	م
			الى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%		
٢	٠.٧٢	٢٣	٤٨	٧٣	٢٨.٩	٤٤	١	الخدمة الالكترونية تساهم في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها
٧	٠.٧٢	٤٨	٣٧.٥	٥٧	١٤.٥	٢٢	٢	ضرورة ان تتميز الخدمة الالكترونية بالمرونة العالية
٦	٠.٦٨	٤٥.٤	٤٢.٨	٦٥	١١.٨	١٨	٣	الهيكل التنظيمي ملائم لاحتياجات المديرية في تسهيل تطبيق الحوكمة الالكترونية
١	٠.٧٤	١٩.٧	٤٢.٨	٦٥	٣٧.٥	٥٧	٤	التحفيز المستمر للإدارة للعاملين على

									استخدام الحوكمة الإلكترونية في تقديم الخدمات
٨	٠.٧	١.٥١	٦١.٢	٩٣	٢٧	٤١	١١.٨	١٨	إقامة دورات تدريبية للموظفين لكيفية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة
٤	٠.٨٣	١.٩٥	٣٦.٨	٥٦	٣١.٦	٤٨	٣١.٦	٤٨	تساهم الخدمة الإلكترونية في الرد السريع على استفسارات المواطنين حول الخدمات وجاهزيتها
٣	٠.٧١	١.٩٧	٢٧	٤١	٤٩.٣	٧٥	٢٣.٧	٣٦	لا يوجد فساد اداري اثناء تقديم الخدمة الإلكترونية
٥	٠.٦٩	١.٩١	٢٨.٩	٤٤	٥١.٣	٧٨	١٩.٧	٣٠	سهولة الوصول الي الخدمات الإلكترونية
مستوى متوسط	٠.٣٧	١.٨٦	البعد ككل						

دورات تدريبية للموظفين لكيفية استخدام التقنيات

الرقمية الحديثة بمتوسط حسابي (٠.٧)

– ويتفق ذلك مع دراسة (بوخريص ٢٠١٧ ،

Cwikel, Cannn 2001) التي ركزت في

الاعتماد على استخدام تكنولوجيا المعلومات من

خلال الكمبيوتر في العمل ، وكذلك التأكيد على

أهمية دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز

التنظيمي، وكدت على أهمية النواحي الادراية

لتحديد إمكانية استخدامات تكنولوجيا المعلومات،

في تطوير عملية تقديم الخدمات من خلال

السرعة والمرونة والاستمرارية.

١. متطلبات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية

يوضح الجدول السابق أن

– مستوي المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق

الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات

الرعاية الاجتماعية كما يحددها العاملين وذلك

بمتوسط حسابي (١.٨٦)، جاء في الترتيب الأول

التحفيز المستمر للإدارة للعاملين على استخدام

الحوكمة الإلكترونية في تقديم الخدمات بمتوسط

حسابي (٢.١٨) ، وجاء في الترتيب الثاني

الخدمة الإلكترونية تساهم في تبسيط الاجراءات

اللازمة للحصول عليها بمتوسط حسابي

(٢.٠٦)، وجاء في الترتيب الثالث لا يوجد فساد

اداري اثناء تقديم الخدمة الإلكترونية بمتوسط

حسابي (١.٩٧)، وفي الترتيب الأخير إقامة

جدول رقم (٧) يوضح متطلبات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية (ن=١٥٢)

الترتيب	σ	س	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٨	٠.٦٦	١.٧	٤١.٤	٦٣	٤٧.٤	٧٢	١١.٢	١٧	توفير تطبيقات وبرامج تكنولوجية حديثة تمكن المؤسسة من تقديم الخدمات لعملائها	١
٧	٠.٦٥	١.٨٣	٣٠.٩	٤٧	٥٥.٣	٨٤	١٣.٨	٢١	توفير أجهزة كافية من الحاسب الآلي	٢
٤	٠.٦٤	٢.٢٥	١١.٢	١٧	٥٢.٦	٨٠	٣٦.٢	٥٥	الحرص على التحديث المستمر لقاعدة البيانات والمعلومات	٣
٢	٠.٥٩	٢.٣٦	٥.٩	٩	٥٢	٧٩	٤٢.١	٦٤	توفير أجهزة الكترونية تتيح تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتساهم في تحويل العمل الورقي إلى إلكتروني	٤
٦	٠.٧٨	١.٩٦	٣٢.٢	٤٩	٣٩.٥	٦٠	٢٨.٣	٤٣	وضع معايير رقابية إلكترونية لضمان معدل أداء العاملين	٥
١	٠.٦٢	٢.٤	٧.٢	١١	٤٥.٤	٦٩	٤٧.٤	٧٢	تصميم موقع للمنظمة على شبكة الانترنت لتلقى شكاوى ومقترحات المواطنين	٦
٣	٠.٦٥	٢.٢٦	١١.٢	١٧	٥١.٣	٧٨	٣٧.٥	٥٧	توفير قاعدة بيانات الكترونية خاصة بالعملاء المستفيدين	٧
٥	٠.٧١	١.٩٩	٢٥.٧	٣٩	٤٩.٣	٧٥	٢٥	٣٨	استخدام آليات متابعة إلكترونية لحل أي مشكلات تواجه تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية	٨
مستوى متوسط	٠.٢٦	١.٩٤	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

– مستوى متطلبات البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها العاملين وذلك بمتوسط حسابي (١.٩٤)، جاء في الترتيب الأول تصميم موقع للمنظمة على شبكة الانترنت لتلقى

شكاوى ومقترحات المواطنين بمتوسط حسابي (٢.٤)، وجاء في الترتيب الثاني توفير أجهزة الكترونية تتيح تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتساهم في تحويل العمل الورقي إلى إلكتروني بمتوسط حسابي (٢.٣٦)، وجاء في الترتيب الثالث توفير

في (petrewil and jeannew rose 2004) ضرورة الاستفادة من خدمات الانترنت وذلك للانتقال من نظام تقديم الخدمات التقليدية الى تقديم خدمات الكترونية لذا كان لابد من وجود مزودين دائما من خدمات الإنترنت، وكذلك دراسة (1999 Bharadwaj, and Konsynski) التي اكدت أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كالأجهزة وقواعد البيانات والشبكات والتجهيزات الأخرى تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء المنظمة

٢. متطلبات المشاركة الالكترونية

قاعدة بيانات الكترونية خاصة بالعملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٢٦)، وفي الترتيب الأخير توفير تطبيقات وبرامج تكنولوجية حديثة تمكن المؤسسة من تقديم الخدمات لعملائها بمتوسط حسابي (١.٧)،

- ويتفق ذلك مع دراسة (سعد ٢٠٠٢) التي اكدت ان استخدام بعض الأساليب في الحصول علي البيانات والمعلومات مثل استطلاع آراء المسؤولين بأجهزة الخدمات الاجتماعية والاعتماد علي أجهزة الحاسب الآلي في الحصول علي بيانات دقيقة وكذلك ودراسة جمعة ٢٠٢٠،

جدول رقم (٨) يوضح متطلبات المشاركة الالكترونية (ن=١٥٢)

الترتيب	σ	س	الاستجابات				العبارات		م
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٧	٠.٦٤	١.٣٩	٦٩.٧	١٠٦	٢١.٧	٣٣	٨.٦	١٣	الاهتمام بمشاركة أنشطة المؤسسة عبر شبكات التواصل كنوع من التسويق الالكتروني لخدمات المؤسسة
٦	٠.٦	١.٤٢	٦٤.٥	٩٨	٢٩.٦	٤٥	٥.٩	٩	الاهتمام بشكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين
٣	٠.٧٧	١.٦٠	٥٦.٦	٨٦	٢٥.٧	٣٩	١٧.٨	٢٧	توفير خدمة الرد الآلي على استفسارات العملاء المستفيدين
٢	٠.٦٨	١.٦١	٥٠.٧	٧٧	٣٨.٢	٥٨	١١.٢	١٧	تشجيع العاملين على التواصل مع العملاء المستفيدين عبر الانترنت
١	٠.٨	١.٨٢	٤٢.٨	٦٥	٣٢.٩	٥٠	٢٤.٣	٣٧	الإعلان المستمر عن خدمات المؤسسة عبر الموقع الرسمي لها عبر الانترنت
٤	٠.٧٤	١.٥٩	٥٦.٦	٨٦	٢٨.٣	٤٣	١٥.١	٢٣	استطلاع رأي العملاء من حين لآخر حول جودة الخدمة المقدمة
٥	٠.٧٥	١.٥٥	٦٠.٥	٩٢	٢٣.٧	٣٦	١٥.٨	٢٤	إنشاء حساب رسمي خاص بالمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بكافة أشكالها المختلفة

٨	٠.٦٦	١.٣	٤١.٤	٦٣	٤٧.٤	٧٢	١١.٢	١٧	تشجيع العملاء المستفيدين لإبداء آرائهم حول الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة	٨
مستوى منخفض	٠.٤٤	١.٥٧	البعد ككل							

الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة  
بمتوسط حسابي (١.٣).

ويتفق ذلك مع دراسة (محمد، حسان، علاء - ٢٠١٨) في أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، ودراسة (Aneri Mehta 2014) أشارت الى ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة ودراسة (صابر ٢٠١٢، البكري ٢٠١٣) تحديد إمكانية استخدامات تكنولوجيا المعلومات، في تطوير عملية تقديم الخدمات من خلال السرعة والمرونة والاستمرارية  
٣. المتطلبات القانونية للحوكمة الإلكترونية

يوضح الجدول السابق أن

- مستوى متطلبات المشاركة الإلكترونية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها العاملين وذلك بمتوسط حسابي (١.٥٧)، جاء في الترتيب الأول الإعلان المستمر عن خدمات المؤسسة عبر

الموقع الرسمي لها عبر الانترنت بمتوسط حسابي (١.٨٢)، وجاء في الترتيب الثاني تشجيع العاملين على التواصل مع العملاء المستفيدين عبر الانترنت بمتوسط حسابي (١.٦١)، وجاء في الترتيب الثالث توفير خدمة الرد الآلي على استفسارات العملاء المستفيدين بمتوسط حسابي (١.٦٠)، وفي الترتيب الأخير تشجيع العملاء المستفيدين لإبداء آرائهم حول

جدول رقم (٩) يوضح المتطلبات القانونية للحوكمة الإلكترونية (ن=١٥٢)

م	العبارات	الاستجابات								
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تسهل المنظمة عملية تبادل المعلومات عبر الانترنت في إطار قانوني	٤٣	٢٨.٣	٦٠	٣٩.٥	٤٩	٣٢.٢	١.٩٦	٠.٧٨	٦
٢	وضع القوانين واللوائح المنظمة للعمل على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة	٧٢	٤٧.٤	٦٩	٤٥.٤	١١	٧.٢	٢.٤	٠.٦٢	١
٣	توافر تشريعات لأمن المعلومات	٥٧	٣٧.٥	٧٨	٥١.٣	١٧	١١.٢	٢.٢٦	٠.٦٥	٣
٤	توفير نظام دفع الفواتير عبر	١٧	١١.٢	٧٢	٤٧.٤	٦٣	٤١.٤	١.٧	٠.٦٦	٨



									الانترنت لعملاء المنظمة بشكل معترف به
٧	٠.٦٥	١.٨٣	٣٠.٩	٤٧	٥٥.٣	٨٤	١٣.٨	٢١	٥ ضرورة الاعتراف القانوني بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المنظمة
٤	٠.٦٤	٢.٢٥	١١.٢	١٧	٥٢.٦	٨٠	٣٦.٢	٥٥	٦ توفير نظام قانوني بالمنظمة للتوقيع الإلكتروني
٢	٠.٥٩	٢.٣٦	٥.٩	٩	٥٢	٧٩	٤٢.١	٦٤	٧ توفير وثائق خاصة بالحكومة الإلكترونية داخل المنظمة
٩	٠.٧٢	١.٥٩	٥٥.٣	٨٤	٣٠.٩	٤٧	١٣.٨	٢١	٨ وجود عقوبات رادعة للموظفين حال التلاعب بالخدمات الإلكترونية
٥	٠.٧١	١.٩٩	٢٥.٧	٣٩	٤٩.٣	٧٥	٢٥	٣٨	٩ ضرورة عقد المنظمة اتفاقيات الإلكترونية بينها وبين المنظمات الأخرى
مسد توى متو سط	٠.٢٦	١.٩٤							البعد ككل

يوضح الجدول السابق أ

عقوبات رادعة للموظفين حال التلاعب بالخدمات

الإلكترونية بمتوسط حسابي (١.٥٩).  
- ويتفق ذلك مع دراسة كلا من (عبد  
المقصود، ٢٠٠٥، ناجي ٢٠٠٥) في ضرورة  
استخدام بعض الأساليب في الحصول على  
البيانات والمعلومات مثل استطلاع آراء  
المسؤولين بأجهزة الخدمات الاجتماعية والاعتماد  
على أجهزة الحاسب الآلي في الحصول على  
بيانات دقيقة، وأيضاً تساعد نظم المعلومات  
المتتمثلة في جدولة وتنظيم البيانات وتصنيفها من  
قبل أجهزة الحاسب الآلي في عملية التخطيط  
وتطوير برامج الرعاية الاجتماعية  
٤. المتطلبات البشرية

مستوي المتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق  
الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات  
الرعاية الاجتماعية كما يحددها العاملين وذلك  
بمتوسط حسابي (١.٩٤)، جاء في الترتيب الأول  
وضع القوانين واللوائح المنظمة للعمل على  
الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة بمتوسط  
حسابي (٢.٤)، وجاء في الترتيب الثاني توفير  
وثائق خاصة بالحكومة الإلكترونية داخل المنظمة  
بمتوسط حسابي (٢.٣٦)، وجاء في الترتيب  
الثالث توافر تشريعات لأمن المعلومات بمتوسط  
حسابي (٢.٢٦)، وفي الترتيب الأخير وجود

جدول (١٠) يوضح المتطلبات البشرية للحوكمة الالكترونية (ن=١٥٢)

الترتيب ب	σ	— س	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠.٧٤	٢.١٨	١٩.٧	٣٠	٤٢.٨	٦٥	٣٧.٥	٥٧	تشجيع المسؤولين على تنظيم وإدارة المعلومات على الحاسب الآلي	١
٣	٠.٧١	١.٩٧	٢٧	٤١	٤٩.٣	٧٥	٢٣.٧	٣٦	الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية	٢
٥	٠.٦٩	١.٩١	٢٨.٩	٤٤	٥١.٣	٧٨	١٩.٧	٣٠	إنشاء بريد الكتروني العاملين بالمنظمة على الموقع الالكتروني للمؤسسة	٣
٦	٠.٦٨	١.٦٦	٤٥.٤	٦٩	٤٢.٨	٦٥	١١.٨	١٨	تعزيز محو الأمية الالكترونية لدى المسؤولين بالمؤسسة	٤
٧	٠.٧٢	١.٦٦	٤٨	٧٣	٣٧.٥	٥٧	١٤.٥	٢٢	إقامة دورات تدريبية للعاملين باستمرار في مجال وإدارة وتطبيق الحوكمة الالكترونية	٥
٢	٠.٧٢	٢.٠٦	٢٣	٣٥	٤٨	٧٣	٢٨.٩	٤٤	تدريب المسؤولين على البيئة الالكترونية	٦
٤	٠.٨٣	١.٩٥	٣٦.٨	٥٦	٣١.٦	٤٨	٣١.٦	٤٨	تصميم برامج خاصة بتدريب العاملين على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة	٧
مستوى متوسط ط	٠.٣٧	١.٨٦	البعد ككل							

تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية بمتوسط حسابي (١.٩٧)، وفي الترتيب الأخير إقامة دورات تدريبية للعاملين باستمرار في مجال وإدارة وتطبيق الحوكمة الالكترونية بمتوسط حسابي (١.٦٦)، ويشير ذلك الى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية الاجتماعية،

ويتفق ذلك مع دراسة (عبود ٢٠١٩) والتي اشارت الى مدى جاهزية تطبيق الحوكمة

يوضح الجدول السابق أ

مستوي المتطلبات البشرية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها العاملين وذلك بمتوسط حسابي (١.٨٦)، جاء في الترتيب الأول تشجيع المسؤولين على تنظيم وإدارة المعلومات على الحاسب الآلي بمتوسط حسابي (٢.١٨)، وجاء في الترتيب الثاني تدريب المسؤولين على البيئة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢.٠٦)، وجاء في الترتيب الثالث الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة

العديد من الدورات التدريبية للعاملين وتشجيعهم  
نحو التوجه لاستخدام الحوكمة الالكترونية

٥. المتطلبات المرتبطة بالخصوصية والامن الرقمي

الالكترونية وأهم المؤشرات المطلوبة وتحليلها  
كمؤشر القدرة والموارد البشرية ومؤشر  
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودراسة  
(جمعة ٢٠٢٠) التي اكدت علي ضرورة توفير

جدول (١١) يوضح متطلبات الخصوصية والامن الرقمي (ن=١٥٢)

م	العبارات	الاستجابات						نعم	ك
		لا		الى حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	ضرورة التصدي لأي رسائل الالكترونية مخالفة لأهداف وأمن المنظمة	٦٢	٤٠.٨	٦٥	٤٢.٨	٢٥	١٦.٤	٢	٠.٧٢
٢	تأمين المعلومات الخاصة بالمنظمة بنظام محكم وجيد	١	٠.٧	١٠	٦.٦	١٤١	٩٢.٨	٩	٠.٢٩
٣	توفير أنظمة سرية لحفظ الملفات والوثائق إلكترونياً	٦٠	٣٩.٥	٧٦	٥٠	١٦	١٠.٥	١	٠.٦٥
٤	توفير برامج حماية حديثة لصد خطر اختراق المعلومات من طرف آخر	٥٤	٣٥.٥	٧٣	٤٨	٢٥	١٦.٤	٣	٠.٧
٥	يجب على المنظمة الإلمام بالأدوات الرقمية غير الآمنة لتجنب استخدامها	٢١	١٣.٨	٤٥	٢٩.٦	٨٦	٥٦.٦	٨	٠.٧٢
٦	تأمين حسابات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة	٤٣	٢٨.٣	٦٩	٤٥.٤	٤٠	٢٦.٣	٤	٠.٧٤
٧	التحقق من مصداقية البيانات والمعلومات الواردة للمنظمة	٣٤	٢٢.٤	٥٨	٣٨.٢	٦٠	٣٩.٥	٥	٠.٧٧
٨	مواجهة التهديدات الرقمية للمنظمة أياً كان نوعها بشكل مستمر	١٠	٦.٦	٨٥	٥٥.٩	٥٧	٣٧.٥	٦	٠.٥٩
٩	ضرورة استخدام قنوات اتصال آمنة للبريد الالكتروني الخاص بالعاملين وغيرها	١٧	١١.٢	٦٣	٤١.٤	٧٢	٤٧.٤	٧	٠.٦٨
مستوى متوسط		١.٨٤	٠.٢٩						

بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية  
كما يحددها العاملون وذلك بمتوسط  
حسابي(١.٨٤)، جاء في الترتيب الأول توفير

يوضح الجدول السابق أ  
- مستوى المتطلبات المرتبطة بالخصوصية والامن  
الرقمي اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية

– ويتفق ذلك مع دراسة ( محمد، حسان، علاء  
٢٠١٨ ) إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل  
الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط  
عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات  
والخدمات. ودراسة (Aneri Mehta 2014 )  
اشارت الى ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق  
الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة  
ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة  
المحور الثالث: المعوقات التي تواجه استخدام  
الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات  
الرعاية الاجتماعية

جدول (١٢) يوضح المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية  
الاجتماعية (ن=١٥٢)

الترتيب	σ	س	الاستجابات						العبارات	م	
			لا		الى حد ما		نعم				
			%	ك	%	ك	%	ك			
١	٠.٥٧	٢.٥٥	٣.٩	٦	٣٦.٥	٨	٥٩.٠	٩	٠	عدم توافر التقنيات والأجهزة اللازمة للعمل الإلكتروني	١
٥	٠.٥٧	٢.٣	٥.٩	٩	٥٨.٠	٦	٣٥.٥	٤	٤	عدم وجود بنية تحتية ملائمة	٢
٤	٠.٦٥	٢.٣٤	٩.٩	١	٤٦.٥	٧	٤٣.٤	٦	٦	صعوبة تعديل وتبسيط الاجراءات الإدارية لكي تتوافق مع متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية	٣
٨	٠.٦٢	٢.٢٤	٩.٩	١	٥٥.٥	٩	٣٤.٥	٢	٢	صعوبة الدخول على مواقع الانترنت لتقديم الخدمة المناسبة لعملاء المنظمة	٤
٢	٠.٦١	٢.٥٣	٥.٩	٩	٣٤.٥	٩	٥٩.٠	٩	٠	قلة المعلومات حول البيانات والمعلومات الخاصة بالشبكات	٥
٣	٠.٦	٢.٤٧	٥.٣	٨	٤٢.٥	٦	٥٢.٥	٨	٠	عدم معرفة القوانين والتشريعات الخاصة بالاستخدام السليم لشبكات الانترنت	٦
٦	٠.٦٢	٢.٢٨	٩.٢	١	٥٣.٥	٨	٣٧.٥	٥	٧	كثرة المشكلات الفنية المرتبطة باستخدام الشبكات ومواقع الانترنت	٧
١٠	٠.٦٦	٢.١٤	١٥.٥	٢	٥٤.٥	٦	٢٩.٥	٤	٥	القلق الدائم نحو اختراق شبكة الانترنت والدخول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة	٨
٧	٠.٦٤	٢.٢٦	١٠.٥	١	٥٢.٥	٦	٣٦.٥	٥	٦	عدم ثقة متلقي الخدمة في الخدمات الإلكترونية	٩

٩	٠.٦٧	٢.٢٤	١٣.٢	٤٩.٠	٧	٣٧.٠	٥	١	٠	قلة المتخصصين في تقنية المعلومات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية
مستوى متوسط	٠.٣٦	٢.٣٤	البعد ككل							

ملائمة بمتوسط حسابي (٢.٣)، وجاء في الترتيب الأخير القلق الدائم نحو اختراق شبكة الانترنت والدخول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بالمنظمة بمتوسط حسابي (٢.١٤)، وهذا ما أكدته دراسة (ناجي ٢٠٠٥) في ضرورة التخفيف من التحديات التي تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على المستوى المحلي، مع التأكيد على أهمية دور الحكومة في النهوض بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل التنمية.

المحور الرابع: مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية

يوضح الجدول السابق المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث جاء في الترتيب الأول عدم توافر التقنيات والأجهزة اللازمة للعمل الإلكتروني بمتوسط حسابي (٢.٥٥)، وجاء في الترتيب الثاني قلة المعلومات حول البيانات والمعلومات الخاصة بالشبكات بمتوسط حسابي (٢.٥٣)، وجاء في الترتيب الثالث عدم معرفة القوانين والتشريعات الخاصة بالاستخدام السليم لشبكات الانترنت بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وجاء في الترتيب الرابع صعوبة تعديل وتبسيط الإجراءات الإدارية لكي تتوافق مع متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢.٣٤)، وجاء في الترتيب الخامس عدم وجود بنية تحتية

#### جدول رقم (١٣)

يوضح مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

(ن=١٥٢)

الترتيب ب	σ	س	الاستجابات						العبارات	م
			لا		الى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١٠	٠.٦٥	٢.٧ ٦	٩.٩	١٥.٠	٢	٧٥.٠	١١	تطوير الهياكل الإدارية للمؤسسة بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الحوكمة الإلكترونية	١	
٢	٠.٣٢	٢.٩ ١	١.٣	٥.٩	٩	٩٢.٠	١٤	توفير المخصصات المالية للتحويل نحو الحوكمة الرقمية للمنظمة	٢	
٣	٠.٣٤	٢.٩ ٣	١.٣	٧.٢	١	٩١.٠	١٣	إقامة دورات تدريبية للموظفين لكيفية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة	٣	
٧	٠.٣٩	٢.٨ ٥	١.٣	١٢.٠	١	٨٦.٠	١٣	تغيير كلمات المرور الخاصة بالمنظمة بشكل مستمر	٤	
٥	٠.٣٦	٢.٨ ٧	٠.٧	١١.٠	١	٨٧.٠	١٣	عمل نشرات توضيحية باستمرار نحو أهمية التحويل إلى الحوكمة الإلكترونية	٥	
١	٠.٣٢	٢.٩ ١	١.٢	٥.٣	٨	٩٣.٠	١٤	ضرورة سعي الإدارة بشكل مستمر إلى الانتقال من دائرة	٦	

٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥
٤	٢.٩	٢.٨	٢.٠	٤	٤.٦	٧	٩٢.٠	١٤					
٩	٢.٨	٢.٨	٣.٠	٥	١١.٠	١	٨٥.٠	١٣					
٦	٢.٨	٢.٨	١.٠	٢	١٠.٠	١	٨٨.٠	١٣					
٨	٢.٨	٢.٨	٢.٠	٤	١١.٠	١	٨٦.٠	١٣					
مستوى مرتفع	٢.٨	٢.٨	٢.٠	٤	١١.٠	١	٨٦.٠	١٣					

لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

### عاشراً: تصور تخطيطي مقترح لتنفيذ تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

في ضوء الإطار النظري للدراسة ونتائج الدراسات السابقة وتحقيقاً للهدف الذي تسعى اليه الدراسة ، وما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من نتائج يمكن للباحثة وضع تصور تخطيطي مقترح لتنفيذ تطبيق الحوكمة الإلكترونية بمديرية التضامن الاجتماعي بأسبوط ، وذلك لتحسين مستوى أداء العمل وزيادة الترابط بين أقسام المديرية إلى جانب تقديم الخدمات بطريقة سريعة وجوده عالية .

اولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور التخطيطي المقترح

يستند هذا التصور على مجموعة من الأسس والمصادر العلمية وهي :-

- ١- التراث النظري الذي اعتمدت عليه الدراسة والمعارف النظرية الخاصة بالحوكمة الإلكترونية وأهميتها لمؤسسات الرعاية الاجتماعية .
- ٢- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة الخاصة بالحوكمة الإلكترونية وتحليل هذه النتائج .

يوضح الجدول السابق مقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث جاء في الترتيب الأول ضرورة سعي الإدارة بشكل مستمر إلى الانتقال من دائرة الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي(٢٠٩٢)، وجاء في الترتيب الثاني توفير المخصصات المالية للتحويل نحو الحوكمة الرقمية للمنظمة بمتوسط حسابي(٢٠٩١)، وجاء في الترتيب الثالث إقامة دورات تدريبية للموظفين لكيفية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة بمتوسط حسابي(٢٠٩)، وجاء في الترتيب الرابع استخدام تقنيات عالية لتوفير الأمن والحماية للبيانات والمعلومات الإدارية بمتوسط حسابي(٢٠٩)، وجاء في الترتيب الخامس عمل نشرات توضيحية باستمرار نحو أهمية التحول إلى الحوكمة الإلكترونية بمتوسط حسابي(٢٠٨٧)، وجاء في الترتيب الأخير تطوير الهياكل الإدارية للمؤسسة بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الحوكمة الإلكترونية بمتوسط حسابي(٢٠٧٦)، مما يؤكد ضرورة تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحوكمة الإلكترونية والتعامل بشكل اساسي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على ضرورة وجود قيادة قوية

- مؤشرات تخطيطية مرتبطة بالمتطلبات القانوني-
- توفير الاجهزة التكنولوجية الحديثة من أجهزة حاسب آلي ومعدات وقواعد البيانات والبرامج .
- زيادة الترابط الإلكتروني بين المؤسسة وبعضها وبينها وبين المؤسسات الأخرى.
- توفير البنية التحتية اللازمة الحوكمة الإلكترونية .
- يجب توافر نظام أمنى لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالمعاملات الإدارية
- توفير خدمة الاتصال عن بعد ، وهذا البرنامج يوفر إمكانية الوصول إلى أي جهاز آخر في منطقته أخرى وشبكة أخرى عبر الانترنت ، مثال على ذلك البرنامج المستخدم في مشروع تكافل وكرامة .
- بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة .
- توفير موقع الكتروني للمؤسسة .
- اقتراح القوانين واللائحة والجراءات التي تسهل عملية التحول إلى الحوكمة الإلكترونية.
- مؤشرات تخطيطية مرتبطة بالمتطلبات بالخصوصية والامن الرقمي تأمين المعلومات الخاصة بالمنظمة بنظام محكم وجيد
- توفير برامج حماية حديثة لصد خطر اختراق المعلومات من طرف آخر
- تأمين حسابات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنظمة
- لابد من التصدي لأي رسائل الكترونية مخالفة لأهداف وأمن المنظمة
- توفير أنظمة سرية لحفظ الملفات والوثائق الكترونياً
- العمل على الإلمام بالأدوات الرقمية غير الآمنة لتجنب استخدامها داخل المنظمة
- التحقق من مصداقية البيانات والمعلومات الواردة للمنظمة
- مواجهة التهديدات الرقمية للمنظمة أيضاً كان نوعها بشكل مستمر

- ٣- ما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج ، والتي تعد من الركائز الاساسية التي اعتمد عليها الباحث في وضع التصور المقترح .
- ثانيا : أهداف التصور التخطيطي المقترح يهدف التصور المقترح إلى تفعيل تطبيق الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك من خلال :
- توفير متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات القانونية، متطلبات البنية التحتية، متطلبات المشاركة الإلكترونية، متطلبات الخصوصية والامن الرقمي)
- تذليل الصعوبات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية بمديرية التضامن الاجتماعي .
- ثالثاً: مؤشرات تخطيطية مرتبطة بتوفير متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالتنسيق مع الإدارات والمنظمات الأخرى التي تطبق نظام الحوكمة الإلكترونية .
- اقتراح القوانين واللائحة والجراءات التي تسهل التحول إلى الحوكمة الإلكترونية.
- استخدام الأرشفة الإلكترونية لكافة أعمال المؤسسة .
- وضع خطة تدريبية للعاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- الربط الإلكتروني بين مختلف الأقسام بالمؤسسة.
- الاستعانة بأساليب إدارية حديثة إلكترونية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- اعتماد الإدارة على قيادات إدارية .
- تغيير الهياكل التنظيمية الحالية وتطويرها بما يتناسب مع الحوكمة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات البحثية والاستشارية لوضع المواصفات العامة لمشروع الحوكمة الإلكترونية.

- استخدام قنوات اتصال آمنة للبريد الإلكتروني الخاص بالعاملين.
  - مؤشرات تخطيطية مرتبطة بتوفير المتطلبات البشرية بناء قدرات الموظفين وتدريبهم على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر.
  - تطوير نظم التدريب بما يتناسب مع الحوكمة الإلكترونية .
  - الاهتمام بعمل دورات تدريبية للعاملين في مجال الحوكمة الإلكترونية .
  - توظيف تخصصات مهنية في مجال البرمجة ونظم المعلومات الإدارية .
  - توافر فنيين شبكات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك للتعامل مع نظام الحوكمة الإلكترونية.
  - تنمية قدرات العاملين بالمؤسسة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
  - توفير الكفاءات الإدارية اللازمة للعمل الإلكتروني .
  - وضع الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المتميزين في مجال الحوكمة الإلكترونية .
  - مؤشرات تخطيطية مرتبطة بتوفير المتطلبات البنية التحتية توافر المخصصات المالية لشراء أحدث الأجهزة التكنولوجية .
  - توفير الحوافز التشجيعية للعاملين المميزين في مجال العمل الإلكتروني.
  - توفير الموارد المالية اللازمة للانتقال إلى الحوكمة الإلكترونية .
  - توفير المخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين على العمل الإلكتروني .
  - توافر الدعم المالي اللازم للصيانة الدورية للأجهزة .
  - توافر الأجهزة والأدوات الإلكترونية اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية .
- مؤشرات تخطيطية مرتبطة بالمتطلبات المشاركة الإلكترونية للاهتمام بشكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين
  - توفير خدمة الرد الآلي على استفسارات العملاء المستفيدين
  - تشجيع العملاء المستفيدين لإبداء آرائهم حول الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة
  - إنشاء حساب رسمي خاص بالمؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي بكافة أشكالها المختلفة
  - الإعلان المستمر عن خدمات المؤسسة عبر الموقع الرسمي لها عبر الانترنت
  - الاهتمام بمشاركة أنشطة المؤسسة عبر شبكات التواصل كنوع من التسويق الإلكتروني لخدمات المؤسسة
  - تشجيع العاملين على التواصل مع العملاء المستفيدين عبر الانترنت
  - استطلاع رأي العملاء من حين لآخر حول جودة الخدمة المقدمة



## المراجع

١٣. الطلحي، عمر والدرسي، عبد الكريم (٢٠١٠). دور الأعمال الإلكترونية في تفعيل القدرات التنافسية للمنظمات التقليدية في القرن الحادي والعشرين"، مجلة المكتبات والمعلومات، ليبيا، طرابلس، العدد 9، المجلد 8.
١٤. العنزي، عوض خلف (٢٠٠٥). إدارة جودة الخدمات العامة المفاهيم وأساليب التطوير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
١٥. الغزاوي، جلال الدين (١٩٩٥). مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي، مؤسسة ذات السلاسل، الكويت.
١٦. اللوزي، موسى (٢٠٠٢). تنظيم إجراءات العمل، الإسكندرية، دار وائل للنشر.
١٧. بادي، سوهايم و بوخالفه، خديجه (٢٠١٧). الحوكمة الإلكترونية وتواجدها علي شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز المشاركة الإلكترونية، المؤتمر الثامن والعشرون شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، القاهرة.
١٨. باي، أحمد (٢٠١٦). مقارنة الحوكمة الإلكترونية كألية حماية ضد الجرائم الإلكترونية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد ٢٩
١٩. بدير، كامل (١٩٩٧). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.
٢٠. بكار، صلاح الدين (٢٠١١). اساليب تطبيق الحوكمة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
٢١. بوخريص، السنوسي سليمان (٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، جامعة بني غازي، كلة العلوم والآداب، العدد ٤٠.
٢٢. تحسين جودة الخدمات دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية، المجلة العربية الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
١. ابوالنصر، مدحت (٢٠٠٤). إدارة الجمعيات الأهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٧). إدارة منظمات المجتمع المدني، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
٣. أحمد يوسف دودين (٢٠١٤). منظمات الأعمال المعاصرة، الأكاديميون للنشر والتوزيع.
٤. أحمد، محمد عصام وآخرون (٢٠١٢). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية، دراسة حالة في محافظة نينوي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ٩.
٥. أفندي، عطية حسن (٢٠٠٤). اتجاهات جديدة في الإدارة العامة. جامعة القاهرة. كلية الاقتصاد والعلوم.
٦. الثمان، ثائر، والجبوري، مراد (٢٠١٦). متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في
٧. الحمادة، حمزة ضاحي (٢٠١٦). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
٨. الدهشان، جمال علي خليل (٢٠٢٠). تطبيق الحوكمة الإلكترونية بجامعتنا العربية: المبررات، المتطلبات، التحديات، المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، العدد (٢).
٩. الدوري، عبد العزيز (٢٠٠٨). النظم الإسلامية، بيروت، مركز الدراسات العربية.
١٠. السكري، أحمد (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية، والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
١١. الشريف، طلال بن عبدالله بن حسين (٢٠٠٢). الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
١٢. الصيرفي، محمد (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

٣١. ظاهر، محمد عبود (٢٠١٩). جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهرباء الجنوب، مجلة دراسات ادارية، جامعة البصرة، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد ١١، العدد ٢٢.
٣٢. طلعت السروجي (٢٠١٦). الخدمة الاجتماعية الدولية، مكتبة الأجلو المصرية، القاهرة
٣٣. عبد المقصود، خليل (٢٠٠٥). والتي بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التخطيط لتنمية المجتمع في مصر، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، بالفيوم.
٣٤. عبد الهادي، زين (٢٠٠٨). الحوكمة الالكترونية والحوكمة الالكترونية: متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة، منتدي المائدة المستديرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إسطنبول.
٣٥. عدوان، اياد خالد (٢٠٠٧). مدي تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحوكمة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
٣٦. على، ماهر (٢٠٠٦). "تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية"، ط٢، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
٣٧. محمد، تامر عمر (٢٠١٩). التحولات التكنولوجية وأثرها على تنمية فيم العمل داخل المؤسسات المصرية، رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. -معهد العلوم الاجتماعية. -شعبة تنمية اجتماعية.
٣٨. منى عطية خزام (٢٠١١). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية، مج ٢.
٣٩. ناجي، أحمد عبد الفتاح (٢٠٠٥). متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق

- للدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، المجلد ٣، العدد ١.
٢٣. جواهر، صلاح الدين (٢٠٠٤). إدارة المؤسسات الاجتماعية أسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة.
٢٤. حسين، محمد جاد، احمد، اشرف محمود (٢٠١٥). إمكانيات تطبيق الادارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد ٣٤، الجزء الأول.
٢٥. حمادات، محمد حسن (٢٠٠٦). قيم العمل والالتزام التنظيمي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، عمان، دار الحامد للنشر.
٢٦. خاطر، أحمد مصطفى (٢٠٠٧). الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية الأسس النظرية والممارسة العامة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٢٧. خزام، منى عطية (٢٠١٢). التمنية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث
٢٨. سعد، محمد نبيل (٢٠٠٢). دور نظم المعلومات في دعم عمليات التخطيط لبرامج ومشاريع الرعاية الاجتماعية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٩. سليمان، منة الله سعيد عبد العزيز (٢٠١٤). استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الاهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
٣٠. صابر، محمد بدر (٢٠١٢). لعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير خدمات الجمعيات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسيوط.

7. Lovis, Chistian and other (2014 ).  
E- health for continuity of care ,  
IOS, press.
8. Oxford (1999): English dicuionary  
"Clarendom press
9. Peter s Julie, f, linda d (2006): E-  
government services in the local  
government context: an Australian  
case study business process  
manegment journal,vol, 12 Issue.
10. royse.d, (2001),"program evaluation  
an introduction", brooks cole, USA
11. Simon, Hall BSC(AES), GDURP,  
(2001). Community Net work-  
Community Development Through  
Information Technology, Online  
Planning Journal- Articles-  
Microsoft Inter Explorer , P10-11
12. Steve, Molloy & Charles ,R.  
Schwenk (2006): The Effect Of  
Information Technology On  
، Y. N. Strategic Decision Making  
.Journal Of Management Studies
13. transforming government people  
process and policy, Vol.9 No.2.
14. Zastro, Charles (2004 ).  
Introduction to Social Work and  
Social Welfare , Brook/ cole , USA.

#### مواقع الكترونية

- 1- تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية  
(2020). متاح على: -

- التنمية المحلية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي  
السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، بالفيوم.  
40. نوير، طارق (2006). الحكومة المعلوماتية في  
الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،  
القاهرة.  
المراجع الاجنبية:

1. AlAthmay, AlaaAldin (2015).  
Demographic factors as  
determinants of e-governance  
adoption: Afield study in the United  
Aeab (UAE).
2. ALcock. pete and other (2012 ).  
The Student Companion To Social  
Policy ,Wiley Blackwell , British.
3. Aneri, M (2014).The Challeng of  
Policy Formulation and Service  
Delivery in the 21st Century  
improving customer service  
delivery, BY E-governance,  
International Journal of Scientific  
ce and Research Publications,vol4  
-delivery, BY E  
governance,International Journal
4. Charlie, Gillette (2005). Improving  
Business performance through E,  
Learning. www.Clomedia.Com.
5. Day, Phyllis J. (2006 ). Anew  
History Of Social Welfare , USA.
6. Julie Cwikel & Ram (2001). Ethical  
Dilemmas In Applying Second Wave  
Information Technology To Social  
Practice Journal of Social Work, Vol  
36,N2.

[http://www.journal.cybrarians.org/index  
.php?option=com\\_content&view=article  
&id=425:2009-08-02-08-45\\_08&catid](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45_08&catid)

[https://01gov.com/un-  
egovernment-survey-2020](https://01gov.com/un-egovernment-survey-2020)

٢- الهادي، محمد محمد (٢٠٠٦). الحوكمة  
الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري.  
العدد ١١:- انظر: