

متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتحسين جودة إداء الجمعيات الأهلية

Electronic governance requirements to improve the quality of
the performance of NGOs.

إعداد

دكتورة / إحسان محمد أحمد عبد الله
أستاذة تنظيم المجتمع المساعد
بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية
ببورسعيد

٢٠٢٢

ملخص الدراسة :

تعتبر الحوكمة الالكترونية عن حسن استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة اقتصادية وشفافية لتقديم أفضل الخدمات إلكترونياً للمواطنين .

أدت التطورات العالمية الحالية إلى قيام الجمعيات الأهلية بدور أكثر فاعلية في مجالات غير تقليدية مثل التأثير في صناعة السياسات وتبني قضايا والقيام بدور الشريك في المسائل المتعلقة بقضايا التنمية البشرية، كل هذه المتغيرات أدت إلى ضرورة الاهتمام بتطوير أداء الجمعيات الأهلية وإعادة بناء قدراتها .

وتشارك الجمعيات الأهلية في إطار سياسة الدولة في تنمية الموارد البشرية ووسيلتها في ذلك تمكين المواطنين من المشاركة والعمل التعاوني وتحقيق الشفافية والمسائلة والتدريب المستمر .

وتهدف الدراسة الى تحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية كما يهدف الى تحديد المهارات الاساسية لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية وكذلك يهدف الى تحديد المعوقات التي تواجه متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية .

الكلمات الافتتاحية :

متطلبات - الحوكمة الالكترونية - جودة الخدمات - الجمعيات الاهلية .

E-governance reflects the efficient use of resources, economic efficiency and transparency to provide the best services electronically to citizens.

The current global developments have led NGOs to play a more effective role in non-traditional fields, such as influencing policy-making, adopting issues and playing the role of partner in issues related to human development issues. All these changes have led to the need to pay attention to developing the performance of NGOs and rebuilding their capacities.

NGOs participate in the framework of the state's policy in the development of human resources, and its means is to enable citizens to participate in cooperative work, achieve transparency, accountability, and continuous training.

The study aims to identify the requirements of e-governance to improve the quality of the performance of civil associations. It also aims to identify the basic skills to determine the requirements of e-governance to improve the quality of the performance of civil associations, as well as to identify the obstacles facing the requirements of e-governance to improve the quality of the performance of civil associations.

Opening words:

Requirements - e-governance - quality of services - civil associations.

أولاً: مشكلة الدراسة :

تؤكد حقائق ومعطيات الواقع المعاصر أننا نعيش بالفعل عصراً غير مسبوق في تسارع ايقاعاته وتعدد وتنوع تغيراته وعمق تأثيراته وتداعياته، عصراً يحمل العديد من المشكلات والقضايا في كل الميادين والمجالات وعلى كل الجبهات وهي في مجملها تشكل تحديات تواجه كافة المؤسسات وتفرض التعامل معها باستجابات قادرة على مواجهة هذه التحديات.

ومع مرور عالمنا بتلك التغيرات المتلاحقة واجتياح ثورة المعلومات لكل ركن من أركانه وما يفرضه ذلك من ضحية احداث تغيرات جزرية في التنظيمات المجتمعية الحالية وما يتطلبه من ضرورة لتنمية روح التعاون بين كل فئات المجتمع على اختلاف مؤسساته فإننا نجد أن تفعيل دور تلك المؤسسات الخاصة والجمعيات الأهلية واشراكها في حل القضايا والمشكلات المجتمعية أصبح جزء أساسياً في فلسفة المجتمع وأصبح للجهود الأهلية أهميتها في التنمية والتقدم وأصبحت الجمعيات الأهلية مكون رئيسي من مكونات المجتمع المدني وكونها الأكثر انتشاراً والأسرع حركة وانجاز ومرونة والأقل كلفة في معالجة المشكلات المجتمعية. (عبد المعطى، ٢٠٠٠، ٣٦٨ : ٣٦٩)

تعتبر الحوكمة الالكترونية عن حسن استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة اقتصادية وشفافية لتقديم أفضل الخدمات الكترونياً للمواطنين وللقطاع العام من خلال حسن سيطرة المؤسسة على مواردها المختلفة. (لواطى: ٢٠١٥، ٩ : ١٠)

يقصد بكلمة الالكترونية هي تلك الحوكمة المعتمدة على التكنولوجيا والحوكمة الالكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات وتبادل معلومات معاملات الاتصالات وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين الحكومة والمواطن. (الزهيري: ٢٠١٨، ١٥٦)

والحوكمة الالكترونية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابى على عمل الادارة وتحسين أدائها والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين العملاء واستثمارها في تطوير النشاط الانتاجى للمؤسسة والارتقاء بوضعيتها المالية والمحافظة على مصالح مختلف الأطراف المتعاملة معها سواء تلك المشاركة في خلق القيمة أو تلك المستفيد منها.

إن الأساس الذى تعمل من خلاله الحوكمة الالكترونية هو استخدام "شبكة الانترنت" التى توفر أساليب العمل وتتعامل مع التقنيات والعناصر الأخرى وإعادة بناء وملاءمة التعليمات.

فالحوكمة الالكترونية تعد تغيراً ايجابياً كبيراً في مجال أداء الوظائف وتحولاً استراتيجياً في تقديم خدمات المؤسسات وايصالها للمستخدمين وبناء أساليب متقدمة لمشاركة المستخدمين في تطوير المهام والرقابة على الأداء بما أدى سلوك المؤسسات التى تسعى إلى تطبيقها اتجاه يتضمن التعديل الجوهرى في هيكلها وآليات عملها. (غزال، ٢٠١٣، ٣٤)

فالحوكمة الالكترونية وفقا لذلك هي سلسلة العمليات والاجراءات المحاطة بإطار قانونى التى تهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين المؤسسة والمستفيد وتأمين سبل حفظها وارشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

وأهم ركائز الحوكمة الالكترونية وجود ادارة الكترونية متكاملة قائمة على نظام ارشيف الكترونى إما أهم عوامل نجاح الحوكمة الالكترونية هو الوعى المعلوماتى لمجتمع المستفيدين وتكامل البنية الأساسية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالتعاون للمعلومات الحكومية. (الشاوشى، ٢٠١٦)

أدت التطورات العالمية الحالية إلى قيام الجمعيات الأهلية بدور أكثر فاعلية فى مجالات غير تقليدية مثل التأثير فى صناعة السياسات وتبنى قضايا مثل المحاسبين والدفاع فى مواجهة المنظمات الحكومية والقيام بدور الشريك فى المسائل المتعلقة بقضايا التنمية البشرية، كل هذه المتغيرات أدت إلى ضرورة الاهتمام بتطوير أداء الجمعيات الأهلية وإعادة بناء قدراتها. (قنديل، ٢٠٠٢، ٢٠)

وتشارك الجمعيات الأهلية فى إطار سياسة الدولة فى تنمية الموارد البشرية ووسيلتها فى ذلك تمكين المواطنين من المشاركة والعمل التعاونى وتحقيق الشفافية والمساءلة والتدريب المستمر. (منقريوس، ١٩٩٦، ٩٦)

تعد المنظمات الاجتماعية بصفة عامة والمنظمات الاجتماعية الأهلية بصفة خاصة هى أحد الآليات والبناءات الأساسية لتحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع باعتبارها بناء اجتماعى هادف ينشئها أهالى المجتمع عندما يشعرون بأن هناك احتياجات معينة أو مشكلات لا يستطيعون مواجهتها ، وبالتالي فإنهم يسعون إلى تكوين مثل هذه المنظمات فى حدود القوانين السائدة فى المجتمع إلا أن هذه المنظمات فى أغلب الأحوال تتعرض لعوامل داخلية وخارجية تؤثر وتتأثر بها وتعمل هذه المنظمات على التوافق مع هذه العوامل عن طريق ميكانيزمات توجد لها لتحقيق ذلك التوافق مع بقية أنساق المجتمع (قاسم، ٢٠٠٦، ص ص ١٥٠ : ١٥١)

ويؤكد التراث النظرى لطريقة تنظيم المجتمع على اهمية الحوكمة لزيادة فاعلية أداء المنظمات غير الحكومية فى تطوير برامجها بالجودة التى ترضى العملاء المستفيدين من برامجها وخدماتها وفى مواجهة الانحراف الذى يؤثر على تاديتها للخدمات. (عبدالله، ٢٠١٣، ص ٢٦٠)

لذلك فإن استخدام طريقة تنظيم المجتمع بنماذجها واستراتيجياتها وتكتياتها ومبادئها وأدواتها ومهاراتها وأدوارها يساهم بإيجابية فى تطبيق الحوكمة الالكترونية بالجمعيات الاهليه

ثانياً : الدراسات السابقة :
ويمكن للباحثة التطرق إلى البحوث والدراسات والاطروحات العلمية التي تناولت الحوكمة الالكترونية، كذلك الدراسات التي تناولت تحسين خدمات الجعيات الأهلية، فيمكن طرح هذه الدراسات.

هدفت دراسة Wendy Sealy ٢٠٠٣ الى فهم تأثير الحوكمة الالكترونية على سكان المجتمعات الفقيرة ووجود قنوات بديلة للحوكمة لخدمة المجتمعات الريفية من خلال استخدام مراكز للوصول الى المستفيدين كمبادرة للحوكمة الالكترونية في انشاء مجتمعات ذكية من خلال اكشاك ومراكز المعلومات، كما يهتم البحث بتأثير الحوكمة الالكترونية على امكانية تحسين الخدمات المقدمة والتي من شأنها مساعدة الفئات الفقيرة في هذه المجتمعات.

استهدفت دراسة (Peter, 2006) التعرف على مدى التقدم الذي احرزته احدى الولايات كنموذج للحكومات المحلية في مجال الاستفادة من الانترنت لتقديم الخدمات المحلية في مجال الاستفادة من الانترنت لتقديم الخدمات التقليدية ودراسة النماذج التي حاولت تحديد آليات الاستحقاق في تقديم الخدمات الالكترونية وأوضحت أن الخدمات المستندة إلى الانترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية واسعة للمجتمع وأن مستوى الخدمات التي تقدم عبر الانترنت لا يزال بسيطاً.

اشارت دراسة Patrick ٢٠٠٧ الى اهمية تطبيق ابعاد الحوكمة من خلال مراعاة معايير اطر الحاسبين والعمل على مطالبة الكيانات المحلية بتحسين طرق اعدادهم وتقديمه للمعلومات المالية والادارية وضرورة الالتزام بالاسس وقواعد المحاسبين وتسجيل اصول البنية التحتية لدى الجهات الحكومية المشرفة عليها بصورة واقعية بحيث تتم عملية مساعلتهم بصورة اجرائية.

هدفت دراسة وفيق حلمي الأغا ٢٠٠٨ الى التعرف على واقع المنظمات الأهلية ودورها في تغطية الحاجات التنموية ومدى تطبيقها لقواعد الحوكمة من مشاركة ومصداقية، وتلخصت نتائج الدراسة في الانتخابات المباشرة كطريقة لتشكيل مجلس الادارة، كما ان القرارات تتم بالتشاور والتصويت وليست قرارات فردية، كما ان مجالس الادارة تعمل على تحقيق مصالح الموظفين في المؤسسات الالهلية، كما ان المؤسسات الالهلية تحقق الشفافية والنزاهة وتعمل على مراقبة تطبيق قواعد السلوك المهني الوظيفي، كما ان تصميم البرامج والمشاريع التي تنفذها المؤسسات الالهلية بناءً على احتياجات المجتمع المحلي.

خلصت دراسة Pathaketal ٢٠٠٨ الى الاثر الايجابي 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 الاتصال بين المستفيدين من الخدمات والمؤسسات وسهولة وصول المستفيدين الى المعلومات من خلال البوابات الالكترونية والحد من الفساد.

تناولت دراسة منال حامد ٢٠١٠ أهمية الدور الاعلامي في تفعيل ابعاد حوكمة المؤسسات وأثره على تحسين جودة التقارير المالية والادارية وتطبيق ابعاد الحوكمة عبر اعداد ونشر كافة المعلومات وفقاً للمعايير المحاسبية ونقل المعلومات وامكانية وصولها لمستخدميها واجراء المراجعة السنوية مع وجود منهج فعال يساعد على تقديم التحليلات التي تقدمها الجهات الرقابية والتفتيشية ومحاربة الفساد فيها وزيادة فرص اختلاس المال العام والعمل على تطبيق مبادئ الحوكمة وبالعامل على زيادة اعداد المتطوعين والرعاة والممولين والمحافظة على حقوق العملاء وزيادة حجم الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أكدت دراسة عبدالرحمن عبدالفتاح ٢٠١٢ على فشل العديد من الشركات العملاقة مثل شركات من الشركات إلى ازدياد الاهتمام بالحوكمة بشكل عام وبحوكمة تكنولوجيا المعلومات بشكل خاص، سواء من قبل المنظمات المهنية أو من قبل الباحثين، بالإضافة إلى فشل عملية المراجعة الذي صاحب انهيار تلك المؤسسات حيث توجد حاجة ملحة للارتباط الشديد بين تكنولوجيا المعلومات وحوكمة الشركات نظراً لأن الحوكمة تؤدي إلى حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمة أغراض المؤسسة من خلال توظيف أساليب السلطات والصلاحيات المرتبطة بها والتي يتم تطبيقها بغرض انجاز الانشطة التكنولوجية الضرورية وللاستجابة للاحتياجات الاستراتيجية والبيئية للمؤسسة ونشر القوائم والتقارير المالية لها على مواقعها على شبكة الانترنت بصورة اكثر شفافية.

توصلت دراسة محمود علي عطية ٢٠١٢ الى ان شفافية الإدارة تمثل المرتبة الأولى بالنسبة لمحددات الشفافية تليها شفافية التمويل ثم شفافية صنع القرار، كما كشفت الدراسة ضرورة العمل على إعادة بناء هذه المنظمات من خلال تفعيل جوانب الشفافية بها وفقاً لقواعد ونظم ولوائح الشفافية والنزاهة.

تناولت دراسة محمد محمد ٢٠١٣ ابعاد الحوكمة من خلال ابعاد مجال المراجعة كمحاولة لردع اخطار العمل وتخطي الازمات المؤسسية وعناصر الحوكمة بالمنظمات محل المراجعة وضرورة فهم اعباء المراجع ومحتوى تقرير المراجعة والتدريب على فحص محاضر القوائم المالية وما يرتبط به من تقارير المراجعة ومحاضر اجتماعات الجمعيات ومحاضر اجتماعات لجان المراجعة ونماذج التقييم المؤسسي بصورة موضوعية لاصدار تقارير مراجعة نظيفة وبناءً على تقارير دقيقة ضماناً للحفاظ على ثقة المؤسسة ودعم جهودها المجتمعية.

هدفت دراسة جانت ابراهيم ٢٠١٥ الى تطبيق ابعاد الحوكمة من خلال تقييم جهود الجمعيات الاهلية في مصر على محور اساسي هو تهيئة جهود الافراد والجمعيات لاحداث التنمية في المجتمع لصالح الافراد والجماعات وحل مشكلاتها والاسهام في موازنة جهود الدولة لتلبية الاحتياجات الانسانية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع والعمل على علاج ضعف القدرات المؤسسية خاصة في مجالات الحكم الداخلي والقيادة واتخاذ القرارات والتقييم المؤسسي لخدمات المنظمات الاهلية لمحاور رئيسية هي وضوح الهدف

والمشاركة والمساءلة والشفافية وتمثيل القاعدة الشعبية وتداول المسؤوليات القيادية للجمعية الأهلية لتتوافق مع مبادئ الحوكمة الحديثة.

توصلت دراسة سعودي محمد حسن ٢٠١٥ للمقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق الحوكمة في المنظمات الحكومية ومنها عقد دورات تدريبية للعاملين لتدريبهم على آليات تنفيذ الحوكمة وتوفير الامكانيات المادية والبشرية وتفويض السلطة في اتخاذ القرارات ونشر ثقافة حقوق الانسان لتعزيز المشاركة في صنع القرارات.

هدفت دراسة فطيمة الزهراء لواطى ٢٠١٥ الى التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري، وقد اثبتت الدراسة غياب مفهوم الحوكمة الالكترونية لدى المسؤولين مما يستلزم الامر ترسيخ هذا المفهوم كذلك المزج بين مفهوم الادارة الالكترونية والحوكمة الالكترونية، كما استنتجت الدراسة ان الحوكمة الالكترونية دوراً هاماً في تهيئة المؤسسات والعاملين بها والمستفيدين من الخدمات خصوصاً مع التقدم التكنولوجي.

هدفت دراسة هدى حجازي محمود حسن ٢٠١٦ إلى معرفة مدى حاجة الجمعيات الأهلية لتطبيق الحوكمة، وما متطلباتها وأهدافها والعائد من تطبيقها ومعوقات ممارستها وتحديد آليات تنظيم المجتمع في تطبيقها، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي ومنهج تحليل المحتوى للدراسات السابقة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن لطريقة تنظيم المجتمع آليات تسهم في تطبيق الحوكمة ومنها: التنسيق، التشبيك، الاتصال، التمكين، التفاوض، بناء القدرات المؤسسية

هدفت دراسة Elvinshava 2016 الى تقييم ما اذا كانت المنظمات الغير حكومية المهمة في التخفيف من حدة الفقر تنفذ مبادئ الحكم الرشيد مثل التخطيط الاستراتيجي والدعوة والشرعية والشفافية والمساءلة والرصد والتقييم في عملها، واثبتت الدراسة انه في حين ان بعض المنظمات غير الحكومية تراعي مبادئ الحكم الرشيد مثل الشفافية ونشر المعلومات فان بعضها لا يفعل ذلك مما ادى في كثير من الاحيان الى صراعات بين المنظمات غير الحكومية والحكومة حول المساءلة.

واوصت الدراسة بان المنظمات غير الحكومية بحاجة الى تجديد هياكل الحوكمة الخاصة بها مثل مجالس الامناء وتعزيز التعاون الوثيق مع المؤسسات الدولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي للتمتع بعلاقات مالية جيدة لتمويل مشاريع التنمية.

هدفت دراسة بو خريعي ٢٠١٧ التعرف على دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي والتي توصلت الى ان هناك قصور لدى مدراء الادارة العليا في ادراك مبادئ الحوكمة الالكترونية الى جانب عدم الالمام بالمبادئ الاساسية الواجب الالتزام بها عند تصميم موقع الكتروني واهميته في دعم مبادئ الحوكمة (الشفافية، المساواة) الى جانب وجود اثر لابعاد الحوكمة الالكترونية وتحقيق التميز التنظيمي حيث كانت اكثر وضوحاً في المساواة والشفافية والافصاح الالكتروني.

توصلت دراسة محمد ٢٠١٨ الى ان الحوكمة الالكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات وان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على اتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، كما خلصت الدراسة الى وجود رغبة لدى الافراد لتطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارات المحلية بالرغم من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها وعدم انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة الى جانب الامية الالكترونية من قبل شريحة واسعة من المواطنين.

هدفت دراسة رضوى محي الدين ٢٠١٩ الى تحديد ابعاد الحكم الرشيد من خلال تحديد مستوى ابعاد تطوير الاداء المؤسسي بالمجالس المحلية، تحديد اكثر ابعاد الحكم الرشيد ارتباطاً بتطوير الاداء المؤسسي وذلك وفقاً للمؤشرات التالية: المشاركة، العدالة الاجتماعية، الشفافية، المساءلة، مكافحة الفساد، الحاسبية.

اشارت دراسة عبود ٢٠١٩ الى مدى الجاهزية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحديد أهم مؤشرات الجاهزية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحليلها كمؤشر للقدرة والموارد البشرية ومؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم توفر خطة موثقة لتطبيق الحوكمة الالكترونية والحاجة الى المزيد من الدعم والتطوير للقيادات الادارية داخل المنظمة كذلك عدم توفير تخصيص مالي مناسب يؤمن تطبيق الحوكمة الالكترونية.

توصلت دراسة وضحة أحمد جاسم ٢٠١٩ إلى أن المنظمات غير الحكومية تقوم بممارسة آليات الحوكمة كالشفافية بالانتخابات و تعزيز المساواة و العدل فيما يتعلق بحقوق المستفيدين فضلا عن الإلتزام بالقيادة الرشيدة في إتخاذ القرار.

كما أوضحت نتائج الدراسة بضرورة بناء قدرات المنظمات غير الحكومية مع الاهتمام بعمل دورات تدريب لتدريب العاملين في المنظمة على ممارسة آليات الحوكمة. استهدفت دراسة محمد جمعه علي جمعه ٢٠٢٠ التعرف على مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية، واعتمدت الدراسة على الدراسة الوصفية مستخدمة منهج المسح الاجتماعي الشامل باستخدام استمارة استبيان لجمع البيانات من المسؤولين بالمنظمات الاهلية، وخرجت 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.

هدفت دراسة ريهام مصطفى ٢٠٢٠ الى وصف العلاقة بين أبعاد الحكم الرشيد وتحقيق الجمعيات الاهلية لأهدافها، وقد اعتمدت الدراسة على الدراسة الوصفية ومنهج المسح الاجتماعي الشامل للقيادات والعاملين بالجمعيات الاهلية من خلال جمع البيانات باستمارة استبيان، واوصت الدراسة بشأن تفعيل دعم الشفافية بدعم وسائل الاعلام المقروعة والمسموعة والمرئية لتغطية الاجتماعات ونشر ثقافة الحوكمة، كذلك توصيات بشأن ممارسة المساءلة من خلال مراعاة الضبط اللازم لتفعيل القوانين المرتبطة بمساءلة الفاسدين وتفعيل القواعد التأديبية وتمكين المواطنين داخل المجتمع من محاسبة المسئول

المقصر وكذلك توصيات بشأن ممارسة المشاركة الشعبية للعمل على بناء الشراكات لدعم التعاون بين مختلف اقسام المجتمع ودعم دور اللجان الشعبية للعمل معاً لتنشيط المشاركة الشعبية.

هدفت دراسة جميلة بنت محمد الخالدي ٢٠٢١ التعرف على حوكمة القطاع غير الربحي ومعرفة مدى كفايتها لقيام القطاع بدوره في التنمية الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى أن حوكمة القطاع غير الربحي تُعد أداة فاعلة نحو زيادة فاعلية دور القطاع في التنمية الاجتماعية، ويُعد نظام حوكمة الجمعيات الأهلية أداة فاعلة نحو تجويد العمل المؤسسي واتقانه، إلا أنها في المقابل توصلت إلى حاجة نظام حوكمة الجمعيات الأهلية إلى تحقيق المقاربة التشاركية مع الجمعيات الأهلية، وإلى حاجة الجمعيات الأهلية لتعزيز الجانب التوعوي والثقافي بأهمية الحوكمة وآلياتها كقيم تنظيمية موجهة للسلوك التنظيمي كذلك توصلت الدراسة إلى دور الانعكاس المعرفي جراء العملية والاهتمام بالمرجات داخل القطاع غير الربحي.

هدفت دراسة محمد تركي موسى علام ٢٠٢١ إلى تطبيق برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع و تفعيل الحوكمة لتدبير التمويل بالجمعيات الاهلية وذلك من خلال تفعيل الشفافية والمحاسبية والمشاركة، وتوصلت الدراسة الى اهمية تفعيل الحوكمة لتدبير التمويل مما يشير الى نجاح برنامج التدخل المهني.على نحو تفعيل الشفافية بنسبة ٩٧%، وتفعيل المحاسبية بنسبة ٩٦,٨٣%، وتفعيل المشاركة بنسبة ٩٧,٥%.

مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في رصد وتحديد المتغيرات الراهنة التي استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في رصد وتحديد المتغيرات الراهنة التي تؤكد على اهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات التي تقدم خدمات للمواطنين وسوف يظهر ذلك في الاتي .

١- اكدت الدراسات السابقة على ان استخدام الحوكمة الالكترونية سوف تساهم في امكانية اتخاذ القرارات وضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للجمعيات حتى تكون مؤهلة لتطبيق الحوكمة الالكترونية .

٢- تطرقت الدراسة الحالية الى المتطلبات التي تحتاجها الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجمعيات الاهلية .

٣- الاستفادة من الدراسات السابقة باهمية الموارد البشرية بالجمعيات والعمل على تنظيم دورات تدريبية لمعرفة ماهية الحوكمة ومتطلباتها واساليب تطبيقها .

٤- التركيز على معوقات استخدام الحوكمة الالكترونية للتصدي لها ومحاولة ايجاد الحلول لها .

اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ك

١- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Wendy في تأثير الحوكمة الالكترونية على امكانية تحسين الخدمات المقدمة والتي من شأنها مساعدة الفئات الفقيرة .

٢- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Peter فى ان الخدمات المستنده الى الانترنت

تعكس اهتمامات بيئية وثقافية وان امكانية الاعتماد على الانترنت لاتزال ضعيفة

٣- تختلف الدراسة الحالية عن دراسة Patha Ketal فى ان هناك صعوبة من

امكانية وصول المستخدمين الى المعلومات من خلال البوابات الالكترونية نظرا

لعدم وجود انترنت لديهم ومحدودية امكانياتهم التعليمية والاقتصادية .

٤- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبدالرحمن عبدالفتاح فى ان هناك ارتباط شديد

بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وخدمة اغراض المؤسسة لانجاز الانشطة

الضرورية والاستجابة للاحتياجات البيئية .

٥- اختلفت الدراسة الحالية عن دراسة فطيمه الزهراء فى غياب مفهوم الحوكمة

الالكترونية حيث ان الجمعيات لديها الفكر والمعلومة كما انها تسعى الى عمل

صفحات ومواقع على الانترنت لتسويق وتحسين خدماتها .

ثالثا: صياغة مشكلة الدراسة:

انطلاقا من استعراض التراث النظرى ونتائج الدراسات السابقة والتي اكدت على

اهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية فى الجمعيات الاهلية ودراسة الجمعيات فى ارض الواقع

وتطبيقا لقانون الجمعيات الجديد كل ذلك اكد على عدم تطبيق الحوكمة الالكترونية فى

حين توافر المتطلبات الى حد ما .

كما اكد على ضرورة الاهتمام بتطبيق الحوكمة الالكترونية حيث انها ستعود

بالنفع على المستخدمين وعلى الجمعيات وبالتالي ستؤدى الى تحسين جودة الخدمات التى

تقدمها الجمعية .

واستنادا الى الموجهات النظرية للدراسة والتي تتمثل فى نظرية المنظمات وارتباطا

بتخصص الباحثة وهو طريقة المجتمع والتي تسعى للعمل من خلال المنظمات الاهلية فقد

اثار ذلك العديد من التساؤلات فى ذهن الباحثة والنى تتمثل فى :

- ماذا تعنى الحوكمة الالكترونية ؟

- ماهى شروط تطبيق الحوكمة الالكترونية ؟

- ما النفع العائد من تطبيق الحوكمة الالكترونية على الجمعيات والمستخدمين

والخدمات ؟

- ما المعوقات التى يمكن ان تعوق تطبيقها ؟

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى " متطلبات الحوكمة الالكترونية

لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية "

رابعا: اهمية الدراسة :

١- يشهد العالم تحول كبير فى مجال تكنولوجيا المعلومات وما يحدث من ثورة

تكنولوجية لذلك وجب تطوير المؤسسات من اجل ان يتواكب ادائها فى تقديم

خدماتها لتحقيق جودة الخدمة .

٢- توجه الدولة نحو التحول التكنولوجى وارتباطه بالتنمية المستدامة والسعى لتحقيق

التحول الرقمى .

٣- تشكل الحوكمة الالكترونية متغير هاماً حيث انها تعمل على الحد من الفساد الادارى .

٤- تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين وانجاز معاملاتهم عن طريق الشبكات الالكترونية .

٥- اصبح على المؤسسات الاهلية خلق الانظمة مناسبة ووجود ادارة مدربة على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

٦- تحقيق رضا المواطنين عن تحسين جودة الخدمات التى تقدمها المؤسسات .

٧- تهتم طريقة تنظيم المجتمع بالعمل مع الجمهيات الاهلية وذلك لتنمية القدرات المؤسسية والبشرية وتنمية الموارد والخدمات ومن ثم تسعى الى تحقيق الحوكمة الالكترونية واستثمار التطور التكنولوجى لتحقيق الشفافية والمحاسبية والمشاركة لتحسين جودة الخدمات .

خامساً : اهداف الدراسة :

يتحدد الهدف الاول للدراسة فى "تحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية "

وينبثق عن الهدف الاول مجموعة من الاهداف الفرعية تتحدد فى :

١- متطلبات الشفافية

٢- متطلبات المصادقية

٣- متطلبات المشاركة

٤- متطلبات الموارد البشرية

٥- متطلبات القاعدة المعلوماتية

٦- متطلبات المسألة

٧- متطلبات ادارية

يتحدد الهدف الثانى للدراسة فى تحديد المهارات الاساسية لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية وينبثق عن الهدف الثانى مجموعة من الاهداف الفرعية تتحدد فى :

١- القدرة على التحليل

٢- القدرة على تنظيم البيانات

٣- القدرات الادارية

٤- القدرات الاتصالية والتواصل

يتحدد الهدف الثالث فى المعوقات التى تواجه متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية وينبثق عن الدف الثالث مجموعة من الاهداف الفرعية تتحدد فى :

١- عدم تنظيم دورات تدريبية للعاملين

٢- نقص التواصل بين الادارة والعاملين

٣- ضعف شبكة الانترنت

٤- عدم توافر قاعدة بيانات

سادساً : تساؤلات الدراسة :
١- التساؤل الاول " ما متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية؟ "

٢- التساؤل الثانى " ما المهارات الاساسية لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية؟ "

٣- التساؤل الثالث " ما المعوقات التى تواجه متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية؟ "

سابعاً : المنطلقات النظرية :
نظرية المنظمات :

المنظمات عبارة عن وحدة اجتماعية تتكون من جماعات من الناس يتصلون بعضهم البعض وتحقق اهداف معينة ولها بناء يتضمن تقسيماً للعمل ومراكز للسلطة ومسئولية ولها وسائلها المألوفة لانجاز العمل ووضع السياسات ووسائل الممارسة ، كما ان لها كيان خاص ومن اهم عناصر المنظمة العلاقات التى تنشأ بين الجماعات العاملة بها ووسائل تعاونهم لانجاز الاهداف .

وفى اطار ذلك يلاحظ ان هناك اتفاق حول المتطلبات الاساسية الاتية فى المنظمة :
١- متطلبات متعلقة بالافراد .

٢- متطلبات متعلقة بالنواحى المادية .

٣- متطلبات تنظيمية يمكن من خلالها التنسيق بين اللجان من خلال مجموعة القواعد والاجراءات التى تنظم سير العمل بالمنظمة .

٤- متطلبات تدعم الشعور بالانتماء لدى الافراد والعلاقات غير الرسمية التى تتيح عن عجز التنظيم الرسمى عن اشباع احتياجاتهم .

وقد اهتم اتزونى Etzioni بمدخل التحليل التنظيمى Analysis Approach to Organizational لدراسة المنظمات وذلك عن طريق :

١- نموذج الهدف Goal Model ويركز هذا النموذج على دراسة وتحليل المنظمة من حيث اهدافها التى انشأت من اجل تحقيقها .

٢- نموذج النسق system Model وهو يركز على دراسة العلاقات بين افراد النسق ومدى تساندها وظيفيا لتحقيق اهدافها ويتفرع من هذا النموذج نموذجان هما :

أ- نموذج البقاء Survival M ويركز على متطلبات النسق ومدى توافرها لمساعدته على البناء والاستمرار .

ب- نموذج الفاعلية Effectiveness M ويركز على دراسة العلاقات المتبادلة بين أجزاء وعناصر النسق ومدى تأثير تلك العلاقات على فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها. (عبد اللطيف، ١٩٩٩)

ثامناً: مفاهيم البحث:
مفهوم المتطلبات:

تقصد بالكلمة في اللغة العربية بأنها محاولة ايجاد الشئ وأخذه والمطالبة أن تطالب انساناً بحق لك لديه ولا تزال تتقاضاه هو الطلب مرة أخرى. (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٧، ص ٢)

أما معجم وبستر يشير إلى أن المتطلب هو الشئ الذي يشترك توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب. (Webster: 1997, p1071)

ويعرف معجم اكسفورد المتطلب بأنه شئ يستلزم وجوده أو هو شرط يجب توفيره وهكذا فإن المتطلب هو الشئ الذي يطالب بإيجاد بتكرار وتأكيد وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج معينة. (Oxford, 1993, p2557)

ويعرفها أحمد السكري بأنها مرادف لكلمة الحاجة فهي تحديد الموارد القائمة أو التي يمكن اتاحتها للربط والتنسيق حتى يمكن تجنب الازدواجية والصراع والتنافس وأيضا تحقيق الرفاهية وتحقيق الذات. (شفيق، ٢٠٠٠)

وتقصد الباحثة بكلمة المتطلبات في هذه الدراسة:

- ١- توفير المعلومات والخبرات والمهارات للعاملين بالجمعية.
 - ٢- تهيئة البيئة الايجابية التي يسودها التفاعل والمشاركة.
 - ٣- المشاركة من جانب العاملين بالجمعية.
 - ٤- سيادة روح العمل كفريق يسعى إلى تحقيق الأهداف المرسومة.
 - ٥- توفير الدورات التدريبية التي تصقل القدرات.
 - ٦- الشفافية والمساءلة التي تنعكس على جودة الخدمات.
- مفهوم الحوكمة الالكترونية:

الحوكمة لغوياً:

مشتقة من الفعل حكم يحكم ويوجه ويمارس السلطة. (البعليكي، ٢٠٠٤،

ص ٣٩٦)

تحتوى الحوكمة الالكترونية على مصطلحين هما الحوكمة والالكترونية، ومصطلح الحوكمة ليس حديث بل قديم قدم الحضارة البشرية لأنه يوضح اتخاذ وتنفيذ القرارات ويستخدم في سياقات مؤسسة محلية ودولية. (Jamil, 2013, p6)

ولغوياً تناول هذا المصطلح عدة جوانب كالحكمة التي تقتضى التوجيه والإرشاد والحكم أو ما يقتضيه من السيطرة على الأمور توضع الضوابط والقيود التي تتحكم في السلوك أيضاً الاحتكام التي يقوم على الرجوع إلى مرجعيات أخلاقية وثقافية وخبرات تم

الحصول عليها من خلال تجارب سابقة والخبراء التحاكم الذى يعبر عن طلب للعدالة خاصة عند انحراف السلطة وتلاعبها بمصالح المساهمين.

بينما تعنى الالكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال من خلال استعمال الكترونيات المستهلك. (الصيرفى ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٣)
ويقصد بها أيضا نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط وهذه الوسائل والوسائط الالكترونية المختلفة. (عامر ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٨)

يعود لفظ الحوكمة إلى كلمة اغريقية قديمة تعبر عن مهارات ربان السفينة فى القيادة وسط الامواج والأعاصير والعواصف، وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوكيات نزيهة شريفة فى الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب. (حسن عبد الجليل آل غزى، ٢٠١٢، ص ٨)

يعد مفهوم الحوكمة الالكترونية أحد أكثر المصطلحات انتشاراً فى السنوات الاخيرة حيث تعتبر انتاج التطور التكنولوجى الذى واكبه العديد من السلوكيات المختلفة من خلال استعمال واستخدام التقنيات الحديثة فى إحداث الضرر والمساس بأمن الأفراد والجماعات والمؤسسات والدول سواء فى ما هو مادي أو معنوي. (أحمد، ٢٠٠٠، ص ١٨٣)

كما أنها تمثل التطبيق الالكتروني فى الخدمات التى تؤدى إلى التفاعل والتواصل بين الفواعل الثلاث (الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدنى) والقيام بالعمليات الحقوقية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها البعض الكترونياً وفيه تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء. (الرافعى، ٢٠٠٩، ص ٣٠٨)

والحوكمة الالكترونية تعتبر بحثاً حديثاً للتيسير أساسية استعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فى الإدارة مرفقة تغيرات على مستوى التنظيم وسلوكيات الأفراد وتهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وإعادة النظر فى دور الحكومة ووظائفها بهدف تحقيق الشفافية والمسألة فى اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات العمومية وتجسيد مبدأ الديمقراطية الالكترونية (عدمان، ٢٠١٤، ص ٣٦)

وعرفها معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها الحركة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والتى تشكل جزءاً مكملاً لحكومة المشروعات وتتألف من القيادات والهيكل التنظيمية والعمليات التى تضمن أن تكنولوجيا المعلومات للمنظمة تساند وتبرز أهدافها الاستراتيجية (معهد الحوكمة ITGI، ٢٠٠٣)

كما أوردت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلم التعريف التالى الحكم والحوكمة الالكترونية بأنها ممارسة الحكم من خلال وسائل الكترونية لتحقيق كفاءة وسرعة وشفافية فى عملية إيصال المعلومات للجمهور ولباقى الجهاز الحكومى ومن أجل قيام الحكومة بمهامها الادارية.

أما المجلس الاوروبى فقد عرف الحوكمة الالكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الالكترونية فى المجالات التالية: (اكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ٢٠١٤)

- العلاقة بين السلطة والمجتمع المدني.
 - قيام السلطة بوظائفها في جميع مراحل العملية الديمقراطية (الديمقراطية الإلكترونية).
 - تقديم الخدمات العامة (الخدمات الإلكترونية).
- وتعرف منظمة اليونسكو الحوكمة الإلكترونية على أنها استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع مشاركتها مع المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحوكمة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافية. (عصام وآخرون ، ٢٠١٢ ، ص ٩٣)
- كما أن الحوكمة الإلكترونية هي سياسة لاشراك العديد لجهات فاعلة لتقديم خدمات للمواطنين والعمال (كاظم، ٢٠١٤ ، ص ٤)
- كما تعرف الحوكمة الإلكترونية بأنها تطبيق للوسائل الإلكترونية في التفاعل بين المؤسسات والمواطنين وكذلك العمليات الداخلية لتبسيط وتحسين الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات. (Michiel Backus, 2001, p2)
- كما تشير الحوكمة الإلكترونية إلى استخدام المؤسسات لتقنيات الانترنت والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والمؤسسات ولها غايات مختلفة مثل تمكين المواطنين للوصول إلى المعلومات أو بشكل أكثر شفافية والبعد عن الفساد والعمل بمصداقية. (Michiel Backus, 2004)
- كما يمكن تعريف الحوكمة الإلكترونية بأنها الاستخدام الفعال للتقنيات المختلفة للتمكين من التعاملات مع المؤسسات بشئ من السرعة أو البساطة أو هي تكامل شبكى بين مجموعة من الأنظمة تسهل على المستخدمين الوصول لخدمات المؤسسات.
- فالحوكمة الإلكترونية سلسلة العمليات والاجراءات المحاطة بإطار قانونى يهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات وتأمين سبل حفظها وارشفتها وتوفير آلية لاسترجاعها مرة أخرى بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. (زهير عبد الكريم، ٢٠٠٣)
- ويمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بأنها امتداد للحوكمة وهي أداة لتطبيق هذه الممارسات بوسائل الكترونية أى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك من أجل اضعاف مزيد من الفعالية والسرعة والشفافية على أداء أنشطة الادارة ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى.
- كما يرى الخبراء أن الحوكمة الإلكترونية تهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحوكمة وصنع القرار وهي قادرة على احداث تغير في العلاقة بين المواطنين والحكومات وهي بذلك تهدف إلى اشراك المواطنين وتمكينهم من خلال ابراز احتياجاتهم ومسئولياتهم.
- ولا تفنقر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تعزيز الحكم الرشيد بل أيضا الاستفادة من التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يساهم ذلك فى اشراك المواطنين فى عملية الحكم من خلال توفير منصة عملية للنقاش والمشاركة والتعبير عن الآراء. (عبد المجيد، ٢٠١٤ ، ص ٤)

المفهوم الاجرائى للحوكة الالكترونية :

١- امكانية استخدام التقنيات الحديثة للتسهيل على المستخدمين الوصول الى الخدمات التى تقدمها الجمعية .

٢- تساعد المواطنين للمشاركة فى عملية صنع القرار من خلال تحديد الاحتياجات عن طريق موقع الجمعية على الانترنت .

٣- استخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن الجمعية من احدث تغيرات فى سلوكيات المستخدمين واعادة النظر فى دور الجمعيات ووظائفها وتحقيق جودة الخدمات

مفهوم الجودة :

من أجاد الشئ أى أتى بالجيد من قول أو عمل وأجاد الشئ ، صيره جيداً ، والجيد

نقيض ردى ، وجاد الشئ جوده بمعنى صار جيداً. (معجم الوجيز ، ١٩٩٠، ص١٢٥)

وأصل كلمة جودة حيث يشير مختار الصحاح إلى أن جود الشئ تعنى (شئ جيد

وجاد الشئ أى جوده بفتح الجيم وضمها أى صار جيداً). (عبدالقادر ، ص١١٦)

ويحدد قاموس اكسفور مفهوم الجودة بأنها تعنى الدرجة العالية من النوعية أو

القيمة . (oxford,1993,p732)

أما قاموس ويبستر فيعنى بالجودة صيغة أو درجة تفوق يمتلكها شئ ما ، كما

تعنى الامتياز لنوعية معينة من المنتج (webster,1991,p1071)

تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات

ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً أو هى مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما

تعبّر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستهلك ويهتم نظام

الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمى وتوزيع المسئوليات والصلاحيات على الأفراد

وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته كذلك مراقبة وفحص كل ما يرد

إلى المنظمة والتأكد من أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة

(مركز تطوير التعليم الجامعى، ٢٠٠٥).

إن وصف الجودة ربما قد يتضمن أفكاراً حول مستويات الأمتياز لمنتج أو خدمة

ممتعة ويمكن أن تتضمن الجودة أفكار أخرى باعتبارها أسلوب إرضاء أو إشباع احتياجات

العلاء. (Peter W,2000,p280)

وتعنى الجودة أثناء تفهم نسق العمل بأنه القيمة المثلى من وراء تقديم الخدمة

أو المنتج. (Robert L,2001,p317)

وتعرف الجودة باعتبارها عمل الشئ الصحيح فى المكان الصحيح وفى الوقت

المناسب او هى التصرف بدون أخطاء من أول مرة (ناجى، ٢٠٠١، ص٣٣).

كما يمكن تعريف الجودة بأنها يجب أن ترضى حاجات المستهلك الحالية

والمستقبلية (Deming W,1986,p64)

كما تعرف الجودة على أنها مجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل الفنية

والجهود والمهارات المتخصصة التى تؤدى إلى التحسين المستمر للأداء على كافة

المستويات والعمليات والوظائف والمخرجات والخدمات والأفراد بالمنظمة وذلك باستخدام

كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة ، وهذا يتطلب هيمنة الالتزام والانضباط واستمرارية الجهود لمواجهة احتياجات وتوقعات المستفيدين من المنظمة الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيق رضاهم(الورثان، ٢٠٠٨، ص ٤:٦)

الجودة كما حددتها نظرية " ديمنج " تعنى فى أشمل معانيها إتقان السلعة أو الخدمة عند تقديمها للمستفيد أو المستهلك بصفة دائمة وبسعر مناسب.

هى أداة العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل المستفيد من الخدمة من حصوله على متطلباته واعتزاز مقدمى الخدمة بعملهم والخدمة التى يقدمونها.

وأيضاً هى تصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية لتلبية متطلبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم وما يتوقعونه وما يرضيهم (ابو المعاطى، ٢٠٠٦، ص ٣٧٨) مفهوم الجمعيات الأهلية :

الأشخاص الاعتبارية التى لا تهدف لتحقيق الربح وتمارس نشاطها بغرض تنمية المجتمع فى أحد المجالات المحددة فى نظامها الأساسى وتتمثل فى الجمعيات والجمعيات ذات صفة النفع العام والمؤسسات الأهلية والاتحادات والمنظمات الإقليمية والمنظمات الأجنبية غير الحكومية المصرح لها بالعمل فى مصر. . (الجريدة الرسمية، ٢٠١٩)

- مادة (٢٨) تلتزم الجمعية بالشفافية والعلانية والافصاح و اعلان مصادر تحويلها وأسماء أعضائها وميزانياتها السنوية وأنشطتها وتلتزم بنشر ذلك داخل مقرات الجمعية وعلى موقعها الالكترونى وغيره من وسائل النشر والعلانية الأخرى.

- كما تلتزم الجمعية باتباع قواعد الشفافية والحوكمة والادارة الرشيدة وأن يكون لدى الجمعية لائحة داخلية تتضمن المشتريات والشئون المالية والموارد البشرية.

كما يجب على الجمعية أن تحدث بياناتها دورياً على قاعدة البيانات ويشمل ذلك تفاصيل مشروعاتها.

كما عرفت الجمعيات الأهلية على أنها متطلبات تضم مجموعة من الأعضاء المهنيين بينهما شبكة من العلاقات الرسمية وغير الرسمية وتسعى لتحقيق أهداف مشتركة تستهدف الارتقاء بمستوى الجمعيات المحلية وتحسين نوعية الحياة للأفراد (David cox,2006,p140)

كما عرفت الأمم المتحدة بأنها المنظمات التى تتكون من أشخاص ينشطون نموذج الاطار الحكومى ويعملون بصورة مستقلة انطلاقاً من الاهتمام بقضايا متعددة ومتنوعة (عبد اللطيف ، ٢٠٠٧ ، ص ١٥٦).

وأيضاً تعرف بأنها منظمات اجتماعية لا تهدف الى الربح والعمل فيها يقوم على أساس تطوعى وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع ويتاح لأعضاء هذه الجمعيات وللناس فى المجتمع الاشتراك فى جميع مراحل كل هذه الجمعيات (أبو النصر، ٢٠٠٢، ص ٥٨)

تعرف الجمعية لغوياً بأنها منظمة تتألف من أعضاء الفرق خاص وفكر مشترك.
(معجم الوجيز، ٢٠١١، ص ٥٩٦)

يحدد معجم المصطلحات الاجتماعية بأنها جماعة ذات صفة اختيارية مكونة من عدة أشخاص لفرص معينة غير الحصول على الربح المادي وتضعون لنظام أساسى يحدد الاهداف وشروط العضوية والادارة والتمويل. (DG Dale , 2000)

يعرفها البنك الدولي "بأنها منظمات غير هادفة للربح تتسم بالاستقلالية عن الحكومة وتحركها قيم أساسية وتقوم بأدوار لتخفيف المعاناة وزيادة الاهتمام بالفقراء وهي تعمل بعيداً عن الاختبارات السياسية لكونها ذات توجه تنموى وتعمل على التنمية والتمكين وتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية لأفراد المجتمع وتعتمد على العمل التطوعى فى معظم نشاطها كما تعتمد على التبرعات التى تقدمها أفراد المجتمع كمصدر للتحويل بالإضافة إلى المنح والهبات. (شفيق، ٢٠٠٠)

- تاسعاً: الاطار النظري للدراسة:
- المكونات الأساسية للحكومة الالكترونية:
- ١- الادارة الالكترونية **E. Administration**: الاستثمار الحكومى فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة فى المؤسسات الحكومية المركزية والمحلية ولتحسين وظائف عملها وكفاءتها.
 - ٢- تقديم الخدمات الالكترونية **E- Services** الاستثمار الحكومى فى مجال تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية للجميع.
 - ٣- المشاركة الالكترونية **E- participation**: الاستثمار الحكومى فى تعزيز التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطن وذلك للحصول على سياسات أفضل وخدمات على كفاءة وعلى أداء حكومى متميز ويرتبط هذا المكون بالتصويت والمساءلة ودعم مؤسسات المجتمع المدنى وتطوير البرلمانات.
 - ٤- بيئة السياسات والتشريعات: الاستثمار الحكومى لدعم اطلاق وتنفيذ مشاريع فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم فى التنمية وفى تعزيز السياسات والتشريعات والقواعد الناظمة للحكومة الالكترونية والاستثمار فى بناء القدرات المؤسسية الداخلية للجهات الحكومية المعنية بوضع السياسات ومراقبة تنفيذها.
 - ٥- الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتضمن الاستثمار فى البنية التحتية لكلا القطاعين العام والخاص وفى الربط بالانترنت لتعزيز استخدام المواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل مراكز التواصل ومنها مراكز النفاذ فى المناطق النائية والمحرومة والمراكز العمومية لاستخدام الانترنت.
 - ٦- النفاذ إلى الانترنت: الاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الرقمية واستخدام المعلومات الحكومية مشكلة الرقمنة من قبل المواطنين وهى ترتبط بشكل كبير بالتشريعات الوطنية.
- إن سبب الاهتمام بالحكومة الالكترونية يعود إلى تعرض العديد من المؤسسات إلى مشاكل ادارية ومالية كبيرة ولكون الحوكمة الالكترونية تهدف فى قواعدها الوصول إلى الشفافية والعدالة وتحقق امكانية محاسبة ادارات المؤسسات بمختلف مستوياتها وضبط اجراءات العمل وتوفير الحماية للعاملين والمستفيدين جميعاً ومنع استخدام السلطة لتحقيق المصالح الخاص بالادارات (العيساوى، ٢٠٠٣، ص ص ٣٦: ٣٧)
- إن الشفافية فى تطبيق الحوكمة الالكترونية تمكن الوصول للمعلومات وعرضها بأى وقت لاسيما تلك التى تتعلق بالقرارات المختلفة داخل المؤسسة وأيضاً بيان الاجراءات التى تساعد على تحقيق العدالة الاجتماعية (Fawzy, 2003, pp6: 7) مما يزيد من مصداقية المؤسسات التى تطبقها وهى أيضاً الحرية الكافية فى حصول المستفيد على المعلومة المطلوبة عن المؤسسة دون حجبها بأى ظرف كان وقيم كل ذلك الكترونياً (حلاوة وآخرون، ٢٠١٣، ص ص ٨٤: ٩٢)

الاهداف الاستراتيجية للحكومة الالكترونية :
من أجل ضمان الحصول على العديد من المميزات فى الخدمات التى تقدمها
الجمعيات الأهلية للمواطنين يجب تحديد الأهداف الاستراتيجية التالية:

١- تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدنى فى
الشئون العامة وتعزيز الاندماج الاجتماعى.

٢- نشر ودعم خدمات الحوكمة الالكترونية الجديدة داخل الهيئات الحكومية حتى
يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص.

٣- زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام التكنولوجيا
المعلومات لتحقيق الحكم الرشيد. (احمية، ٢٠١٤، ص ٩)

هناك العديد من المهارات والقدرات التى يتطلبها انجاح لتطبيق الحوكمة
الالكترونية هى (الكابر، ٢٠٠٣، ص ١٠)

أ- القدرة على التحليل: تنطلق بالأساليب المتبعى فى اجراءات العمل وطرق تحليلها
وتشمل بيان انسيابية الصرف المالى وبيان الوصول للمعلومات وتجميعها وبيان
نقاط القوة والضعف.

ب- القدرة على تنظيم البيانات وادارتها وهى تهيئة وتمثيل البيانات ومعالجتها والعمل
على تهيئتها للاستخدام ووضعها فى أماكن التخزين الملائمة وطرق حفظها
كونها تعد المصدر الاساسى بالعمل.

ج- القدرات الفنية كالتعامل مع مختلف برامج قواعد البيانات وطرق ادارتها وفهم
آليات عمل أنظمة التوافق بين الأجهزة المختلفة ومكوناتها وآليات ربطها
واستخدامها من خلال الشبكات الداخلية للمؤسسة أو الشبكات العامة فضلاً عن
قدرات خلق التوافق فى استخدام البيانات مع مختلف الأنظمة وبصيغ مختلفة
ومتنوعة.

د- مهارات الاتصال والتواصل ضرورة بيان أهداف واجراءات العمل أثناء مراحل
المشروع إلى الجهات التى لها ارتباط به وجميع المستفيدين منه ويجب التواصل
مع مختلف الادارات بمستواها التشريعى والتنفيذى لكسب التأييد والموازرة بكل
أشكالها لضمان استمرار المشروع وتطوره.

هـ- قدرات الادارة الشاملة وهى امكانية التعامل مع جميع وظائف الادارة المتمثلة فى
التخطيط - التنظيم - التوظيف- التوجيه - الرقابة والتعامل مع مختلف المعطيات
التي تتعلق بالأداء واستغلال الموارد والوقت بأقصى ما يمكن وبأقل التكاليف.

هناك مؤشرات لقياس الحوكمة الالكترونية :
لقياس مستوى الحوكمة الالكترونية فى المواقع الالكترونية هناك عدة أسس
تستخدم فى التقييم من خلالها يتم قياس ومقارنة مستوى المواقع الالكترونية وهى تقديرية
وبذلت أقصى أنواع العناية المهنية لتكون دقيقة وهو ليس بالموضوع الجديد فالأمم

المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للخدمات العامة يقومون بدعم فريق عمل دولي منذ عام ٢٠٠٣ بعمل على قياس الحوكمة الالكترونية لدى المواقع الالكترونية لأكثر من مئة مدينة استخداماً للاتصالات أما بالنسبة إلى الأسس التي تستخدم كقياس مستوى الحوكمة الالكترونية فهناك خمس بنود رئيسية يتم التقييم من خلالها:

١- الخصوصية والأمان، بفحص هذا البند مدى الخصوصية أمان الموقع من خلال أسئلة عن أهم العناصر الأساسية في موضوع سياسات الخصوصية والأمان.

٢- قابلية الاستخدام يتمحور هذا البند حول الوظائف الأساسية العامة للمواقع مثل سهولة الاستخدام وأيضاً شكل الموقع من حيث التجانس والوضوح.

٣- المحتوى بدور هذا البند حول صنفين من الخدمات خدمات للمواطنين وخدمات للموظفين بالمؤسسة ومن أهمها خدمات التسجيل والتعرف على الخدمات المعروضة.

٤- المشاركة الشعبية ويقاس مدى استطاعة المستفيدين بالتفاعل معه من خلال التواصل مع المؤسسة وابداء الرأي.

فوائد الحوكمة الالكترونية: (احمية، ٢٠١٤، ص ٩٠)
اعتماد الحوكمة الالكترونية بشكل عملية تغير تساعد على تبنى المؤسسات للشفافية والفعالية من خلال خدمات الكترونية متكاملة ومستمرة وتحقق الحوكمة الالكترونية العديد من الفوائد تتمثل في:

- التحول من مؤسسات مغلقة إلى مؤسسات منفتحة ذات أداء عالي.
- زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسات.
- القدرة على توفير المعلومات بمصدقية أكثر.
- استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أكبر.
- توفير الخدمات آلياً لتوفير الوقت والجهد ونشر ثقافة الشفافية ومكافحة الفساد.

- المشاركة مع المستفيدين في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة
عاشراً: الاجراءات المنهجية للدراسة
١- نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والتي تهدف الى وصف موضوع مرتبط بالواقع وتقرر خصائصه لذلك تصف هذه الدراسة واقع منطلبات الحوكمة الالكترونية للوصول الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين .

٢- منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي ويعتبر من انسب المناهج استخداماً في البحوث الوصفية ، وهو يستخدم بطريقة العينة للجمعيات الاهلية بمحافظة بورسعيد وقد بلغ عددهم (١٢) .

٣- ادوات الدراسة :

- اعتمدت الدراسة على مجموعة من الادوات لجمع البيانات وهي كالتالى :
- أ-الاتصال التليفونى برؤساء مجالس الادارات للجمعيات الاهلية للاتفاق معهم على تطبيق الدراسة لديهم بالجمعية و لشرح فكرة الدراسة .
- ب-المقابلات الشخصية مع بعض من اعضاء مجالس ادارات الجمعيات الاهلية لتوضيح الهدف من الدراسة والتعرف على مدى وضوح مفهوم الحوكمة الالكترونية فى اذهانهم .
- ج-استمارة استبيان مطبقة على اعضاء مجالس ادارات الجمعيات الاهلية .
- وقد تم عرض اداة البحث على عدد من المحكمين من اساتذة الخدمة الاجتماعية وذلك للحكم على الاداه من حيث :
- أ-ارتباط العبارات بمضمون الدراسة وابعادها وكذلك صحة صياغة العبارات .
- ب- فى ضوء تحكيم الاداة تم استبعاد بعض العبارات التى لم تحصل على نسبة ٨٠ % من الاتفاق ثم تم اعادة صياغة بعض العبارات .
- ج- تم وضع استجابات ثلاثة امام كل عبارة بحيث يختار المبحوث احدى الاستجابات وتبدأ من (نعم - الى حدما - لا) على ان تكون درجات هذه الاستجابات فى العبارات الايجابية على التوالى (٣ - ٢ - ١) وفى حالة العبارات السلبية تكون الاستجابات على التوالى (١ - ٢ - ٣)
- ٤-مجالات الدراسة :

أ-مجال بشرى :

المسح الاجتماعى بطريق العينة العمدية لاعضاء مجالس ادارات الجمعيات التى وقع الاختيار عليها وعددهم (١٠٣) مفردة .

جدول رقم (١) يوضح المجال البشرى للدراسة

م	اسم الجمعية	عدد اعضاء مجلس الادارة
١	جمعية الباسلة	١٣
٢	جمعية عمر بن الخطاب	٦
٣	جمعية الزهور لتنمية المجتمع المحلى	٩
٤	جمعية التثقيف الفكرى	٩
٥	جمعية الامام مالك	٧
٦	جمعية الهلال الاحمر	١٠
٧	جمعية حق اولادنا	٩
٨	جمعية رعاية الاسرة والطفولة	٦
٩	جمعية التنمية الحضرية	٩
١٠	جمعية تنمية المجتمع المحلى	٩
١١	جمعية خالد بن الوليد	٩
١٢	جمعية بورسعيد للتنمية الشاملة	٧

الاجمالي	١٠٣
----------	-----

ب- مجال مكاني :

تم اختيار ١٢ جمعية من اجمالي ٢٠٠ جمعية بمحافظة بورسعيد وذلك للاسباب الاتية :

١- وجود مجلس ادارة فعال داخل هذه الجمعيات وهي رائدة في تقديم الخدمات لفئات مختلفة .

٢- تقدم خدمات جيدة للمواطنين في حدود نطاقها الجغرافي .

٣- مضى على انشاء الجمعيات فترة زمنية كبيرة مما يمكنها من تطبيق الحوكمة الالكترونية .

٤- ابداء المسؤولين بالجمعيات التعاون مع الباحثة لتطبيق الدراسة .

جدول رقم (٢) يوضح المجال المكاني للدراسة

م	اسم الجمعية	رقم وسنة الاشهار
١	جمعية الباسلة	٤١٤ لسنة ٢٠١٦
٢	جمعية عمر بن الخطاب	٢٨٢ لسنة ١٩٩٤
٣	جمعية الزهور لتنمية المجتمع المحلي	٢٥٧ لسنة ١٩٨٨
٤	جمعية التثقيف الفكري	٢٣٣ لسنة ١٩٨٦
٥	جمعية الامام مالك	٢٦٠ لسنة ١٩٨٩
٦	جمعية الهلال الاحمر	٦ لسنة ١٩٦٦
٧	جمعية حق اولادنا	٣١٣ لسنة ٢٠٠٢
٨	جمعية رعاية الاسرة والطفولة	٢٨١ لسنة ١٩٩٤
٩	جمعية التنمية الحضرية	٢١٦ لسنة ١٩٨٥
١٠	جمعية تنمية المجتمع المحلي	١٢٨ لسنة ١٩٧٥
١١	جمعية خالد بن الوليد لتنمية المجتمع المحلي	٢٢١ لسنة ١٩٨٥
١٢	جمعية بورسعيد للتنمية الشاملة	١٩ لسنة ١٩٦٦

ج- مجال زمني

استغرقت فترة إجراء الدراسة ستة اشهر وهي فترة كتابة الإطار النظري واعداد أدوات الدراسة واستخراج النتائج وتحليلها وذلك من الفترة ١ / ٢ / ٢٠٢٢ وحتى ١ / ٨ / ٢٠٢٢

٢٠٢٢

حادى عشر: عرض وتفسير نتائج الدراسة:
١- النتائج المرتبطة بوصف عينة الدراسة:

جدول رقم (٣) يوضح خصائص العينة

النسبة %	العدد	المتغير	
٥٩.٢	٦١	ذكر	النوع
٤٠.٨	٤٢	انثى	
١٣.٦	١٤	اقل من ٣٥ عام	العمر
٢٥.٢	٢٦	-٣٥	
١٩.٤	٢٠	-٤٥	
٤١.٧	٤٣	٥٥ عام فاكثراً	المؤهل الدراسى
١٧.٥	١٨	مؤهل متوسط	
١٦.٥	١٧	بكالوريوس خدمة اجتماعية	
١٠.٧	١١	ليسانس اداب	
٢١.٤	٢٢	دراسات عليا	
٣٤.٠	٣٥	اخرى	طبيعة العمل بالجمعية
٣٤.٠	٣٥	رئيس مجلس الادارة	
١٠.٧	١١	سكرتير مجلس الادارة	
٨.٧	٩	عضو مجلس ادارة	
٣٤.٠	٣٥	موظف بالجمعية	
١٢.٦	١٣	اخرى	مدة العمل بالجمعية
٢٠.٤	٢١	اقل من ٥ سنوات	
١٧.٥	١٨	-٥	
١٦.٥	١٧	-٨	
٤٥.٦	٤٧	١١ عام فاكثراً	المشاركة فى دورات تدريبية
٤٤.٧	٤٦	نعم	
٥٥.٣	٥٧	لا	

يوضح الجدول السابق خصائص العينة حيث نجد أن النسبة للنوع وجد أن الذكر جاء بنسبة ٥٩.٢% أى أن عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال هو الأكبر. ومن حيث العمر جاءت الفئة ٥٥ سنة بنسبة ٤١.٧% هى الأولى ويدل ذلك على وجود الخبرة.

ومن حيث المؤهل الدراسى جاءت أخرى تذكر أى تنوع المؤهلات الموجودة فى مجلس الإدارة هى الأولى بنسبة ٣٤% وهذا يدعم وجود الفكر والمعرفة المختلفة نتيجة لتعدد التخصصات.

أكبر نسبة العاملين فى الجمعيات هي الموظفين بنسبة ٣٤% يليها أعضاء مجلس الإدارة بنسبة ٢٨.٧% ثم وظائف متنوعة بنسبة ١٢% وهناك تكرار فى النسبة من رئيس مجلس الإدارة وسكرتير بنسبة ١١%.

نجد أن العاملين بالجمعية أكثر من ١١ عام وصل بنسبة ٤٥.٦% مما يدل على فهم لكل الموضوعات التى تخص الجمعيات.

كما يتضح أن حوالى ٥٧ من مفردات العينة ونسبة ٥٥.٣% لم يحصل على دورات تدريبية ويعتبر ذلك من السلبيات حيث أنه من الضرورى الاهتمام ببناء القدرات البشرية داخل الجمعيات الأهلية.

٢- النتائج المرتبطة بتساؤلات الدراسة:

الاجابة على التساؤل الأول " ما متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية ؟"

جدول (٤) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية "متطلبات الشفافية" لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
١	٢.٦٨٠	٢٧٦	١	٣١	٧١	تطبيق الحوكمة الالكترونية يزيد من شفافية عمل الادارة وسرعة تقديم الخدمات	١
١ مكرر	٢.٦٨٠	٢٧٦	١	٣١	٧١	تسعى الحوكمة الالكترونية إلى سرعة تحديث المعلومات بصفة دورية ونشرها للجمهور	٢
٢	٢.٦٣١	٢٧١	٢	٣٤	٦٧	تحرص الجمعية التى تطبق الحوكمة الالكترونية على دقة المعلومات التى تنشرها	٣
٤	٢.٥٠٥	٢٥٨	٢	٤٧	٥٤	تلزم الحوكمة الالكترونية الاهتمام بمقترحات المستفيدين من خدماتها لتحسين جودتها	٤
٣	٢.٥٦٣	٢٦٤	٥	٣٥	٦٣	تهتم الجمعية بإقامة نقاش دائم مع المستفيدين من خدماتها للوصول إلى مستوى جيد للخدمة	٥
	١٣.٠٥٨	١٣٤٥	١١	١٧٨	٣٢٦	المجموع	

يوضح الجدول السابق الذي يوضح متطلبات الشفافية جاء في الترتيب الأول "تطبيق الحوكمة الالكترونية يزيد من شفافية عمل الادارة وسرعة تقديم الخدمات" والأول مقرر "تسعى الحوكمة الالكترونية إلى سرعة تحديث المعلومات بصفة دورية ونشرها للجمهور" وذلك بمجموع أوزان (٢٧٦) ومتوسط أوزان (٢.٦٨) في حين جاء في المرتبة الثانية " تحرص الجمعية التي تطبق الحوكمة الالكترونية على دقة المعلومات التي تنشرها" وذلك بمجموع أوزان (٢٧١) ومتوسط أوزان (٢.٦٣١) ونجد أن مجموع أوزان المؤشر (١٣٤٥) ومتوسط الأوزان (١٣.٠٥٨)، ويدل ذلك على أن الحوكمة الالكترونية من أولى اهتماماتها تطبيق الشفافية وهذا ما أكدته المادة (٢٨) من قانون الجمعيات بأن تنلزم الجمعية بالشفافية والعلانية في كل ما يخصها من خلال وسائل النشر التي تستخدمها.

وهذا ما أكدته دراسة السنوسي سليمان في أن الحوكمة الالكترونية تحقق التميز التنظيمي من خلال المساواة والشفافية.

جدول (٥) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات المشاركة " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان
		لا	الى حد ما	نعم			
١	تسعى الحوكمة الالكترونية الى مشاركة الجميع في اتخاذ القرارات	٨	٤٨	٤٧	٥	٢٤٥	٢.٣٧٩
٢	تشجيع الحوكمة الالكترونية المستفيدين من خدمات الجمعية على ابداء آرائهم	١	٤٠	٦٢	٢	٢٦٧	٢.٥٩٢
٣	تعمل الحوكمة الالكترونية على توفير الدعم الممكن لأفراد الخطط المشتركة لتفعيل المشاركة بين المستفيدين والعاملين بالجمعية	٢	٥١	٥٠	٤	٢٥٤	٢.٤٦٦
٤	تشجع الحوكمة الالكترونية على وجود شراكة بينها وبين الجمعيات الاخرى عن طريق شبكة الانترنت لتبادل المعلومات	٣	٣١	٦٩	١	٢٧٢	٢.٦٤١
٥	تساعد الحوكمة الالكترونية على فتح لقاءات بين المستفيدين والمسؤولين بالجمعية لمناقشة مشكلاتهم والتعرف على احتياجاتهم أون لاین	٥	٣٨	٦٠	٣	٢٦١	٢.٥٣٤
	المجموع	١٩	٢٠٨	٢٨٨		١٢٩٩	١٢.٦١٢

يوضح الجدول السابق والذي يتناول متطلبات الحوكمة الالكترونية وخاصة متطلبات المشاركة جاء فى المرتبة الأولى " تشجع الحوكمة الالكترونية على وجود شراكة بينها وبين الجمعيات الاخرى عن طريق شبكة الانترنت لتبادل المعلومات " وذلك بمجموع الأوزان (٢٧٢) ومتوسط أوزان (٢.٦٤١) وجاءت عبارة " تشجيع الحوكمة الالكترونية المستفيدين من خدمات الجمعية على ابداء آرائهم" وذلك بمجموع أوزان (٢٦٧) ومتوسط أوزان (٢.٥٩٢) فى حين جاء مجموع أوزان المؤشر (١٢٩٩) ومتوسط الأوزان (١٢.٦١٢).

ويدل ذلك على أهمية المشاركة الفعالة بين الجمعيات والمستفيدين من خدمات لإبداء آرائهم فى الخدمات المطلوبة وجودتها.

وهذا ما أكده الاطار النظرى للدراسة حيث تناول فوائد الحوكمة الالكترونية ومن أهمها تأسيس الشراكة مع المستفيدين من عملية اتخاذ القرار فى تحديد نوعية وجودة الخدمات المقدمة وطبيعة الخدمة داخل المؤسسة.

جدول (٦) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات المصادقية " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
١	٢.٧١٨	٢٨٠	١	٢٧	٧٥	تسعى الحوكمة الالكترونية الى سرعة تعديل بيانات المستفيدين بامانه	١
٢	٢.٦٦٠	٢٧٤	٣	٢٩	٧١	تهدف الحوكمة الالكترونية الى وصول المعلومات للمستفيدين	٢
٣	٢.٦٠٢	٢٦٨	٢	٣٧	٦٤	تهتم الحوكمة الالكترونية الى تشكيل راي عام مستنير للمستفيدين من الخدمة	٣
٤	٢.٥٧٣	٢٦٥	٢	٤٠	٦١	تعمل الحوكمة الالكترونية على تعزيز المسألة للمسئولين بالجمعية	٤
٥	٢.٥٣٤	٢٦١	٥	٣٨	٦٠	تؤكد الحوكمة الالكترونية على اهمية المحاسبية فى ادارة الخدمات	٥
	١٣.٠٨٧	١٣٤٨	١٣	١٧١	٣٣١	المجموع	

يوضح الجدول السابق متطلبات المصادقية جاءت عبارة " تسعى الحوكمة الالكترونية الى سرعة تعديل بيانات المستخدمين بامانه " فى المرتبة الأولى بمجموع أوزان (٢٨٠) ومتوسط أوزان (٢.٧١٨)، فى حين جاء فى المرتبة الثانية عبارة " تهدف الحوكمة الالكترونية الى وصول المعلومات للمستخدمين " بمجموع أوزان (٢٧٤) ومتوسط أوزان (٢.٦٦٠)، وجاء فى المرتبة الثالثة " تهتم الحوكمة الالكترونية الى تشكيل رأى عام مستنير للمستخدمين من الخدمة " وذلك بمجموع أوزان (٢٦٨) ومتوسط أوزان (٢.٦٠٢).

كما نجد أن مجموع أوزان المؤشر (١٣٤٨) ومتوسط أوزان (١٣.٠٨٧).

ويدل ذلك على ضرورة وجود مصادقية فى كل ما تقدمه أو تقوله الجمعيات للمستخدمين من خدماتها لبناء خطة الثقة وتسعى إلى تحقيق ذلك تطبيق الحوكمة الالكترونية حيث أنها تحقق للمستخدم الدخول إلى صفحات الجمعية للتعرف على خدماتها وامكانية ابداء الرأى سوى بالقبول أو الرفض.

وهذا ما أكدته دراسة (Elvin shava) بأن الحوكمة الالكترونية تنفذ مبادئ مثل

التخطيط الاستراتيجى والمصادقية ونشر المعلومات بكل صراحة ووضوح.

جدول (٧) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات الموارد البشرية " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الاوزان	متوسط الاوزان	الترتيب
		لا	الى حد ما	نعم			
١	تصميم برامج لتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة		٤٤	٥٩	٢٦٥	٢.٥٧٣	٣
٢	تعزز الحوكمة الالكترونية محو الأمية الالكترونية لدى العاملين بالجمعية	١١	٣٦	٥٦	٢٥١	٢.٤٣٧	٥
٣	تسعى الحوكمة الالكترونية إلى تدريب العاملين لبث الثقة لدى المستخدمين من خدمات الجمعية	٤	٣٨	٦١	٢٦٣	٢.٥٥٣	٤
٤	تهتم الحوكمة الالكترونية بتحديد الاحتياجات التدريبية لتحسين اداء العاملين بالجمعية	١	٣٦	٦٦	٢٧١	٢.٦٣١	١
٥	تعمل الحوكمة الالكترونية على تطوير اساليب التدريب للعاملين بالجمعية	١	٤١	٦١	٢٦٦	٢.٥٨٣	٢
	المجموع	١٧	١٩٥	٣٠٣	١٣١٦	١٢.٧٧٧	

يوضح الجدول السابق متطلبات الموارد البشرية حيث جاء في المرتبة الأولى " تهتم الحوكمة الالكترونية بتحديد الاحتياجات التدريبية لتحسين اداء العاملين بالجمعية " بمجموع أوزان (٢٧١) ومتوسط أوزان (٢.٦٣١) في حين جاء في المرتبة الثانية " تعمل الحوكمة الالكترونية على تطوير اساليب التدريب للعاملين بالجمعية " بمجموع أوزان (٢٦٦) ومتوسط أوزان (٢.٥٨٣) وجاء في المرتبة الثالثة " تصميم برامج لتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة " بمجموع أوزان (٢٦٥) ومتوسط أوزان (٢.٥٧٣).

كما نجد أن مجموع أوزان المؤشر (١٣١٦) ومتوسط الأوزان (١٢.٧٧٧). ويدل ذلك على أهمية بناء القدرات البشرية سوء للعاملين بالجمعية أو المستفيدين من خدماتها عن طريق تنظيم دورات تدريبية لهم للتعرف على كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

وهذا ما أكدته دراسة (Wendy) في عمل مبادرات ودورات تدريبية للجمعيات من خلال انشاء أكشاك ومراكز المعلومات سعياً منها لتحسين الخدمات المقدمة والتي من شأنها مساعدة الفئات الفقيرة وكذلك دراسة (عبود) والتي أشارت إلى ضرورة جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية بتوفير الموارد البشرية المدربة.

جدول (٨) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات القاعدة المعلوماتية " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا	
١	تبنى الحوكمة الالكترونية يستدعى توفير برامج جيدة لبناء قاعدة المعلومات	٧٠	٣٣		١
٢	تصميم صفحة على شبكة الانترنت خاصة بالجمعية لتلقى الشكاوى والمقترحات	٦٩	٣٣	١	٣
٣	تسعى الحوكمة الالكترونية لتوفير قاعدة بيانات للمستفيدين من خدماتها	٧١	٣٠	٢	٢
٤	وجود متخصصين بالجمعية لتدريب العاملين على استخدام الحاسب الالى	٥٩	٣٨	٦	٤
٥	تخزين البيانات بطريقة امنة لامكان الرجوع إليها وقت الاحتياج	٥٧	٤١	٥	٥
	المجموع	٣٢٦	١٧٥	١٤	

يوضح الجدول السابق متطلبات القاعدة المعلوماتية نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " تبنى الحوكمة الالكترونية يستدعى توفير برامج جيدة لبناء قاعدة المعلومات "

بمجموع أوزان (٢٧٦) ومتوسط أوزان (٢.٦٨٠) في حين جاء في المرتبة الثانية " تسعى الحوكمة الالكترونية لتوفير قاعدة بيانات للمستخدمين من خدماتها " بمجموع أوزان (٢٧٥) ومتوسط أوزان (٢.٦٧٠)

وجاء في المرتبة الثالثة " تصميم صفحة على شبكة الانترنت خاصة بالجمعية لتلقى الشكاوى والمقترحات " بمجموع أوزان (٢٧٤) ومتوسط أوزان (٢.٦٦٠) ، وكان مجموع الأوزان للمؤشر ككل (١٣٤٢) بمتوسط أوزان (١٣.٠٢٩).

ويدل ذلك على ضرورة وجود قاعدة بيانات الكترونية متاحة للمستخدمين من خدمات الجمعية وهذا ما أكدته دراسة (Peter) إلى ضرورة وجود خدمات الكترونية وقاعدة بيانات والعمل على تزويدها بالمعلومات والعمل على تحديثها باستمرار وكذلك دراسة (محمد جمعه).

جدول (٩) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات المسألة " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الاوزان	متوسط الاوزان	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	تحقق الحوكمة الالكترونية مسألة الإدارة في حالة ارتكاب أى خطأ	٦١	٣٩	٣	٢٦٤	٢.٥٦٣	١
٢	تفعل الحوكمة الالكترونية محاربة الفساد داخل الجمعية	٥٦	٤٣	٤	٢٥٨	٢.٥٠٥	٣
٣	تفرز الحوكمة الالكترونية حرية التعبير عن الرأى وقبول الرأة الآخر	٥٧	٤٤	٢	٢٦١	٢.٥٣٤	٢
٤	تنشط الحوكمة الالكترونية المتابعة الجادة للحد من الممارسات السلبية التي تؤدى إلى فشل وصول الخدمات لمستحقيها	٤٤	٥٧	٢	٢٤٨	٢.٤٠٨	٥
٥	تدعم الحوكمة الالكترونية دور الاعلام فى القضاء على الفساد وعدم التستر على الفاسدين	٥١	٤٨	٤	٢٥٣	٢.٤٥٦	٤
	المجموع	٢٦٩	٢٣١	١٥	١٢٨٤	١٢.٤٦٦	

يوضح الجدول السابق متطلبات المسألة حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " تحقق الحوكمة الالكترونية مسألة الإدارة في حالة ارتكاب أى خطأ " بمجموع أوزان (٢٦٤) ومتوسط أوزان (٢.٥٦٣) وجاء في المرتبة الثانية " تفرز الحوكمة الالكترونية حرية التعبير عن الرأى وقبول الرأة الآخر " بمجموع أوزان (٢٦١) ومتوسط أوزان

(٢٠٥٣٤) في حين جاءت في المرتبة الثالثة " تفعل الحوكمة الالكترونية محاربة الفساد داخل الجمعية " بمجموع أوزان (٢٥٨) ومتوسط أوزان (٢٠٥٠٥).

في حين جاء مجموع الأوزان (١٢٨٤) ومتوسط الأوزان (١٢٠٤٦٦) ويدل ذلك على أن الحوكمة الالكترونية تحارب الفساد وذلك نتيجة لوجود البيانات والمعلومات أمام المستفيدين والعاملين بالجمعية فيدرك كل مسئول أنه في حالة الخطأ سوف يسأل من قبلهم.

وهذا ما أكدته دراسة (ريهام) بأهمية ممارسة المسألة من خلال مراعاة الضبط اللازم لتفعيل القوانين المرتبطة بمسألة الفاسدين وتفعيل القواعد التأديبية.

جدول (١٠) تقدير متطلبات الحوكمة الالكترونية " متطلبات ادارية " لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الاوزان	متوسط الاوزان	الترتيب
		لا	الى حد ما	نعم			
١	تسهم الحوكمة الالكترونية في رفع الكفاءة التشغيلية للعاملين بالجمعية	١	٣٣	٦٩	٢٧٤	٢٠٦٦٠	١
٢	تطبيق الحوكمة الالكترونية يسرع من انجاز المهام الادارية بالجمعية	١	٣٤	٦٨	٢٧٣	٢٠٦٥٠	٢
٣	تساعد الحوكمة الالكترونية إلى تعزيز التواصل بين ادارة المؤسسة للعاملين بها	١	٣٤	٦٨	٢٧٣	٢٠٦٥٠	٢ مكرر
٤	تسهم الحوكمة الالكترونية في تنفيذ نظام للاشراف على القائمين على دعم قاعدة البيانات	٣	٤٧	٥٣	٢٥٦	٢٠٤٨٥	٤
٥	تسعى الحوكمة الالكترونية إلى تحفيز الادارة على مشاركة العاملين في الدورات التدريبية المرتبطة بالتحول الرقمي أون لاين	٤	٣٥	٦٤	٢٦٦	٢٠٥٨٣	٣
	المجموع	١٠	١٨٣	٣٢٢	١٣٤٢	١٣٠٢٩	

يوضح الجدول السابق " متطلبات ادارية " حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " تسهم الحوكمة الالكترونية فى رفع الكفاءة التشغيلية للعاملين بالجمعية " بمجموع أوزان (٢٧٤) ومتوسط أوزان (٢.٦٦٦٠) وجاء في المرتبة الثانية " تطبيق الحوكمة الالكترونية يسرع من انجاز المهام الادارية بالجمعية" والمرتبة الثانية مكرر "تساعد الحوكمة الالكترونية إلى تعزيز التواصل بين ادارة المؤسسة للعاملين بها " بمجموع أوزان (٢٧٣) ومتوسط أوزان (٢.٦٥٠) فى حين جاءت فى المرتبة الثالثة " تسعى الحوكمة الالكترونية إلى تحفيز الادارة على مشاركة العاملين فى الدورات التدريبية المرتبطة بالتحول الرقوى أون لاين " بمجموع أوزان (٢٦٦) ومتوسط أوزان (٢.٥٨٣).

فى حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١٣٤٢) ومتوسط الأوزان (١٣.٠٢٩) ويدل ذلك على أن الاهتمام برفع القدرات الادارية للجمعيات فى ظل الحوكمة الالكترونية سوف يعمل على رفع كفاءة العاملين بالجمعية وانجاز المهام المطلوبة بقليل من الوقت والجهد.

وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (محمد جمعه) و(بوخريص) فى أهمية المتطلبات الادارية لتحقيق التميز التنظيمى ورفع كفاءة العاملين فى الجمعيات من استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

٣- الاجابة على التساؤل الثانى:
 " ما المهارات الاساسية لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات
 الالهية؟"
 جدول (١١) تقدير المهارات الاساسية " القدرة على التحليل "لتطبيق الحوكمة الالكترونية
 لتحسين جودة اداء الجمعيات الالهية

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الاوزان	متوسط الاوزان	الترتيب
		لا	الى حد ما	نعم			
١	تحديد المشاكل التى تعترض تطبيق الحوكمة الالكترونية بالجمعية	٥	٥٧	٤١	٢٤٢	٢.٣٥٠	٥
٢	تحديث الطرق التى تستخدمها الجمعية لتحليل المشكلة والعمل على مواجهتها	٤	٣٧	٦٢	٢٦٤	٢.٥٦٣	٢
٣	يساعد التحليل على اختيار الأساليب المناسبة من البرامج	٤	٣٤	٦٥	٢٦٧	٢.٥٩٢	١
٤	تتيح مهارة التحليل الفرصة للتنبؤ الجيد باحتياجات المستخدمين من خدمات الجمعية	٤	٤١	٥٨	٢٦٠	٢.٥٢٤	٣
٥	تحديد الاجراءات المناسبة لمواجهة المشكلات التى تواجه تقديم الخدمات	٤	٤٤	٥٥	٢٥٧	٢.٤٩٥	٤
	المجموع	٢١	٢١٣	٢٨١	١٢٩٠	١٢.٥٢٤	

يوضح الجدول السابق " القدرة على التحليل كمهارة من مهارات الحوكمة
 الالكترونية " حيث نجد أنه جاء فى المرتبة الأولى " يساعد التحليل على اختيار الأساليب
 المناسبة من البرامج " بمجموع أوزان (٢٦٧) ومتوسط أوزان (٢.٥٩٢) وجاء فى المرتبة
 الثانية " تحديث الطرق التى تستخدمها الجمعية لتحليل المشكلة والعمل على مواجهتها "
 بمجموع أوزان (٢٦٤) ومتوسط أوزان (٢.٥٦٣) فى حين جاءت فى المرتبة الثالثة "
 تتيح مهارة التحليل الفرصة للتنبؤ الجيد باحتياجات المستخدمين من خدمات الجمعية "
 بمجموع أوزان (٢٦٠) ومتوسط أوزان (٢.٥٢٤).
 فى حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١٢٩٠) ومتوسط الأوزان (١٢.٥٢٤)

ويستدل من ذلك على أهمية توافر مهارة التحليل لدى العاملين بالجمعية حتى يتمكنوا من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة ولكي يتمكنوا من الوصول إلى تحديد المشكلات وتحليلها وتحديد احتياجات المستفيدين من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية. وهذا ما أكده الاطار النظرى للدراسة فى أن هناك العديد من المهارات التى يجب أن يتدرب عليها العاملين بالجمعيات ومنها على سبيل المثال مهارة التحليل. جدول (١٢) تقدير المهارات الاساسية " القدرة على تنظيم البيانات "لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا	
١	التعامل مع المعلومات على أنها موارد للمؤسسة	٥٣	٤٦	٤	٣
٢	الاهتمام بوظيفة البرمجة داخل المؤسسة	٦٠	٣٩	٤	١
٣	تدريب العاملين بالمؤسسة المعلومات والبيانات بشكل سريع	٦٠	٣٨	٥	٢
٤	ادارة البرامج التكنولوجية والتصدى للمشكلات	٥٣	٤٦	٤	٣ مكرر
٥	يسهم تنظيم المعلومات فى احترام الجدول التقنى لخطة المؤسسة	٥٠	٤٨	٥	٤
	المجموع	٢٧٦	٢١٧	٢٢	١٢.٤٦٦

يوضح الجدول السابق " القدرة على تنظيم البيانات " حيث نجد انه جاء فى المرتبة الأولى " الاهتمام بوظيفة البرمجة داخل المؤسسة " بمجموع أوزان (٢٦٢) ومتوسط أوزان (٢.٥٤٤) وجاء فى المرتبة الثانية " تدريب العاملين بالمؤسسة المعلومات والبيانات بشكل سريع " بمجموع أوزان (٢٦١) ومتوسط أوزان (٢.٥٣٤) فى حين جاءت فى المرتبة الثالثة " التعامل مع المعلومات على أنها موارد للمؤسسة " وجاء فى المرتبة الثالثة مكرر " ادارة البرامج التكنولوجية والتصدى للمشكلات " بمجموع أوزان (٢٥٥) ومتوسط أوزان (٢.٤٧٦).

فى حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١٢٨٤) ومتوسط الأوزان (١٢.٤٦٦) ويدل ذلك على أهمية الحصول على المعلومات وتنظيمها ولكن يحدث ذلك إلا من خلال استخدام تكنولوجيا حديثة وعاملين مدربين على استخدامها، وسوف تتمكن الجمعية من تنفيذ ذلك من خلال الاهتمام بالحوكمة الالكترونية.

وهذا ما أكدته دراسة (عبود) حيث أشار إلى أهمية جاهزية تطبيق الحوكمة الالكترونية من خلال تدريب القدرات البشرية على الحصول على المعلومات وإعادة تجهيزها..

جدول (١٣) تقدير المهارات الاساسية "القدرات الادارية" لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان
		نعم	الى حد ما	لا			
١	القدرة على التخطيط الاستراتيجي لتبني قضية الحوكمة الالكترونية	٥٨	٤١	٤	٢.٥٢٤	٢٦٠	
٢	زيادة كفاءة توزيع المخصصات من الموارد لصالح تبني قضية الحوكمة الالكترونية	٤٨	٥٠	٥	٢.٤١٧	٢٤٩	
٣	تسهم عقد الاجتماعات عبر التطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الاداري	٥٨	٤٢	٣	٢.٥٣٤	٢٦١	
٤	يساعد التبليغ عن الأخطاء الإدارية في سرعة مواجهتها	٦٦	٣٤	٣	٢.٦١٢	٢٦٩	
٥	تعزيز بناء القدرات الادارية الالكترونية لتفعيل دور الجمعية في تقديم خدمات جيدة	٦١	٣٨	٤	٢.٥٥٣	٢٦٣	
	المجموع	٢٩١	٢٠٥	١٩	١٢.٦٤١	١٣٠.٢	

يوضح الجدول السابق " تقدير المهارات الاساسية وخاصة القدرات الادارية " حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " يساعد التبليغ عن الأخطاء الإدارية في سرعة مواجهتها " بمجموع أوزان (٢٦٩) ومتوسط أوزان (٢.٦١٢) وجاء في المرتبة الثانية " تعزيز بناء القدرات الادارية الالكترونية لتفعيل دور الجمعية في تقديم خدمات جيدة " بمجموع أوزان (٢٦٣) ومتوسط أوزان (٢.٥٥٣) في حين جاءت في المرتبة الثالثة " تسهم عقد الاجتماعات عبر التطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الاداري " بمجموع أوزان (٢٦١) ومتوسط أوزان (٢.٥٣٤).

في حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١٣٠.٢) ومتوسط الأوزان (١٢.٦٤١) ويدل ذلك على أن تنمية القدرات الادارية من أهم المهارات التي يجب تدعيمها لأنها السبب الأساسي في نجاح الحوكمة الالكترونية والتي تؤهل الجمعية لتحسين أدائها الاداري وامكانية تقديم نوعية من الخدمات ذات جودة عالية .

وهذا ما أكدته الأطار النظرى للدراسة من همية وجود اطار مهارى لتطبيق الحوكمة
الالكترونية والعمل على تدريب العاملين عليها وكذلك تدريب المستخدمين من خدمات
الجمعية.

جدول (١٤) تقدير المهارات الاساسية "القدرات الاتصالية" لتطبيق الحوكمة الالكترونية
لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			متوسط الاوزان	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا		
١	القدرة على توصيل أهداف الحوكمة الالكترونية بين الادارة والعاملين بالجمعية	٦٦	٣٧		٢٧٢	٢.٦٤١
٢	الاتصال الجيد بين الادارة والعاملين يساعد على معالجة القضايا التي تعرض الجمعية	٦٣	٣٧	٣	٢٦٦	٢.٥٨٣
٣	الاتصال الايجابي يهدف إلى عرض المعلومات والبيانات وامكانية معالجتها	٦٠	٤٠	٣	٢٦٣	٢.٥٥٣
٤	يعزز مشاركة العاملين من التعرف على التغذية الراجعة لتحسين أداء الجمعية	٦٦	٣٥	٢	٢٧٠	٢.٦٢١
٥	يسهل الاتصال الالكتروني التفاعل بين ادارة الجمعية والمستفيدين من خدماتها	٥٥	٤١	٧	٢٥٤	٢.٤٦٦
	المجموع	٣١٠	١٩٠	١٥	١٣٢٥	١٢.٨٦٤

يوضح الجدول السابق " مهارات القدرات الاتصالية " حيث نجد أنه جاء في
المرتبة الأولى " القدرة على توصيل أهداف الحوكمة الالكترونية بين الادارة والعاملين
بالجمعية " بمجموع أوزان (٢٧٢) ومتوسط أوزان (٢.٦٤١) وجاء في المرتبة الثانية "
يعزز مشاركة العاملين من التعرف على التغذية الراجعة لتحسين أداء الجمعية " بمجموع
أوزان (٢٧٠) ومتوسط أوزان (٢.٦٢١) في حين جاءت في المرتبة الثالثة " الاتصال
الجيد بين الادارة والعاملين يساعد على معالجة القضايا التي تعرض الجمعية " بمجموع
أوزان (٢٦٦) ومتوسط أوزان (٢.٥٨٣).

في حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١٣٢٥) ومتوسط الأوزان (١٢.٨٦٤)
ويدل ذلك على أهمية وجود شبكة اتصال جيدة داخل الجمعية بين أعضاء مجلس
الادارة والعاملين بالجمعية وكذلك بين جميع العاملين بالجمعية والمستفيدين من خدماتها
ولكن يتأتى ذلك إلا من خلال وجود اتصال الكتروني توفره الحوكمة الالكترونية التي تمكن

من وجود موقع للجمعية على شبكة الانترنت تنشر من خلاله خدماتها وتتلقى كل الشكاوى على هذا الموقع، أيضاً وذلك لتقييم أداء الجمعية وخدماتها من خلال التغذية العكسية.

وهذا ما أكدته دراسة فطيمة الزهراء على ضرورة تهيئة الجمعية لوجود خدمات اتصالية جيدة.

٣- الاجابة على التساؤل الثالث:

" ما المعوقات التي تواجه متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية ؟ "

جدول (١٥) تقدير المعوقات "ضعف مهارات العاملين بالجمعية" التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبرة	الاستجابات			متوسط الاوزان	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا		
١	تدنى مهارة استخدام التكنولوجيا لدى العاملين بالجمعية	٥٦	٤٣	٤	٢٥٨	١
٢	قلة المعلومات عن الوسائل المستخدمة لتنمية المهارات التكنولوجية	٤٣	٥٠	١٠	٢٣٩	٢
٣	عدم تنظيم دورات تدريبية لتنمية المهارات التكنولوجية للعاملين	٤٢	٣٨	٢٣	٢٢٥	٣
٤	عدم الاطلاع على المهارات المستحدثة المرتبطة بالحوكمة الالكترونية	٣٦	٤٢	٢٥	٢١٧	٥
٥	مقاومة العاملين بالجمعية للتغير نحو استخدام التكنولوجيا	٤٠	٤١	٢٢	٢٢٤	٤
	المجموع	٢١٧	٢١٤	٨٤	١١٦٣	١١.٢٩١

يوضح الجدول السابق " المعوقات " ومنها "ضعف مهارات العاملين بالجمعية" حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " تدنى مهارة استخدام التكنولوجيا لدى العاملين بالجمعية " بمجموع أوزان (٢٥٨) ومتوسط أوزان (٢.٥٠٥) وجاء في المرتبة الثانية " قلة المعلومات عن الوسائل المستخدمة لتنمية المهارات التكنولوجية " بمجموع أوزان (٢٣٩) ومتوسط أوزان (٢.٣٢٠) في حين جاءت في المرتبة الثالثة " عدم تنظيم دورات تدريبية لتنمية المهارات التكنولوجية للعاملين " بمجموع أوزان (٢٢٥) ومتوسط أوزان (٢.١٨٤).

في حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١١٦٣) ومتوسط الأوزان (١١.٢٩١) ويدل ذلك على أن انعدام مهارة استخدام التكنولوجيا من قبل العاملين بالجمعية هو من أهم وأولى المعوقات لأن بذلك ولن يتمكنوا من تطبيق الحوكمة الالكترونية والتي تعتمد أساساً على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

وهذا ما أكدته دراسة (عبد الرحمن) من أن ضعف مهارات العاملين بالجمعيات على استخدام التكنولوجيا سوف يؤدي على فشل عملية التعرف على التغذية العكسية لأن ذلك يلزمه القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

جدول (١٦) تقدير المعوقات "عدم توافر قاعدة بيانات" التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	متوسط الأوزان	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	نقص الموارد المالية بالجمعية للاتجاه نحو الحوكمة الالكترونية	٥٥	٣٥	١٣	٢٤٨	٢.٤٠٨	٢
٢	الافتقار إلى الموظفين المؤهلين لبناء قاعدة معلومات	٥٣	٤٠	١٠	٢٤٩	٢.٤١٧	١
٣	عدم التخطيط لوجود قاعدة معلومات جديدة بالجمعية	٣٦	٥١	١٦	٢٢٦	٢.١٩٤	٤
٤	نقص المخصص المالي لتنفيذ برامج تدريبية لاستخدام التكنولوجيا للعاملين بالجمعية	٤٦	٤٢	١٥	٢٣٧	٢.٣٠١	٣
٥	عدم القدرة على الاستعانة بخبراء متخصصين في مجال التكنولوجيا	٣٧	٤١	٢٥	٢١٨	٢.١١٧	٥
	المجموع	٢٢٧	٢٠٩	٧٩	١١٧٨	١١.٤٣٧	

يوضح الجدول السابق "عدم توافر قاعدة بيانات" حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى "الافتقار إلى الموظفين المؤهلين لبناء قاعدة معلومات" بمجموع أوزان (٢٤٩) ومتوسط أوزان (٢.٤١٧) وجاء في المرتبة الثانية "نقص الموارد المالية بالجمعية للاتجاه نحو الحوكمة الالكترونية" بمجموع أوزان (٢٤٨) ومتوسط أوزان (٢.٤٠٨) في حين جاءت في المرتبة الثالثة "نقص المخصص المالي لتنفيذ برامج تدريبية لاستخدام التكنولوجيا للعاملين بالجمعية" بمجموع أوزان (٢٣٧) ومتوسط أوزان (٢.٣٠١).

في حين جاء مجموع الأوزان للمؤشر (١١٧٨) ومتوسط الأوزان (١١.٤٣٧)

ويدل ذلك على أهمية وجود مخصص مالى لدى الجمعية لعمل قاعدة بيانات تمكنها من الاعتماد على الحوكمة الالكترونية وتمكنها من تدريب العاملين بها على تكوين قاعدة بيانات جيدة.

وهذا ما أكده الاطار النظرى للدراسة حيث أنه من الضرورى وجود قاعدة بيانات الكترونية لدى جميع الجمعيات تمكنهم من تسجيل أسماء المستفيدين من خدماتها وتمكنهم من نشر خدماتها للمستفيدين ليتعرفوا عليها وتسجيل آرائهم حول كونها جيد وتلبى احتياجاتهم أم لا.

جدول (١٧) تقدير المعوقات "المعوقات البشرية" التى تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الالهية

الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان	الاستجابات			العبرة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
١	٢.٢٨٢	٢٣٥	١٦	٤٢	٤٥	زيادة الأمية التكنولوجية وصعوبة التعامل مع الانترنت	١
٢	٢.٢٥٢	٢٣٢	١٤	٤٩	٤٠	مقاومة التغير والتجديد من جانب العاملين بالجمعية والادارة	٢
٣	٢.١٦٥	٢٢٣	١٨	٥٠	٣٥	الخوف من حدوث بطالة مقننة بين العاملين بالجمعية بسبب تنفيذ الحوكمة الالكترونية	٣
٤	٢.١٢٦	٢١٩	٢٢	٤٦	٣٥	صعوبة التواصل الايجابى بين العاملين بالجمعية والادارة	٤
٥	٢.٠٢٩	٢٠٩	٢٥	٥٠	٢٨	عدم دراسة الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من خدمات الجمعية	٥
	١٠.٨٥٤	١١١٨	٩٥	٢٣٧	١٨٣	المجموع	

يوضح الجدول السابق " المعوقات البشرية " حيث نجد أنه جاء فى المرتبة الأولى " زيادة الأمية التكنولوجية وصعوبة التعامل مع الانترنت " بمجموع أوزان (٢٣٥) ومتوسط أوزان (٢.٢٨٢) وجاء فى المرتبة الثانية " مقاومة التغير والتجديد من جانب العاملين بالجمعية والادارة " بمجموع أوزان (٢٣٢) ومتوسط أوزان (٢.٢٥٢) فى حين جاءت فى المرتبة الثالثة " الخوف من حدوث بطالة مقننة بين العاملين بالجمعية بسبب تنفيذ الحوكمة الالكترونية " بمجموع أوزان (٢٢٣) ومتوسط أوزان (٢.١٦٥).
فى حين جاء مجموع الأوزان (١١١٨) ومتوسط الأوزان (١٠.٨٥٤)

ويدل ذلك على محاولة تدريب القدرات البشرية على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة حتى يمكن تطبيق الحوكمة لالكترونية.
وهذا ما أكدته دراسة (هدى) بأن التأكيد على وجود تدريب للقوى البشرية داخل الجمعية على استخدام التكنولوجيا سوف يسهم تطبيق الحوكمة الالكترونية.
جدول (١٨) تقدير المعوقات "نقص التواصل بين الادارة والعاملين" التي تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية

م	العبرة	الاستجابات			الترتيب	متوسط الاوزان	مجموع الاوزان
		نعم	الى حد ما	لا			
١	نقص الكفاءات البشرية التي تدعم التواصل الايجابي	٤٦	٤٢	١٥	٢.٣٠١	٢٣٧	
٢	غياب الرؤية الاستراتيجية لدى الادارة والعاملين بشأن تطبيق الحوكمة الالكترونية	٤٣	٤٤	١٦	٢.٢٦٢	٢٣٣	
٣	عدم الالتزام بالتغيرات المطلوبة نتيجة لعدم التواصل الايجابي بين الادارة والعاملين	٣٥	٤٨	٢٠	٢.١٤٦	٢٢١	
٤	البيروقراطية في تنفيذ الاجراءات بالجمعية من جانب الادارة	٣٤	٤٨	٢١	٢.١٢٦	٢١٩	
٥	عدم التنسيق الجيد بين الادارة والعاملين لعدم وجود تواصل ايجابي	٢٨	٤٣	٣٢	١.٩٦١	٢٠٢	
	المجموع	١٨٦	٢٢٥	١٠٤	١٠.٧٩٦	١١١٢	

يوضح الجدول السابق " نقص التواصل بين الادارة والعاملين " حيث نجد أنه جاء في المرتبة الأولى " نقص الكفاءات البشرية التي تدعم التواصل الايجابي " بمجموع أوزان (٢٣٧) ومتوسط أوزان (٢.٣٠١) وجاء في المرتبة الثانية " غياب الرؤية الاستراتيجية لدى الادارة والعاملين بشأن تطبيق الحوكمة الالكترونية " بمجموع أوزان (٢٣٣) ومتوسط أوزان (٢.٢٦٢) في حين جاءت في المرتبة الثالثة " عدم الالتزام بالتغيرات المطلوبة نتيجة لعدم التواصل الايجابي بين الادارة والعاملين " بمجموع أوزان (٢٢١) ومتوسط أوزان (٢.١٤٦).

في حين جاء مجموع الأوزان (١١١٢) ومتوسط الأوزان (١٠.٧٩٦)
ويدل ذلك على ضرورة وجود اتصال دائم بين الادارة والعاملين وتطبيق سياسة الباب المفتوح حتى يتمكنوا من توحيد الأفكار واتفاق الرؤية لتطوير الجمعية.

وهذا ما أكده الإطار النظري من الدراسة من أهمية وجود تواصل مستمر بين الأدوار والعاملين والمستفيدين ولن يحدث ذلك إلا من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية التي تسعى إلى وجود اتصال مفتوح من خلال موقع للجمعية على الانترنت لتوضيح الآراء.

ثاني عشر: النتائج العامة للدراسة :
تشير أهم النتائج العامة للدراسة إلى:

أولاً: فيما يتعلق بالاجابة على التساؤل الأول للدراسة والخاص : متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية .

- بالنسبة لمتطلبات الشفافية جاءت اعلى استجابة " تطبيق احوكمة الالكترونية يزيد من شفافية عمل الادارة وسرعة تقديم الخدمات " وكذلك " تسعى الحوكمة الالكترونية الى سرعة تحديث المعلومات بصفة دورية ونشرها للجمهور " بمتوسط اوزان (٢,٦٨٠)

- بالنسبة لمتطلبات المشاركة جاءت اعلى استجابته " تشجيع الحوكمة الالكترونية على وجود شراكة بينها وبين الجمعيات الاخرى عن طريق شبكة الانترنت لتبادل المعلومات " بمتوسط اوزان (٢,٦٤١)

- بالنسبة لمتطلبات المصادقية جاءت اعلى استجابته " تسعى الحوكمة الالكترونية الى سرعة تعديل بيانات المستفيدين با مانه " بمتوسط اوزان (٠٢,٧١٨) .

- بالنسبة لمتطلبات الموارد البشرية جاءت اعلى استجابة "تسهل الحوكمة الالكترونية بتحديد الاحتياجات التدريبية لتحسين اداء العاملين بالجمعية " بمتوسط اوزان (٢,٦٣١) .

- بالنسبة لمتطلبات القاعدة المعلوماتية جاءت اعلى استجابة " تبني الحوكمة الالكترونية يستدعى توفير برامج جيدة لبناء قاعدة المعلومات " بمتوسط اوزان (٢,٦٨٠) .

- بالنسبة لمتطلبات المسألة جاءت اعلى استجابة " تحقق الحوكمة الالكترونية مسألة الادارة فى حالة ارتكاب اى خطأ " بمتوسط اوزان (٢,٥٦٣) .

- المتطلبات الادارية حيث جاء أعلى استجابة بأن تسهل الحوكمة الالكترونية فى رفع الكفاءة التشغيلية للعاملين بالجمعية وذلك بمتوسط أوزان (٢.٦٦٠).

ثانياً: فيما يتعلق بالاجابة على التساؤل الثانى للدراسة والخاص : المهارات الاساسية لتحديد متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية.

- بالنسبة للقدرة على التحليل حيث جاء أعلى استجابة "يساعد التحليل على اختبار الأساليب المناسبة من البرامج" بمتوسط أوزان (٢.٥٩٢).

- بالنسبة "القدرة على تنظيم البيانات" جاءت أعلى استجابة "الاهتمام بوظيفة البرمجة داخل المؤسسة" بمتوسط أوزان(٢.٥٤٤).

- بالنسبة للقدرة الادارية جاءت أعلى استجابة "يساعد التبليغ عن الأخطاء الادارية فى سرعة مواجهتها" بمتوسط أوزان (٢.٦١٢).

- بالنسبة للقدرات الاتصالية جاءت أعلى استجابة "القدرة على توصيل أهداف الحوكمة الالكترونية بين الادارية والعاملين بالجمعية" بمتوسط أوزان (٢.٦٤١).
- ثالثاً: فيما يتعلق بالاجابة على التساؤل الثالث للدراسة والخاص : المعوقات التى تواجه متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية .
- بالنسبة لضعف مهارات العاملين بالجمعية جاءت أعلى استجابة "تدنى مهارة استخدام التكنولوجيا لدى العاملين بالجمعية" بمتوسط أوزان (٢.٥٠٥).
- بالنسبة لعدم توافر قاعدة بيانات جاءت أعلى استجابة "الافتقار إلى الموظفين المؤهلين لبناء قاعدة معلومات" بمتوسط أوزان (٢.٤١٧).
- بالنسبة للمعوقات البشرية جاءت أعلى استجابة "زيادة الأمية التكنولوجية وصعوبة التعامل مع الانترنت" بمتوسط أوزان (٢.٢٨٢).
- بالنسبة لنقص التواصل بين الادارة والعاملين جاءت أعلى استجابة "نقص الكفاءات البشرية التى تدعم التواصل الايجابى" بمتوسط أوزان (٢.٣٠١).
- ثالث عشر: رؤية مستقبلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لمتطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية :
- انطلاقاً من الاطار النظرى لطريقة تنظيم المجتمع ونتائج الدراسة الميدانية التى قامت بها الباحثة والتوصل الى نتائج تستند اليها للوصول الى رؤية مستقبلية لمتطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية، والتى تتمثل فى الاتى:
- الاسس التى تعتمد عليها الرؤية المستقبلية :
- أ)الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بهذه الدراسة .
- ب)الاستفادة من الاطار النظرى والذى تم استخلاصه من المعارف العلمية للخدمة الاجتماعية وخاصة طريقة تنظيم المجتمع .
- ج)الاستفادة من اراء المتخصصين والخبراء المعنيين باهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية بالجمعيات وذلك لتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين .
- العمليات التى يستند اليها الاطار التصورى :
- ١- الاتصال المستمر بين اعضاء مجالس الادارات والعاملين والمستفيدين لاستطلاع ارائهم فى الخدمات المقدمة بعد تطبيق الحوكمة الالكترونية .
- ١- تنوير اعضاء مجالس الادارات والعاملين والمستفيدين من خدمات الجمعية لتحديد متطلباتهم من الحوكمة الالكترونية وتحديد ادوارهم لتوفير الخدمات وتوضيح المعوقات التى سوف تواجههم وكيف يمكن تجاوزها .
- ٢- اعداد الدورات التدريبية لاعضاء مجالس الادارات والعاملين لزيادة قدراتهم ومهاراتهم والتى تساعدهم فى التعامل مع التكنولوجيا .
- الاستراتيجيات التى يستخدمها المنظم الاجتماعى :

- ١- استراتيجية المشاركة : بين اعضاء مجالس الادارات والعاملين بالجمعية والمستفيدين من الخدمات بهدف تعزيز امكانية تطبيق الحوكمة الالكترونية لامكانية الاستفادة من الخدمات وتحسين جودتها .
- ٢- استراتيجية التعاون : وذلك من خلال التعاون بين اعضاء مجلس الادارة والعاملين بالجمعية لتطبيق الحوكمة الالكترونية .
- ٣- استراتيجية التضامن : بين جمع المسؤولين بمديرية التضامن الاجتماعى واعضاء مجالس الادارات بالجمعيات لتوضيح اهمية تطبيق الحوكمة الالكترونية والعمل على توفير الامكانيات لذلك
- ٤- استراتيجية تحقيق الاهداف للمشاركة بين جميع الاطراف لتحديد وصياغة وتنفيذ الاهداف فى ضوء الموارد والامكانيات المتاحة والاستعانة بالخبراء والمتخصصين
- ٥- استراتيجية الاقناع : حيث يسعى المنظم الاجتماعى الى استخدام هذه الاستراتيجية لاقتناع اعضاء مجالس الادارات والعاملين والمستفيدين من الخدمات باتباع التعليمات لتطبيق الحوكمة الالكترونية وتحسين نوعية الخدمات التى تقدمها .

التكنيكات التى يستند اليها المنظم الاجتماعى :

- ١- جمع البيانات حول احدث البرامج التى يمكن الاعتماد عليها لتطبيق الحوكمة الالكترونية فى الجمعيات الاهلية.
 - ٢- رصد الصعوبات التى يمكن ان تواجه اعضاء مجالس الادارات والعاملين والمستفيدين .
 - ٣- تنمية وعى العاملين بمنظمات المجتمع المدنى والمستفيدين .
 - ٤- تبادل الخبرات بين المتخصصين واعضاء مجالس الادارات والعاملين فى الجمعيات الاهلية لمحاولة الالمام بمتطلبات الحوكمة الالكترونية .
- ادوار المنظم الاجتماعى :

١- دور جامع البيانات

٢- دور الخبير

٣- دور الموجه

٤- دور الوسيط

٥- دور الادارى

٦- دور المقنع

المهارات التى يستند اليها المنظم الاجتماعى :

- ١- مهارة الاتصال .
- ٢- مهارة المشاركة .
- ٣- المهارة فى اتخاذ القرارات .

الادوات التى يستخدمها المنظم الاجتماعى :

- الاجتماعات
- ورش العمل
- المناقشات
- النشرات الدورية

1. A Comparative Study of Fiji & Ethiopia, Journal of Administration & Governance, Vol 3, No1, 2008.
2. David Cox & Manohar power: international social work issues, strategies, development and program strategies, U.S.A., SAGE publication.
3. Deming, W. Edwards: Out Of The Crises, Cambridge University Press, 1986, P. 64.
4. DG Dale & Others: quality is dead in Europe– Long live excellence– theory false measuring business excellence journal, v.4, n.3, 2000.
5. Elvinshava: non governmental organizations and the implementation of good governance principles, journal of social science, university of Johannesburg, 2016, p47.
6. Fawzy S Assessment of corporate Governance in Egypt workink paper, No. 82. Egypt: The Egyptian center for economic studies, 2003.
7. Jamil, h (2013 October), la governance– vers une nouvelle culture de gestion des institutions publiques au Maroc. Sixieme dialogue euro mediteraneen de management publice, tanger maroc.
8. Michiel Backus: E. governance and developing countries, introduction and examples, research report, No.3, 2001, p2.
9. Oxford Dictionary, World Power, New York, Oxford University, Press, 1993, P. 732.
10. Oxford English dictionary: clarendon press, Oxford, 1993, p2557.
11. Patricia A, Patrik 2007: the determination of organization innovativeness the adaptation of GASB 34 in Pennsylvania local government, PHD dissertation, USA, Pennsylvania state University.
12. Peter W. Winfield T. Al: Care Management For HR Student And Practitioners (Oxford: First Edition Butter Worth–Heinemann, 2000), P. 280.
13. Peters Julier, Linda (2006) E–government services in the local government context: an Australian case study business process management journal, vol, 12 issue.
14. R.D.Pathak, G.Singh, R.F.I.Smith, & R.N & Belwal, R: E–Governance, Corruption & Public Service Delivery:

15. Robert L. Schneider And Lorilester: Social Work Advocacy, New Frame Work For Action (Australia: Wadsworth, Brooks, Cole, 2001), P. 317.
16. Shailendra c. jain palivia: E. government and E. governance Definetions / domain framework and status around the world long island university, Brookville, Newyork, USA, 2004.
17. UNDP "from connectivity to service delivery case studies ine-governance, Democratic, 2013.
18. Webster: Dictionary of the English language, N.Y., Lexicon publications, 1997, p1071.
19. Webster Dictionary, New York, Lexicon Publication, 1991, P. 1071.
20. Wendy Unette Sealy: Empowering Development through E-Governance: Greeting Smart Communities in small island states, vol 35,2003,p.p335-358.
٢١. أبو المعاطي ، ماهر (٢٠٠٦) : تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية " معالجة من منظور تقنيات البحث في الخدمة لاجتماعية " ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، طريقة تنظيم المجتمع .
٢٢. ابو النصر ، مدحت (٢٠٠٢) : ادارة الجمعيات الاهلية في مجال رعاية تاهيل ذوى الاحتياجات الخاصة، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، ط١، القاهرة .
٢٣. احمية ، فاتح (٢٠١٤) : الحوكمة الالكترونية- اطارها- المفاهيم- والتنظيم، ملتقى جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية، حالة البلدان الوبيه، الجزائر .
٢٤. الأغا ، وفيق حلمي (٢٠٠٨) : الحوكمة في المنظمات الأهلية الفلسطينية، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد ١، العدد BC.
٢٥. اكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع الحكومي في الدول العربية، الأمم المتحدة، الاسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، ٢٠١٤ .
٢٦. آل غزى ، حسن عبدالجليل (٢٠٢٢) : حوكمة الشركات وأثرها على مستوى الافصاح فى المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم محاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، الاكاديمية العربية، الدنمارك .
٢٧. البعلبكي ، منير (٢٠٠٤) : قاموس المورد، دار العلم بالملايين، الطبعة الثامنة والثلاثون، لبنان .
٢٨. الخالدي ، جميلة بنت محمد (٢٠٢١) : حوكمة القطاع غير الربحي ودورها في التنمية الاجتماعية، مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، العدد ٢، ص: ١١١-١٣٩ .
٢٩. الرازى ، محمد بن ابى بكر واخرون (١٩٢٥) : القاهرة ، المطبعة الأميرية .
٣٠. الرفاعى ، سحر قدرى (٢٠٠٩) : الحوكمة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجى، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة حسين بوعلى السلف، العدد ٧ .
٣١. الزهيرى ،طلال ناظم (٢٠١٨) : تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية اعتماداً على قدرات الموارد البشرية لرفع مستوى الأداء فى مؤسسة المعلومات، جامعة المستنصرية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٢٩، ع ٢ .
٣٢. الجريدة الرسمية/ العدد (٣٣) مكرر (ب) ، ١٩ اغسطس سنة ٢٠١٩، قانون رقم ١٤٩ لسنة ٢٠١٩ بإصدار قانون تنظيم ممارسة العمل الأهلى.
٣٣. الدياسطي، محمد محمد عبدالقادر (٢٠١٣) : اطار مقترح للتفاعل بين اخطار العمل وعناصر الحوكمة واتعاب المراجع ومحتوى تقريره، بحث منشور بالمجلة المصرية للدراسات التجارية، مج ٣٧، ع ١٤ .

٣٤. الصيرفي و محمد (٢٠٠٨): المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
٣٥. العيساوي ، ابراهيم (٢٠٠٣): التنمية في عالم متغير، دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها- الظاهرة، دار الشرق.
٣٦. الكاب زهير عبدالكريم (٢٠٠٣): الحكمانية قضايا وتطبيقات، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية .
٣٧. المعجم الوجيز(١٩٩٥): الصادر عن مجمع اللغة العربية ، القاهرة .
٣٨. الورثان ،عدنان احمد بن راشد (٢٠٠٨): مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم ، دراسة ميدانية بمحافظة الاحساء ، بحث مقدم للقاء السنوى الرابع عشر ، الجودة في التعليم العام ، السعودية ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) ٣/٢٨.
٣٩. بوخريعي، السنوسي سليمان(٢٠١٧) دور الحكومة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، جامعة بني غازي، كلية العلوم والآداب، العدد ٤٠.
٤٠. بورادي ، عزه الشاوسى: تكريس الحوكمة من خلال دسترة مبادئ الشفافية والمشاركة [Http://tounesaf.org/](http://tounesaf.org/) , p1267.
٤١. تقرير التنمية البشرية (٢٠٠٧) حلول حول قطاع الاعمال للتنمية البشرية، القاهرة، .
٤٢. جاسم، وضحة احمد (٢٠١٩): ممارسة آليات الحوكمة في المنظمات غير الحكومية لتحقيق التنمية المحلية في المجتمع الكويتي، بحث منشور في حوليات آداب عين شمس، كلية الآداب، جامعة عين شمس، م ٤٧.
٤٣. جمال ، حلاوة ، دراجة ،نداء : واقع الحوكمة في دامة القدس، دار العلوم التنموية، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، ع ٢٤ .
٤٤. جمعه ،محمد جمعه (٢٠٢٠): متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٢، المجلد ٢، أكتوبر .
٤٥. حسن، سعودى محمد (٢٠١٥): الحوكمة الرشيدة كمدخل لمشاركة الشباب في صنع القرارات التخطيطية، بحث منشور مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٤٦. حسن، هدى حجازى (٢٠١٦): حوكمة الجمعيات الأهلية وآليات طريقة تنظيم المجتمع في تطبيقها، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، مجلة الآداب، العدد ٣، مجلد ٢٨، السعودية، ٢.
٤٧. ریحان ، جانيت ابراهيم (٢٠١٥): تقييم القدرات المؤسسية لجمعية تنمية المرأة الريفية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الزراعة، جامعة المنصورة، .
٤٨. شفيق ، احمد (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
٤٩. طاهر، محمد عبود (٢٠١٩) جاهزية تطبيق الحوكمة الإلكترونية : دراسة حالة في المديرية العامة لتوزيع كهرباء الجنوب، مجلة دراسات ادارية، جامعة البصرة، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد ١١، العدد ٢٢.
٥٠. عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧) : الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر ٧.
٥١. عبد الفتاح، عبدالرحمن (٢٠١٢): أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية الالكترونية بالشركات المساهمة السعودية، بحث منشور بالمجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مج ٣٦، ع٤.
٥٢. عبد اللطيف ، رشاد احمد (١٩٩٩) : نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية " مدخل متكامل " ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
٥٣. عبد اللطيف ،رشاد احمد (٢٠٠٧): تنمية المجتمع المحلى، الاسكندرية، دار الوفاء، دنيا للطباعة، .
٥٤. عبد المجيد ، اونيس (٢٠١٤): الحوكمة الالكترونية رؤيا شاملة، الملتقى العلمى الدولى حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية، حالة البلدان العربية، الجزائر، يومي ٢٩-٣٠ اكتوبر .

٥٥. عبد الحميد ، ربهام مصطفى (٢٠٢٠) : العلاقة بين أبعاد الحكم الرشيد وتحقيق الجمعيات الأهلية لأهدافها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد ٥١، المجلد ١، يوليو، ص ص ٩٣-١٣٦.
٥٦. عبدالله، عبدالله على (٢٠١٣) :العلاقة بين متطلبات بناء القدرات المؤسسية وتحقيق اليات الحكم الرشيد بالجمعيات الاهلية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات ،كلية الخدة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٥٧. عطية ،محمود على (٢٠١٢) :الشفافية كآلية لبناء القدرات المؤسسية للمنظمات الأهلية ودورها في التخفيف وحدة العوامل المؤدية للفتنة الطائفية، بحث منشور مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢٣، ج ١.
٥٨. علام ، محمد تركى (٢٠٢١) : التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع و تفعيل الحوكمة لتدبير التمويل بالجمعيات الاهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع ٥٦، مج ٣.
٥٩. عواد ، كاظم محمود (٢٠١٤) : دور الحوكمة الالكترونية فى تفعيل التجارة الالكترونية فى العراق، الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات .
٦٠. غزال ، عادل (٢٠١٣) : مشاريع الحوكمة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر والحوكمة الالكترونية، مجلة Cybrarians الالكترونية، ع ٣٤.
٦١. غزال ، عادل : مشاريع الحوكمة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق مشروع الجزائر الحوكمة الالكترونية، مجلة Cybrarians الالكترونية، ع ٣٤.
٦٢. راج، منال حامد (٢٠١٠) : دور الإفصاح في تفعيل حوكمة الشركات وأثره على تحسين جودة التقارير المالية، المجلة المصرية للدراسات التجارية جامعة المنصورة، مجلد ٣٤، ع ٤٠.
٦٣. قاسم ، محمد رفعت (٢٠٠٦) : تنظيم المجتمع " منظمات وتطبيقات " ، بدون ، بدون .
٦٤. قنديل ، امانى (٢٠٠٢) (التعزيز السنوى الأول للمنظمات الأهلية العربية، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، القاهرة).
٦٥. لواطى ، فاطمة الزهراء (٢٠١٥) : معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية فى المؤسسات الادارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة محمد خضير، الجزائر.
٦٦. محمد، حسان علاء(٢٠١٨) : بعنوان جاهزية الادارات المحلية لاعتماد الحكمة الالكترونية٨.
٦٧. محي الدين ،رضوى اشرف (٢٠١٩) : الحكم الراشد كمدخل لتطوير الاداء المؤسسي بالمجالس المحلية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، .
٦٨. مركز تطوير التعليم الجامعى (٢٠٠٥) : تطوير أداء الجامعات العربية فى ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد ، جامعة عين شمس ، مركز تطوير التعليم الجامعى ، ١٨ - ١٩/١٢.
٦٩. مريزق ، عدمان (٢٠١٤) : الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الادارة العمومية فى الجزائر، المدرسة العليا للتجارة، جامعة بومرداس .
٧٠. معجم الوجيز (٢٠١١) : القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية٦.
٧١. معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية فى المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري، جامعة محمد خضير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، ماجستير غير منشورة، ٢٠١٥.
٧٢. منقريوس ،نصيف فهمى (١٩٩٦) : تنمية الموارد البشرية والخدمة الاجتماعية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي التاسع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
٧٣. ناجى ، احمد عبدالفتاح (٢٠٠١) : تطبيق مدخل إدارة الجودة لتحسين خدمات المنظمات التطوعية فى مصر ، بحث منشور فى المؤتمر العلمي السنوى الثانى عشر ، المجلد الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، فرع الفيوم ، ٢ - ٥/٣ .

٧٤. نعيم ، ابراهيم عبد المعطى (٢٠٠٠): العمل الأهلئ التطوعئ والعولمة، ضمن بحوث المؤتمر السنوى الثانئ للاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية فى الفترة من ٢٣-٢٤ ابريل، ط٢، القاهرة .