

الحكومة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسؤولية
الاجتماعية للجمعيات الأهلية

**E-Governance as a mechanism for participatory
planning and supporting the social responsibility of
civil society organizations**

إعداد

أ.م.د/ إبراهيم محمد أبو الحسن

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

dribrahimabolhasan@gmail.com

٢٠٢٥

الحكومة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية
تحدد مشكلة البحث في تحديد مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي وأثرها على دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية، ومن ثم حاول البحث اختبار صحة فرض رئيس مؤداه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية، ويعتبر البحث من نوع البحوث الوصفية واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بنوعيه الشامل وبالعينة للمشاركين وأعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية، وفيما يتعلق بالنتائج تم التحقق من صدق الفرض الرئيس وتبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
الكلمات الرئيسية: الحكومة الإلكترونية - التخطيط التشاركي - المسؤولية الاجتماعية - التخطيط الاجتماعي - الخدمة الاجتماعية

E-governance as a mechanism for participatory planning and supporting the social responsibility of NGOs

The research problem was formulated in determining the level of implementation of e-governance procedures as a mechanism for participatory planning and its impact on supporting the social responsibility of NGOs, and then the research tried to test the validity of the main hypothesis that: There is a statistically significant correlation between the implementation of e-governance procedures as a mechanism for participatory planning and supporting the social responsibility of NGOs. The research is descriptive research type. the researcher used the social survey method with its comprehensive and sample types for participants and members of the boards of Directors of NGOs. regarding the results, the validity of the main hypothesis was verified, and a statistically significant correlation was found between the implementation of e-governance procedures as a mechanism for participatory planning and supporting the social responsibility of NGOs.

Keywords: E-Governance - Participatory Planning - Social Responsibility - Social Planning - Social Work

مقدمة

تسعى الحكومات في جميع أنحاء العالم إلى إيجاد حلول قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتيسير الحكومة الرشيدة، وتُعرف تلك الظاهرة على نطاق واسع باسم الحكومة الإلكترونية e-government أو الحكومة الإلكترونية e-governance وذلك وفقاً لسياقات الدولة المختلفة، ففي الماضي القريب، تمت صياغة مصطلحات مختلفة لإعادة تصنيفها جنباً إلى جنب مع التطورات التكنولوجية الناشئة، مثل الحكومة المشتركة joined-up government، والحكومة بأكملها whole-of government، والحكومة ذات الشباك الواحد one-stop government، والحكومة المتصلة connected government والحكومة المفتوحة open government، وأحدث تلك المصطلحات الحكومة الرقمية digital government.

وبغض النظر عن المصطلحات المختلفة المستخدمة لوصف الظاهرة، لا يزال الممارسون في جميع أنحاء العالم يواجهون تحديات خطيرة نحو جهودهم لربط الحكومة والمواطنين من أجل تحقيق الحوكمة الرشيدة، ويصدق هذا بشكل خاص في سياق الدول النامية (Suri, & Sushil, 2017: P.K).

وأصبح تطوير الحكومة الإلكترونية الآن ظاهرة عالمية وتستثمر الحكومات في تغيير الطريقة التي تعمل بها مؤسساتها، لجعلها أكثر فعالية من حيث التكلفة حتى تتمكن من تقديم خدمات فعالة للمواطنين، فالحكومة الإلكترونية مدفوعة بأهداف السياسة المتمثلة في زيادة الفعالية والكفاءة وجودة المعلومات وآليات التفاعل المحسنة، وبالتالي أدوات حوكمة أفضل، حيث تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتقوم في جوهرها على استخدام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات (Svärd, P., : 2017).

وفي الوقت الراهن، تتمتع الحوكمة الرشيدة بإمكانات كبيرة لتحديث الإدارة الحكومية، وتحسين تقديم الخدمات الحكومية، والتعامل مع ضرورات التنمية الأكثر تعقيداً، وتعزيز الرفاهية، كما قد تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ (SDGs) التي حددتها الأمم المتحدة، وفي هذا الصدد، تظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) داعمة لاستراتيجيات الحوكمة وقوة دافعة مهمة لتحقيق هذا التحول، لاسيما في سياق ضغوط السوق الدولية والمنافسة العالمية، حيث توفر فرصاً رائعة للابتكار وتقوية وتحسين طرق العمل وتعمل على إيجاد الكثير من المزايا، ومع ذلك، فإن أعظم صعود للرقمنة في التاريخ لن يكون ثورياً حقاً حتى يفيد الجميع في كل جزء من العالم، حيث بات من الضروري إقامة استراتيجيات للحكومة الرشيدة والحكومة الإلكترونية من خلال تحديد الآليات والعمليات والنتائج التي من خلالها يمكن تحقيق الاستدامة (Dhaoui, I.,: 2020).

وفي حين أن العديد من العوامل تؤدي دوراً مهماً في التنمية، فقد تم الاعتراف دائماً بالحوكمة الرشيدة كأداة حاسمة للنهوض بالتنمية المستدامة Sustainable Development وتعتبر أيضاً عنصراً حاسماً يجب إدراجه في استراتيجيات التنمية، وتعزز الحوكمة الرشيدة المساءلة والشفافية والكفاءة وسيادة القانون على جميع المستويات وتسمح بإدارة فعالة للموارد البشرية والطبيعية والاقتصادية والمالية من أجل التنمية العادلة والمستدامة، مما يضمن مشاركة المجتمع المدني في عمليات صنع القرار (Kardos, M.,: 2012 , p p 1166 – 1173).

وتؤدي الحوكمة دوراً مهماً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للمجتمعات، حيث تمت العديد من المناقشات حول مدي أهمية الحوكمة في التنمية المستدامة للبلدان المتقدمة وذلك على نطاق واسع في التراث العلمي، وخلصت إلي إيجاد العديد من المبررات المشتركة التي سلطت الضوء على أهمية الحوكمة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتحقيق التنمية المستدامة، معلنة أن الحوكمة هي العامل الرئيس الدافع لنجاح الحوكمة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تساعد تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تدفق المعلومات "... وتوفر شبكة اتصالات ذاتية التنظيم للحكومة"، من خلال شبكة معقدة من الأنظمة المتكاملة، يمكن لجميع "جماعات المصالح" في المجتمع أن تتفاعل وتتوصل إلى قرار بشأن القضايا المتعلقة بالتنمية المستدامة (Sabani A. et al.,: 2019, p p 324–332).

ففي السنوات القليلة الماضية وتحديداً بحلول عام ٢٠١٥م، تم استبدال "أهداف الألفية للتنمية" بأهداف التنمية المستدامة (١٧ هدفاً SDGs شاملاً طموحاً) مع أهداف ومؤشرات ستستخدمها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة لتوجيه سياسة التنمية الإنسانية على مدى السنوات الخمس عشرة

القادمة، وإذا كان لأهداف التنمية المستدامة أن تنتقل من الطموحات إلى إستراتيجية قابلة للتنفيذ، فإن التدخلات القائمة على الأدلة يجب أن يتم تحديدها وتوسيع نطاقها سريعاً، وتحدد أهداف التنمية المستدامة الفقر وعدم المساواة على أنهما عوائق رئيسة أمام صحة أكثر سكان العالم حرماناً من الناحية الهيكلية، فهي تجمع بين نتائج التنمية الإنسانية الطموحة، مثل القضاء على الجوع والفوارق بين الجنسين، مع "إجراءات السياسة" التي تم تصميمها لتحقيق تلك النتائج، ومن خلال القيام بذلك، تعكس أهداف التنمية المستدامة تحديات كبيرة وحلولاً محتملة، ويتمثل أول إجراء سياسي محدد، الهدف (١.٣)، في "تنفيذ أنظمة وتدابير الحماية الاجتماعية Social Protection (Cluver, L.D., et al.: 2016).

وتشمل الحماية الاجتماعية Social Protection التدخلات التي تعالج المخاطر المالية وتحد من الفقر وتعزز الأوضاع المعيشية، بما في ذلك المساعدات الاجتماعية والتأمين الاجتماعي وتدخلات سوق العمل والرعاية الاجتماعية، كما تعد الحماية الاجتماعية مكوناً علي درجة كبيرة من الأهمية في استراتيجيات معالجة الفقر في العديد من البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل (LMIC) (Barrientos, A., & Hulme, D.: 2008).

وينعكس ذلك من خلال إدراجها كهدف محدد في إطار هدف الفقر من أهداف التنمية المستدامة (SDGs) الذي ينص على "تنفيذ أنظمة وتدابير الحماية الاجتماعية الملائمة على الصعيد الوطني للجميع، وبحلول عام ٢٠٣٠ تحقيق تغطية كبيرة للفقراء والضعفاء المعرضين للخطر"، ويتم أيضاً تضمين الوصول إلى الحماية الاجتماعية بشكل مباشر أو غير مباشر في أربعة أهداف أخرى من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر الأخرى ويمكن أن تساهم في تحقيق العديد من الأهداف الأخرى (مثل الحماية من انعدام الأمن الغذائي، والحصول على تعليم جيد) (UN, The 2030 Agenda).

وتعد المنظمات غير الحكومية غير الهادفة إلى الربح شريك أساسي للمنظمات الحكومية في تحقيق ودعم الحماية الاجتماعية للفئات الضعيفة في المجتمع. وتعتبر الحوكمة الإلكترونية أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تم تناولها في جميع العلوم الإنسانية، والتي أثبتت فعاليتها في إعداد قيادات إدارية علي قدر كبير من الكفاءة من خلال استثمار التطورات التكنولوجية الحديثة، ومن ثم أصبح من الضروري تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات غير الهادفة للربح وذلك بغرض مواجهة التحديات القادمة، حيث تعمل الحوكمة الإلكترونية علي إنجاز الأهداف والعمليات الإدارية، ومساعدة مديري المنظمات غير الهادفة للربح في تحسين الأداء، من خلال تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات ونشرها إلكترونياً، وإكساب الجدارات والمهارات الإدارية (عبدالجواد ، وداد: ٢٠٢٣، ص ص ٧٧ - ١٤٠).

ومن المعروف أن المنظمات غير الحكومية تعمل علي تحقيق التوازن بين الأهداف القائمة وتوقعات المشاركين، ومن ثم يجب أن تعالج المنظمات غير الحكومية مصالح أطراف متعددة، مثل الممولين والمستفيدين والعاملين، الأمر الذي يضع ضغوطاً متزايدة علي المنظمات غير الحكومية لإثبات المساءلة، حيث أدت فضائح سوء إدارة الأموال إلى تشديد الأطر التنظيمية، مما دفع المنظمات غير الحكومية إلى اعتماد آليات تتسم بالشفافية (Gibelman & Gelman, 2004, Jordan & van Tuijl, 2006).

أولاً: دراسات سابقة

ومن الأهمية بمكان عرض مجموعة من الدراسات الإمبريقية السابقة، وما توصلت إليه من نتائج تفيد الباحث في تحديد مشكلة البحث والفروض والمناهج، كما تتعاطم أهميتها في مناقشة

النتائج التي توصل إليها البحث الراهن وفقاً لمعطيات تلك الدراسات ويمكن للباحث تصنيف الدراسات السابقة وفقاً لمتغيرات البحث الراهن على النحو التالي :

(أ) دراسات اهتمت بالحكومة الالكترونية E-Governance

تعد الحكومة الالكترونية وطيدة الصلة بالحكم الجيد وتعتبر دعامة أساسية لدعم الحكم الجيد وذلك ما أكدت عليه دراسة "الشايب محمد: ٢٠٠٩" حيث أكد على أهمية الحكومة الالكترونية كآلية لدعم الحكم الجيد من حيث الشفافية، والمساواة، والكفاءة والفعالية، والمساءلة، والقضاء على الفساد بكافة أشكاله وكذلك دعم اللامركزية (الشايب محمد: ٢٠٠٩).

ويتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية إعادة هيكلة الإدارات بما يلئم متطلبات الحكومة الالكترونية، وضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية، كما يجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الالكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيقها واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمداً رسمياً، الأمر الذي أكدت عليه دراسة "مريم خالص حسين: ٢٠١٣" لذي دراستها لحالة المجتمع العراقي وأكدت على نقص الوعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية (خالص حسين، مريم: ٢٠١٣). ونظراً للمعطيات الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك الوضعية المتردية نوعاً ما التي يشهدها القطاع الحكومي في الدول النامية بسبب الفساد والبيروقراطية وسوء تقديم الخدمات الحكومية وما ترتب عنه من علاقات متوترة بين الحكومة والمواطنين توصلت دراسة "كريمة جلام: ٢٠١٤" إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبحت دون شك تمثل المستقبل في تحسين والارتقاء بتقديم الخدمات الحكومية (جلام، كريمة: ٢٠١٤).

ويوجد العديد من عوائق تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية ذات الطابع الاداري الأمر الذي أكدت عليه دراسة "فطيمة الزهراء: ٢٠١٥" منها غياب مفهوم الحكومة لدى المسؤولين بمفهومه الواسع الذي يستهدف مشاركة المواطنين في رسم السياسات والخطط والبرامج داخل المؤسسات الحكومية، وأن تحقيق الحكومة الالكترونية يجب أن يمر أولاً بترسيخ ذلك المفهوم، الأمر الذي لم يحدث، ولكن الذي حدث فقط هو تقديم بعض الخدمات الالكترونية التي تدخل ضمن مفهوم الإدارة الالكترونية (لواطى، فطيمة الزهراء: ٢٠١٥)

وأدى تغيير نماذج الحكومة إلى تشكيل وإعادة تشكيل العلاقات بين المواطن والإدارة، بدءاً من التطبيق المحايد للقواعد واللوائح من قبل الإدارة إلى ممارسة سلطتها على المواطنين (النموذج البيروقراطي)، ومن خلال توفير الخدمات العامة من قبل الإدارة لتلبية حاجات المواطنين (نموذج المستهلك)، ولتقاسم المسؤولية بين الإدارة والمواطنين من خلال عمليات السياسة والخدمات (النموذج التشاركي)، وتقوم الإدارة من خلال الاتجاه الأخير بتمكين المواطنين من إيجاد قيمة عامة بأنفسهم، من خلال الأنظمة الاجتماعية والتقنية التي تجمع البيانات والخدمات والتقنيات والأشخاص معاً للاستجابة للحاجات المجتمعية المتغيرة، ويطلق "جاناوسكي وآخرون: ٢٠١٨" على تلك الأنظمة في دراستهم "المنصات" ويسمى الاتجاه "نموذج المنصة"، الذي يحدد مجموعة شاملة من العلاقات التي تشرح كيف تساهم القرارات التي يتخذها المواطنون أو الإدارة وبيئة السياسة المتفق عليها بشكل متبادل في تشكيل تلك العلاقات وبناء القدرات الفردية والجماعية للسعي إلى تحقيق التنمية المستدامة (Janowski, T., et al.,: 2018).

وأكد "ساباني وآخرون: ٢٠١٩" " على ضرورة وجود الحكومة الرشيدة الممكنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم القضاء على الفساد في أندونيسيا، والذي يُعتبر من أكثر المشكلات تعقيداً، حيث تنتشر تلك الممارسة عبر المؤسسات العامة في الدولة، كما توصلت دراسته إلى أن

الشفافية والمساءلة أمران أساسيان لمفهوم الحوكمة الرشيدة، ويعد الإفصاح عن المعلومات وعمليات صنع القرار الشفافة أمراً ضرورياً لفحص الإجراءات ومحاسبة الجهات الفاعلة المسؤولة، وأكد علي أن تحسين الشفافية مع تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة المفتوحة سوف تصبح أداة حيوية للحكومة الإندونيسية لمكافحة الفساد في محاولة لتحقيق التنمية المستدامة في المستقبل (Sabani A. et al., 2019).

وتعتبر الشفافية والمساءلة ووعي وخبرات ومهارات ومشاركة العاملين بالجمعيات الخيرية في صنع القرار من أهم المحددات الداخلية لحوكمة الجمعيات الخيرية كإحدى النتائج التي توصلت إليها دراسة "سهام حسن: ٢٠٢٠" وكان من أهم المحددات الخارجية لحوكمة الجمعيات الخيرية علاقة الجمعية بأفراد المجتمع وعلاقتها بالجمعيات الأخرى (حسن سلامة، سهام: ٢٠٢٠).

ويبدو مستوى ممارسة أبعاد الحوكمة في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بتحقيق أهدافها متوسطاً، الأمر الذي أكدته دراسة "ريهام الجوهري: ٢٠٢٠" كما أكدت علي ضرورة نشر ثقافة الحوكمة بالمجتمع الداخلي والخارجي للجمعيات الأهلية، ومراعاة الضبط اللازم لتفعيل القوانين المرتبطة بمساءلة الفاسدين (الجوهري، ريهام: ٢٠٢٠).

كما يبدو مستوى متطلبات الحوكمة الالكترونية الواجب توافره لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية متوسطاً، الأمر الذي أكدته دراسة "محمد جمعة: ٢٠٢٠"، كما توصلت إلى عدم وجود علاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لعوائق ومتطلبات ومقترحات تفعيل استخدام الحوكمة الالكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية (محمد جمعة: ٢٠٢٠).

وتساهم الحوكمة السياسية والمؤسسية بشكل إيجابي في المكونات الثلاثة للتنمية المستدامة (الاقتصادية والاجتماعية والبيئية) الأمر الذي أكدته دراسة "عمري ومبروك: ٢٠٢٠" وتوصلت إلى وجود علاقة ذات اتجاهين بين النمو الاقتصادي والتنمية الإنسانية، أي علاقة اعتمادية تبادلية (Omri, A., & Mabrouk, N. B.: 2020).

وتتأثر جودة الحياة بعناصر الحوكمة في المدن الذكية وذلك فيما يتعلق بجوانب الشفافية (TRANS) والتعاون (CO) والمشاركة والشفافية (PP) والتواصل والمساءلة (CA)، والتي ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة الحياة في تصور المواطنين، الأمر الذي أكدت عليه دراسة "دي جيماريس: ٢٠٢٠"، وكان من بين نتائج البحث، أن الشفافية (TRANS) لها أعلى تأثير على جودة الحياة (QoL) ومن بين النتائج الأخرى التي تم الوصول إليها، كانت تلك التي أظهرت التأثير الأكبر والتي تسلط الضوء على أهمية مشاركة الحكومة للمعلومات مع المواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساهمة في الحد من الفساد وزيادة تمكين المواطنين (De Guimaraes., J.: 2020).

ب) دراسات اهتمت بالمسؤولية الاجتماعية Social Responsibility

قد يؤدي إهمال المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة المنظمات إلى إيجاد أجواء من التوتر والتضاد بين المنظمات والمجتمع، حيث أكدت دراسة "توكل، نور الهدي" علي أن جمهور المنظمة يكون على استعداد لإبداء الاعتراض والتضاد، إذا أهملت إدارة المنظمات مسؤولياتها الاجتماعية تجاههم، وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مبدأ الشفافية والإفصاح، وتطوير العلاقة مع المشاركين، وتوفير بيئة صحية للعاملين، وتطوير برامج القدرات البشرية، وعدم إصدار بيانات مضللة للمنتجات، وتطبيق نظام التظلم للعاملين، ومراعاة أوضاع ارتفاع الأسعار وأحوال الكساد

الاقتصادي وعدم المبالغة في استغلال هذه الأوضاع، والقيام بدور في بناء المجتمع (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧).

يوجد تأثير للعوامل التنظيمية والإدارية والمادية والبيئية على التزام الشركات بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية حيث أكدت دراسة "القطروني وآخرون" على عدم وجود وحدات تنظيمية تتولى القيام بمهام المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الشركات الصناعية الليبية، مما يؤدي إلى غياب التخطيط والتنظيم لأنشطة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وغياب التنسيق بين الشركة والأطراف المعنية، ولا تتوفر الإمكانيات البشرية المؤهلة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الشركات الصناعية الليبية، مما يؤدي إلى ضعف كفاءة أداء الشركات لمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية (القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠، ص ص ١٠٨-١١٣).

وتدخل المسؤولية الاجتماعية ضمن تخصص مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل رئيس، حيث أكدت دراسة "أبو النصر مدحت" ذلك، كما أشارت إلى أنها تعتبر من مجالات الممارسة المهنية الحديثة ومن المبادئ المهنية الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة تضمين برامج الخدمة الاجتماعية في خطط المسؤولية الاجتماعية (أبو النصر، مدحت: ٢٠١٣).

وتتطلب المسؤولية الاجتماعية وخاصة في حماية وتعزيز حقوق الإنسان على جميع المنظمات، بغض النظر عن حجمها، الأمر الذي أكدته دراسة "كاسترو: ٢٠١٣" وتوصي الدراسة بالحاجة إلى مزيد من البحث في أدوار المنظمات غير الحكومية في التحول البيئي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتهيئة الظروف التي تشجع المشاريع الصغيرة والمتوسطة على تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية (Castro Aponte, W. V.: 2013).

وبدراسة تصورات منظمات المجتمع المدني في اليونان حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) وتحديد أولوياتها ومواقفها تجاه دور الشركات في معالجة القضايا الاجتماعية والبيئية، توصلت دراسة "اسكولوديس وآخرون" إلى تركيز منظمات المجتمع المدني على دعم حقوق الإنسان وممارسات الصحة والسلامة والأداء البيئي الجيد ومكافحة الفساد، وأوصت بتحسين الشفافية في الممارسات الاجتماعية والبيئية (Skouloudis, A., et al., 2015. p. p. 95-112).

ويوجد بعض العوائق التي تقف حجر عثرة أمام تدعيم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأهلية تناولتها دراسة "أبو نازل عبد الفتاح" وتتمثل في ضعف عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم، وأوصت الدراسة بتيسير عملية التواصل بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها، كما توصلت إلى عدد من المتطلبات لدعم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأهلية منها مراعاة عدم تكرار الخدمات والتنسيق بين المنظمات الأهلية وتكليف لجان الحماية الاجتماعية لتحديد الأدوار وتحديد الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات وتشكيل لجان تضم ممثلين عن الوزارات والجمعيات لرسم السياسات والاستعانة بالخبراء ووجود خطة للبرامج التدريبية للعاملين ومراعاة حاجات العملاء ووضع نظام متطور، وإقامة قاعدة بيانات صحيحة والاستفادة من الإنترنت في رصد أماكن وإعداد تقارير دورية ونشرها (أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠، ص ص ٥٢١-٥٢٦).

وتعمل المنظمات غير الحكومية على تمكين المجتمع، وهو أمر مرتبط بالجانب الاجتماعي لعملها ويمكن اعتباره عنصراً من عناصر المسؤولية الاجتماعية، حيث أكدت دراسة "بشارت" على أهمية معالجة المنظمات غير الحكومية للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الحيوية، مما يشير إلى الاهتمام بالرفاه المجتمعي الأوسع، وهو مكون أساسي للمسؤولية الاجتماعية، والحاجة إلى فهم أعمق لإيجاد القيمة داخل المنظمات غير الحكومية، ويستلزم ذلك توصية بإجراء

المزيد من البحث، ويشير ذلك إلى أهمية تركيز المنظمات غير الحكومية على الاستراتيجيات التي تمكن المجتمعات المحلية والاستثمار فيها (Bisharat, A. N. F., 2022). وعلى عكس الشركات الربحية التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية كخيار طوعي، فإن المنظمات غير الحكومية تعتبر المسؤولية الاجتماعية جزءاً أساسياً من مهمتها الأمر الذي أشارت إليه دراسة "إسبوسيتو وأنطونوتشي"، وكشفت عن قصور في الإطار التنظيمي الحالي، حيث لا توجد آليات فعالة لمراقبة جودة التقارير الاجتماعية أو ضمان تحقيق الأهداف الاجتماعية المعلنة بالمنظمات غير الحكومية، كما أوصت بتحسين جودة التقارير الاجتماعية وتعزيز الشفافية والمشاركة وتوفير تدريب للمنظمات غير الحكومية وتعزيز الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية (Esposito, P., & Antonucci, G., 2022, p.p. 609-619).

ولمعرفة اتجاهات الجمهور نحو المنظمات التي تقوم بأنشطة مسؤولية اجتماعية، يبدو دور التسويق الإلكتروني في ذلك، الأمر الذي أكدته دراسة "حسن، أحمد ممدوح: ٢٠٢٣" ومن ثم يمكن القول بضرورة اهتمام المنظمات بنشر معلومات واضحة وشفافة عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها، لتعزيز فهم الجمهور وتقليل الشكوك حول دوافعها، وأهمية استخدام التسويق الإلكتروني بشكل فعال لتسليط الضوء على أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وبناء صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور، والتركيز على التفاعل مع المشاركين عبر المنصات الرقمية، وفهم اتجاهاتهم وآرائهم حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (حسن، أحمد ممدوح: ٢٠٢٣، ص ص ٤٨١-٥١٤).

تحليل الدراسات السابقة

في إطار الطرح السابق لمجموعة من الدراسات السابقة يمكن للباحثين تحديد أهم الملامح التي تسهم بدرجات مختلفة في صياغة مشكلة البحث وتحديد أهدافها وصياغة تساؤلاتها، كما يمكن أيضاً تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها والدراسة الراهنة كما يلي:

(أ) توصلت معظم الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج التي أفادت الباحث في الوقوف على مدى أهمية الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي من خلال تحقيق الشفافية والعدالة والكفاءة والفعالية والمساءلة والقضاء علي الفساد ودعم اللامركزية، وتحسين والارتقاء بتقديم الخدمات، واستهداف مشاركة المواطنين في رسم السياسات والخطط والبرامج داخل المؤسسات، وتقاسم المسؤولية بين الإدارة والمواطنين من خلال عمليات السياسة والخدمات (النموذج التشاركي)، وتحسين العلاقة بين الجمعيات الأهلية وأبناء المجتمع، وتحقيق التنمية المستدامة وجودة الحياة (الشايب محمد: ٢٠٠٩، مريم خالص حسين: ٢٠١٣، كريمة جلام: ٢٠١٤، فطيمة الزهراء: ٢٠١٥، Janowski, T., et al.,: 2018، Sabani A. et al.,: 2019، حسن سلامة: ٢٠٢٠، ريهام الجوهري: ٢٠٢٠، محمد جمعة: ٢٠٢٠، Omri, A., & Mabrouk, N. B.,: 2020، De Guimaraes., J.,: 2020).

(ب) أكدت بعض الدراسات السابقة علي ندرة الدراسات والبحوث، والتوصية بإجراء المزيد من البحث حول تبني المنظمات غير الحكومية مبادئ المسؤولية الاجتماعية، (Castro Aponte,)، (Bisharat, A. N. F., 2022، W. V.: 2013).

(ج) استخلص الباحث أبعاد الحوكمة الإلكترونية من خلال مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة التي تم عرضها، مثل الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين وكفاءة تقديم الخدمات والبنية التحتية الرقمية والإطار القانوني والتنظيمي (الشايب محمد: ٢٠٠٩، مريم خالص حسين: ٢٠١٣، كريمة جلام: ٢٠١٤، فطيمة الزهراء: ٢٠١٥، Janowski, T., et al.,: 2018، Sabani,

- A. et al., 2019، سهام حسن سلامة: ٢٠٢٠، ريهام الجوهري: ٢٠٢٠، محمد جمعة: ٢٠٢٠، (De Guimaraes., J., 2020، Omri, A., & Mabrouk, N. B., 2020).
- (د) أفادت بعض الدراسات السابقة الباحث في الوقوف على أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية حيث يؤدي إهمالها إلى توتر وتضاد بين المنظمات والمجتمع، وتتنطبق المسؤولية الاجتماعية وخاصة في حماية وتعزيز حقوق الإنسان على جميع المنظمات، وممارسات الصحة والسلامة والأداء البيئي الجيد ومكافحة الفساد، وتعمل المنظمات غير الحكومية على تمكين المجتمع كأحد عناصر المسؤولية الاجتماعية من خلال علاج المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الحيوية، مما يشير إلى الاهتمام بالرفاه المجتمعي، (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، Castro Bisharat, A. N. F., Skouloudis, A., et al., 2015، Aponte, W. V.: 2013).
- (هـ) استخلص الباحث أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة التي تم عرضها، مثل الإدارة الأخلاقية والنزاهة والشفافية المالية والمساءلة وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين) والتأثير والالتزام القانوني والاستدامة (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠، Castro Aponte, W. V.: 2013، Skouloudis, A. N. F., 2022، أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠، Bisharat, A. N. F., 2022، Esposito, P., & Antonucci, G., 2022، حسن، أحمد ممدوح: ٢٠٢٣).
- (و) توضح بحوث الخدمة الاجتماعية أن المسؤولية الاجتماعية تدخل ضمن تخصص مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل رئيس، وتعتبر من مجالات الممارسة المهنية الحديثة ومن المبادئ المهنية الرئيسة في مهنة الخدمة الاجتماعية، كما أوصت بحوث الخدمة الاجتماعية بنشر ثقافة الحوكمة بالمجتمع الداخلي والخارجي للجمعيات الأهلية، نظراً لدورها الحيوي في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية (أبو النصر، مدحت: ٢٠١٣، سهام حسن سلامة: ٢٠٢٠، ريهام الجوهري: ٢٠٢٠، محمد جمعة: ٢٠٢٠).
- (ز) حددت بعض الدراسات السابقة مجموعة من العوائق التي تؤثر سلباً على دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية، وتحديد عدداً من المتطلبات لدعم المسؤولية الاجتماعية لها، تعتبر في مجملها إجراءات للحوكمة الإلكترونية مثل ضعف عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم، والتوصية بتيسير عملية التواصل بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها، مراعاة عدم تكرار الخدمات والتنسيق بين المنظمات الأهلية وتكليف لجان الحماية الاجتماعية لتحديد الأدوار وتحديد الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات وتشكيل لجان تضم ممثلين عن الوزارات والجمعيات لرسم السياسات والاستعانة بالخبراء ووجود خطة للبرامج التدريبية للعاملين ومراعاة حاجات العملاء ووضع نظام متطور، وإقامة قاعدة بيانات صحيحة والاستفادة من الإنترنت في رصد أماكن وإعداد تقارير دورية ونشرها، استخدام التسويق الإلكتروني بشكل فعال لتسليط الضوء على أنشطة المسؤولية الاجتماعية (أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠، حسن، أحمد ممدوح: ٢٠٢٣).
- (ح) تختلف الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في محاولتها الربط بين الحوكمة الإلكترونية كأحد آليات التخطيط التشاركي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- وبناءً على ما تقدم من المقدمة ونتائج وتحليل الدراسات السابقة يمكن تحديد مشكلة البحث في الآتي:
- تحديد مستوى تطبيق الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي وأثرها على دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية

ثانياً: أهمية البحث

- ١- إثراء التراث العلمي للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتخصص التخطيط الاجتماعي بصفة خاصة، بالقضايا والتطورات الحديثة التي يشهدها العالم.
- ٢- تزويد الممارسين العاملين بالجمعيات الأهلية بمعلومات حيوية تساعد في أداء أدوارهم المختلفة وتحسينها.
- ٣- مساعدة الجمعيات الأهلية علي تبني أطر علمية تسهم في دعم المسؤولية الاجتماعية لتلك الجمعيات.

ثالثاً: أهداف البحث

للبحث هدف رئيس مؤداه تحديد مستوي تطبيق الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي وأثرها علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية ولتحقيق هدف البحث يجب تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- ١ = تحديد مستوي إقامة بنية تحتية رقمية جيدة وأثرها علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٢- تحديد مستوي تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات وأثره علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٣- تحديد مستوي تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية وأثره علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٤- تحديد مستوي مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) وأثره علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

رابعاً: فروض البحث

للبحث فرض رئيس مؤداه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية ولتحقيق هدف البحث يجب تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- ١ -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إقامة بنية تحتية رقمية جيدة ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٢ -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٣ -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٤- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

خامساً: مفاهيم البحث

E-Government الحكومة الإلكترونية

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات (ICTs) من قبل الكيانات الحكومية لتبسيط العمليات الداخلية وتعزيز التفاعلات مع الجهات المعنية الخارجية. يركز هذا المفهوم على التحول الرقمي للوظائف الحكومية لتحسين الكفاءة والمساءلة والشفافية في تقديم الخدمات للمواطنين والشركات والهيئات الحكومية الأخرى (Malodia et al., 2021).

E-Governance الحوكمة الإلكترونية

يُنظر إلى الحوكمة الإلكترونية كمصطلح أوسع وأكثر شمولاً من الحوكمة الإلكترونية، حيث تتضمن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ليس فقط لتقديم الخدمات أو الكفاءة الإدارية، بل للتأثير على الهياكل والعلاقات والعمليات ومعالجتها (Bannister & Connolly, 2012). وبناءً على التعريف السابق يمكن تحديد خصائص الحوكمة الإلكترونية في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم وتحسين الهياكل والعلاقات والتفاعلات الحكومية بما يتجاوز الإدارة الداخلية وتقديم الخدمات، ودمج جوانب الحوكمة الأوسع، بما في ذلك صنع السياسات، التنظيم، الانخراط الديمقراطي، والتفاعلات مع الأطراف غير الحكومية، وإدارة العلاقات والتفاعلات البشرية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات على مستويات مختلفة (فردية، مؤسسية، وطنية)، والقدرة على تمكين نماذج جديدة لصياغة السياسات وأشكال جديدة للمواطنة (Bannister & Connolly, 2012).

الفرق بين الحوكمة والحوكمة الإلكترونية E-Government & E-Governance

تشير كافة الكتابات العلمية إلى وجود فروق بين مفهومي الحوكمة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية، حيث يقتصر استخدام مفهوم الحوكمة الإلكترونية على تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل الأداء الفعال والكفاءة للعمليات الحكومية وتقديم الخدمات العامة رقمياً، كما تركز على التشغيل الآلي وتحسين الوظائف والتفاعلات البيروقراطية القائمة (Grigalashvili, 2022). بينما يبدو مفهوم الحوكمة الإلكترونية أكثر رحابة واتساعاً ليشمل هذا التطبيق لتقنيات المعلومات والاتصالات إشراك المواطنين، والمشاركة في صنع القرار، كما يشمل هياكل المساءلة، والتحويلات في الجوانب المعيارية والهيكلية لحوكمة القطاع العام، وتأخذ في الاعتبار كيف تشكل تقنيات المعلومات والاتصالات جوهر وطبيعة عمليات الحوكمة والعلاقات بين الأطراف الحكومية وغير الحكومية (Bannister & Connolly, 2012).

ويمكن النظر إلى العلاقة بشكل هرمي، حيث تعتبر الحوكمة الإلكترونية مكوناً أو مرحلة من مكونات أو مراحل الحوكمة الإلكترونية، وتركز الحوكمة الإلكترونية على جانب "التسليم الرقمي"، بينما تتعمق الحوكمة الإلكترونية في "التحول الرقمي" لكيفية إدارة الحوكمة وكيفية تقاسم وتنسيق السلطة بين المشاركين (Bannister & Connolly, 2012).

مفهوم التخطيط التشاركي (PP) Participatory Planning

يشجع التخطيط التشاركي التفاعل بين السكان وصناع القرار وذلك بتمكين المواطنين من المشاركة الفعالة في العملية التخطيطية والمساهمة في وضع الخطط المستقبلية وتصميم المشروعات المجتمعية (Crawford, P., 2008, P. 1)، ويعرف بأنه "عملية تهدف إلى معالجة قضية معينة، أو فرصة، أو مشكلة ما بقصد حلها أو استثمارها بنجاح من خلال الجهود التعاونية لأصحاب المصلحة (المستفيدين) (Fisher, F., et al, 2001, P. 20)، ويعرف بأنه "مجموعة من العمليات من خلالها تقوم الجماعات المتنوعة، ذات المصالح الواحدة في الانخراط معاً للوصول إلى توافق في الآراء بشأن وضع خطة ما والعمل على تنفيذها، ومن المرجح أن يتم التفاوض والاتفاق بين جميع المشاركين، وينبغي الاعتراف بأن المجتمع يحوي العديد من النزاعات المشروعة والتي يتعين معالجتها بحكمة، وذلك من خلال تطبيق أساليب بناء التوافق في الآراء، كما يسعى التخطيط التشاركي إلى إيجاد أرضية مشتركة بين مختلف الأطراف للحد من الخلافات (Hague, et al: 2003, P. 8).

ويعرف بأنه "مجموعة من العمليات التي من خلالها تشترك الجماعات والمصالح المتنوعة معاً في التوصل إلى توافق في الآراء بشأن الخطة وتنفيذها، ويمكن أن يبدأ التخطيط التشاركي من

قبل أي من الأطراف، ومن المرجح أن يتم التفاوض على النماذج التي سيتخذها والجدول الزمني والاتفاق عليها بين المشاركين، وتتأسس تلك العملية على الاعتراف بأن المجتمع تعددي ووجود تضارب مشروع حول المصالح يجب معالجته من خلال تطبيق أساليب بناء الإجماع، ويسعى التخطيط التشاركي إلى ضمان عدم قيام تلك الاختلافات بتحديد النتائج مسبقاً، ويتعين على الأطراف المختلفة أن تتبادل المعلومات لاستكشاف مجالات التسوية والأرضية المشتركة وإيجاد سبل للحد من شدة الخلافات، حيث لا ينبغي لأي حزب أن يخسر تماماً (Ministry of Housing, Department of Communities & Local Government, 2007, P. 8).

ويعرف بأنه "عمليات تخطيط شاملة تُشرك أصحاب المصلحة في النشاط خلال جميع مراحل عملية التخطيط بأكملها، وتعطي نفس القدر من الاهتمام لوسائل تحقيق المشاركة" (Bosomworth, K. Gaillard, E., 2019, P. 3)، كما يعرف بأنه "عملية يتم من خلالها العمل مع أصحاب المصلحة، لصنع سياسات وخطط شاملة تستجيب للبيئة وحاجات وتطلعات الأفراد والمجتمعات وتمكنهم من المشاركة في القرارات التي تشكل حياتهم" (Bomble, L., 2016, P. 12).

ويمكن تحديد مفهوم الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي إجرائياً في إطار البحث الحالي في الآتي:

إقامة البنية التحتية الرقمية الجيدة وتحقيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات، والمساءلة والمشاركة الرقمية، وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين)، لدعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility

يعرف معجم المصطلحات الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية بأنها الارتباط بين الحقوق والواجبات، فإشباع الحاجات محل المشكلات يرتبط بمدى مساهمة أفراد المجتمع واشتراكهم في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم (بدوي، أحمد: ١٩٩٣، ص ٣٩٥).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع بأنها التزام المنظمة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة لأسر العاملين والمجتمع ككل والمحافظة على البيئة من التلوث، ويتم ذلك من خلال مجموعة من البرامج والخدمات والإعانات والتسهيلات التي تقدم بواسطة المختصين بهذه المنظمة في ضوء حاجات ومشكلات المجتمع وفي إطار قيم وأخلاقياته وقوانينه (أبو النصر، مدحت: ص ٤٠٩-٤٤٣).

وتشمل مسؤولية المنظمة عن تأثيرها على المجتمع والبيئة الطبيعية، وتتضمن حماية وتعزيز حقوق الإنسان ولا يتطلب تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية استثمارات عالية (Castro Aponte, 2013, W. V.).

وتُعرف بأنها الممارسات التي تعمل على تحسين بيئة العمل وتفيد المجتمع بطرق تتجاوز ما يُطلب من المنظمات، وتشمل تلك الممارسات التزام المنظمات بأنشطة طوعية تهدف إلى تعزيز أهداف مجتمعية واسعة النطاق، مثل المبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتنوع والمساواة والشمول (Kagan, M., 2023, p.p. 1-30).

وتشير المسؤولية الاجتماعية إلى الالتزام الأخلاقي من جانب المنظمات بطريقة تعود بالنفع على المجتمع ككل، مع تحقيق التوازن بين أهدافها ورفاه أصحاب المصلحة (المشاركين) العاملين

والمجتمعات المحلية والبيئة، ومواجهة التحديات المجتمعية الأوسع مثل تحقيق العدالة الاجتماعية والحفاظ على حقوق الإنسان (Chen. S., et al., 2020, P.P. 625-649). ويمكن تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية إجرائياً في إطار البحث الحالي في الآتي:

الممارسات التي تعكس الإدارة الأخلاقية والالتزام الأخلاقي والقانوني للجمعيات الأهلية والنزاهة والشفافية المالية والمساءلة والاستدامة وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين)، بما يعود بالنفع على المجتمع ككل.

سادساً: الإطار النظري

استعان الباحث بنظرية أصحاب المصلحة (المشاركين) Stakeholders Theory والنظرية المؤسسية Institutional Theory ونظرية الاعتماد على الموارد Resources Dependent Theory، واستفاد الباحث من ذلك الإطار النظري في استنباط فروض البحث، وباعتباره إطاراً متكاملًا يمكن للباحث تبنيه في تفسير نتائج بحثه، حيث يعتقد الباحث بإمكانية استخدام تلك النظريات وتطبيقها على واقع الجمعيات الأهلية التي يمكنها استخدام الحوكمة الإلكترونية لدعم مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع.

الافتراضات التي تقوم عليها نظرية المشاركين Stakeholders Theory:

يعرف المشاركون بأنهم أفراد أو جماعات أو منظمات لديهم مصلحة في عمليات ونتائج المنظمة وتعتمد عليهم لتحقيق أهدافها. ويشمل المشاركون الأساسيون الموظفون، المساهمين، العملاء، الموردين، والممولين، بينما قد يشمل المشاركون الثانويون المجتمعات المحلية، جماعات البيئة، والمجتمع ككل، وتقوم النظرية على مبادئ أخلاقية تدعو إلى المعاملة العادلة والصادقة والسخية للمشاركين، وتؤدي الإدارة الفعالة لأصحاب المصلحة إلى سلوكيات إيجابية متبادلة، مثل الولاء، زيادة الإنتاجية، وأداء مالي أفضل، تركز النظرية على إيجاد قيمة لجميع المشاركين، وتعتبر نظرية إدارية لا تركز على المعاملة الأخلاقية وإيجاد القيمة للمشاركين فحسب، وإنما أيضاً تعمل على تحقيق الأهداف الاجتماعية أو البيئية، تحقق المنظمات التي تهتم بالمشاركين أداءً مالياً واجتماعياً أفضل (Harrison, J. S., et al., 2015, p.p. 858-869).

وترفض النظرية فصل الأخلاق عن الأعمال، لذا تولي للاعتبارات الأخلاقية أهمية كبيرة، ومن ثم تستند النظرية إلى مبادئ أخلاقية، تدعو إلى العدالة والمسؤولية تجاه جميع المشاركين، مؤكدة على الإيثار والتعاون والثقة في السلوك البشري، فمن المنظور الوصفي تركز النظرية على وصف وتفسير التفاعلات بين المنظمة والمشاركين، ومن المنظور الإجرائي تدرس كيف تؤدي ممارسات المشاركين إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، ومن المنظور المعياري تؤكد النظرية على الالتزامات الأخلاقية للمنظمات تجاه المشاركين، وبالتالي أصبحت النظرية إطاراً موجهاً للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتنمية المستدامة (Nadi, M., 2021, P.P. 1-18).

وتعتمد المنظمات على المشاركين للحصول على الموارد والشرعية والاستدامة، وتفرض بعض الدول تمثيلاً للمشاركين لضمان اتخاذ قرارات سليمة (Guttermann, A. S., 2023, P.P. 1-19).

بالنظر إلى تلك الافتراضات يمكن القول بأن مجملها يشير إلى ضمان دعم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال الاهتمام بالمشاركين وتحقيق أهدافهم، هذا فضلاً عن إجراءات تحقيق تلك الأهداف التي تشير إلى ضرورة تطبيق الحوكمة الإلكترونية خاصة إذا لزم الأمر تمثيلاً للمشاركين في عمليات صنع القرار بتلك المنظمات، والذي يمثل آلية للتخطيط التشاركي.

قيود نظرية المشاركين:

يبقى تحقيق التوازن بين مصالح المشاركين المتضاربة من الأمور المستهدفة من قبل المنظمات، وتفتقر النظرية إلى توجيهات واضحة للمديرين في ذلك الشأن، فضلاً عن غموضها في تحديد أولويات المشاركين (Nadi, M., 2021, P.P. 1-18).
وبالنظر إلى تلك القيود يمكن القول بأن إقامة بنية تحتية رقمية جيدة للمنظمة وتحقيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات، والمساءلة والمشاركة الرقمية، وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين) كأبعاد للحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي يمكن أن يسد تلك الفجوات في النظرية.

الفرضيات التي تقوم عليها النظرية المؤسسية Institutional Theory

تعرف المؤسسات بأنها أنظمة من القواعد والمعايير والممارسات التي تشكل السلوك التنظيمي والتفاعلات المجتمعية، وتشمل البناءات الرسمية مثل القوانين وغير الرسمية مثل المعتقدات الثقافية، وتحول المؤسسة الأنشطة غير المستقرة إلى أنماط مستقرة ومتكاملة اجتماعياً، وتتبنى المؤسسات ممارسات لكسب الشرعية من المشاركين Stakeholders، ويوجد ثلاثة أنساق للمؤسسة النسق التنظيمي مثل القواعد الرسمية والقوانين، والنسق المعياري مثل التوقعات الاجتماعية والمعايير الأخلاقية مثل المسؤولية الاجتماعية، والنسق الثقافي الإدراكي مثل المعتقدات المشتركة والنماذج العقلية مثل الثقافة التنظيمية، ومن ثم يجب على المؤسسات تلبية التوقعات المجتمعية من أجل كسب الدعم المجتمعي، وبالتالي تشكل الضغوط الخارجية مثل الإعلام، القوانين البناءات التنظيمية، وتتطور المؤسسات من خلال التفاعل مع البيئة المحيطة، ويعتمد بقاءها على المرونة من خلال الموائمة مع كافة الأوضاع الخارجية، وتشمل الأبعاد المعرفية والجمالية الإبداع والقيم الجمالية (Chowdhury, D., 2021, p.p. 1-13).

بالنظر إلى افتراضات نظرية المؤسسات يمكن القول بأن أي مؤسسة تعكس السلوك التنظيمي والتفاعلات المجتمعية، ويشمل نسقها المعياري الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، ولكي تقوم المؤسسة بالموائمة مع الأوضاع الداخلية والخارجية كمتطلب أساسي لتحقيق ودعم المسؤولية الاجتماعية يجب تطبيق إجراءات الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي من خلال إقامة بنية تحتية رقمية جيدة للمؤسسة وتحقيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات، والمساءلة والمشاركة الرقمية، وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين).

افتراضات نظرية الاعتماد على الموارد Resources Dependent Theory

تفترض نظرية الاعتماد على الموارد أن المنظمات أنساق مفتوحة تعتمد على الموارد الخارجية للبقاء، ومن ثم تتدخل في علاقات اعتماد متبادلة، وأن السيطرة على الموارد تعادل القوة، ومن ثم تسعى المنظمات لتقليل اعتمادها على الآخرين مع زيادة اعتماد الآخرين عليها، وتتبنى المنظمات استراتيجيات إدارة الاعتماد على الموارد من خلال الدمج والتكامل الرأسي، والمشتريات المشتركة والتحالفات، وإشراك خبراء خارجيين للوصول إلى الموارد، ومواءمة القيادة مع متطلبات البيئة المحيطة (Hillman, A. J., et al., 2009, p.p. 1404-1427).

وبالنظر إلى تلك الافتراضات التي تقوم عليها نظرية الاعتماد على الموارد، يمكن القول بأن دخول المنظمات في علاقات اعتماد متبادل للحصول على الموارد ولإدارة تلك العملية، تحتاج إلى الدمج والتكامل الأفقي والرأسي، وإشراك الخبراء، وسوف يحقق ذلك المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ويدعمها، ولكن يتطلب ذلك تطبيق إجراءات الحوكمة الإلكترونية من إقامة بنية تحتية رقمية جيدة للمنظمة وتحقيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات، والمساءلة والمشاركة الرقمية، وإشراك

مجلة الخدمة الاجتماعية

أصحاب المصلحة (المشاركين)، وسوف يسهم ذلك في الوصول للموارد ومن ثم دعم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

سابعاً: الإجراءات المنهجية

(١) نوع البحث

استخدم الباحث نوع الدراسات الوصفية وذلك بهدف وصف الظاهرة محل البحث وتقرير خصائصها، كميّاً وكيفياً، من خلال جمع البيانات والمعلومات والحقائق، ثم تحليلها وتفسيرها، ويسعى البحث إلي وصف مستوي تطبيق الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي وأثرها علي دعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

(٢) المنهج المستخدم

استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بنوعيه، بالعينة للمشاركين في الجمعيات الأهلية بمحافظة الدقهلية، والمسح الشامل لأعضاء مجالس إدارات تلك الجمعيات.

(٣) مجالات البحث

أ- **المجال المكاني:** تم إجراء البحث علي عدد من الجمعيات الأهلية بمحافظة الدقهلية، علي أن تكون تلك الجمعيات نشطة كشرط أساسي لاختيارها وتم ترشيح عدد (١٠) جمعيات أهلية من قبل المسؤولين عن الجمعيات الأهلية بمديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية، وتعتبر تلك الجمعيات هي الأنشطة.

ب- **المجال البشري:** يتكون مجتمع البحث من جميع المشاركين في الجمعيات الأهلية النشطة بمحافظة الدقهلية وعددهم (3652) موزعين علي (10) جمعيات أهلية، وتم وضع شروط ترتبط باختيار المشاركين في تلك الجمعيات علي النحو التالي:

اختار الباحث المشاركين في البرامج والمشروعات التي تعكس مدى تطبيق الجمعيات لمتغيرات البحث الراهن (الحوكمة الإلكترونية - التخطيط التشاركي - المسؤولية الاجتماعية)، من خلال إشراك أصحاب المصلحة (المشاركين) في التخطيط، وتحدد في البرامج الآتية:

١- المشاركة المجتمعية في التخطيط لمشروعات التنمية، حيث يتم إشراك المستفيدين في تحديد الحاجات ووضع الخطط.

٢- الأنشطة البيئية ذات البعد الاجتماعي، مثل حملات إعادة التدوير أو النظافة التي تعتمد علي التطوع.

٣- برامج التدريب الرقمي للعاملين والمتطوعين، لتطوير إدارة العمل الطوعي.

٤- مشروعات الأسر المنتجة التي تستخدم منصات رقمية لتسويق منتجاتهم.

٥- برامج دعم الشفافية والمشاركة المجتمعية في أنشطة الجمعية باستخدام منصات التواصل الاجتماعي.

٦- برامج توظيف الشباب من خلال بناء تحالفات رقمية، من خلال استخدام منصات القطاع الخاص أو المؤسسات الحكومية.

٧- برامج رعاية المسنين التي تعمل علي إشراك الأسر في خطط الرعاية لمبدأ الشفافية والمشاركة.

٨- برامج ومشروعات تمكين المرأة من خلال إكسابهن المهارات الرقمية.

تم حصر أعداد المستفيدين من البرامج سالفة الذكر في كل جمعية من واقع السجلات، وتم حساب المتوسط الشهري لعدد المستفيدين لكل برنامج. وبناءً على ذلك، تم تحديد حجم العينة باستخدام

معادلة "ثومبسون: ٢٠١٢" الآتية لتحديد عينة البحث: (Thompson, S. K ., 2012, p. 59).

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

N = حجم المجتمع

Z = القيمة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥% = ١,٩٦

P = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (٠.٥٠)

q = نسبة الخطأ المسموح به = ٥%

وبتطبيق المعادلة يكون حجم العينة (٣٤٧.٦٧)، أي (٣٤٨) مفردة. ولتحديد حجم العينة المختارة من كل جمعية تم استخدام أسلوب التوزيع المتناسب من خلال المعادلة التالية:-

التوزيع المتناسب = حجم العينة $\times$ $\frac{\text{نسبة كل طبقة}}{\text{إجمالي مجموع النسب للطبقات}}$

ولقد كانت النتائج كما هو مبين بجدول (١)، وللتأكد من حجم العينة قام الباحث بالكشف في جدول "كريجسي ومورجان: ١٩٧٢" ووجد عندما كان المجتمع الأصلي (٣٥٠٠) مفردة كان يقابله في الجدول حجم العينة (٣٤٦) مفردة، ويتفق ذلك مع حساب العينة بالمعادلة السابقة (Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. 1970, p. 608).

جدول (١) يوضح إطار المعاينة والذي تم من خلاله تحديد حجم العينة الإجمالي، وحجم العينة المسحوبة من كل طبقة

م	اسم الجمعية	عدد المستفيدين	حجم العينة حسب التوزيع المتناسب	التقريب
1	جمعية (٣٠ يونيو)	448	42.69	43
2	جمعية المواساة الخيرية	141	13.44	13
3	جمعية الشبان المسلمين	314	29.92	30
4	جمعية سيدات الدقهلية	72	6.86	7
5	جمعية تحسين الصحة	294	28.02	28
6	جمعية الأورمان	685	65.27	65
7	جمعية الرحمة بجديلة	347	33.07	33
8	جمعية تنمية المجتمع المحلي بقولنجيل	263	25.06	25
9	الجمعية الشرعية	450	42.88	43
10	جمعية رسالة	638	60.80	61

مجلة الخدمة الاجتماعية

348	348.00	3652	الإجمالي
-----	--------	------	----------

وتم اختيار جميع أعضاء مجالس إدارات الجمعيات السابقة ويقدر عددهم (٧٩) عضو مجلس إدارة.

ج- المجال الزمني

هي الفترة التي تم فيها جمع المادة العلمية والبيانات من الميدان حتى استخلاص النتائج واستغرقت الدراسة الراهنة (٨) شهور من ٢٠٢٤/١٠/١م إلى ٢٠٢٥/٥/٣٠م.

(٤) أدوات جمع البيانات

استخدم الباحث أدوات جمع البيانات الآتية:

أ- استمارة استبيان للحصول على البيانات من المشاركين بالجمعيات الأهلية بمحافظة الدقهلية، وتحتوي على قسمين رئيسيين، القسم الأول يتعلق بالحوكمة الإلكترونية ويحتوي على (٢٠) عبارة مقسمة لأربعة أجزاء وفقاً لأبعاد الحوكمة الإلكترونية، إقامة بنية تحتية رقمية جيدة للمنظمة (٥) عبارات، وتحقيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات (٥) عبارات، والمساءلة والمشاركة الرقمية (٥) عبارات، وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين) (٥) عبارات، والقسم الثاني يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية ويحتوي على (٢٠) عبارة، وذلك بإجمالي (٤٠) عبارة.

وتم استخدام مقياس ليكرت Likert Scale المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة، (موافق تماماً - موافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق مطلقاً)، والدرجات بالترتيب (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١)، ولحساب طول خلايا التدرج الخماسي تم حساب المدي = أكبر قيمة - أقل قيمة (٥-١=٤) ثم قسمة الناتج على أعلى قيمة (٤/٥=٠.٨) ثم يضاف الناتج إلى أقل قيمة (الواحد) كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢) يوضح قيم ومستويات المتوسط الحسابي وفقاً للتدرج الخماسي "الليكرت"

القيمة	المستوي	الاستجابات
١ إلى أقل من ١.٨	ضعيف جداً	لا أوافق مطلقاً
١.٨ إلى أقل من ٢.٦	ضعيف	لا أوافق
٢.٦ إلى أقل من ٣.٤	متوسط	محايد
٣.٤ إلى أقل من ٤.٢	مرتفع	موافق
٤.٢ إلى أقل من ٥	مرتفع جداً	موافق تماماً

ب- دليل مقابلة شبه مقنن لأعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية بمحافظة الدقهلية، ويحتوي على عدد (٨) أسئلة مفتوحة حول أبعاد متغيرات البحث.

صدق وثبات أدوات جمع البيانات:

أصدق المحكمين:

تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين تكونت من (١٣) من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية والمسؤولين عن الجمعيات الأهلية ب مديريةية التضامن الاجتماعي بمحافظة الدقهلية، وتم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على آراءهم.

ب-صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:

مجلة الخدمة الاجتماعية

تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد ودرجة المجموع الكلي للأبعاد التي ينتمي إليها، وذلك بعد تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية بلغ عددها (٣٥) مفردة من نفس مفردات عينة البحث كما يتضح في الجدول التالي:

جدول (٣) يوضح صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والأبعاد للاستبيان

متغيرات البحث	أبعاد المتغيرات	م	العبارات	معامل الارتباط
الحكومة الإلكترونية	جيدة	١	تستخدم الجمعية الأدوات الرقمية بشكل فعال	**٠.٦٨٩
		٢	موقع الجمعية الإلكتروني سهل الاستخدام ويوفر المعلومات	**٠.٦٨٦
		٣	تتيح الجمعية أنظمة رقمية آمنة لجمع التبرعات	**٠.٦٧٧
		٤	تتواصل الجمعية معنا من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	**٠.٧٣٨
		٥	تستخدم الجمعية الاتصالات الرقمية لتمدنا بالمعلومات	**٠.٧٠٠
	الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات	٦	توفر الجمعية معلومات سهلة الوصول عن أنشطتها	**٠.٧٠٢
		٧	يتم تحديث التقارير المالية للجمعية ومتاحة لنا	**٠.٦٥٠
		٨	تستخدم الجمعية المنصات الرقمية لمشاركة الآراء	**٠.٦٤٧
		٩	يمكن لنا الوصول بسهولة إلى سياسات الجمعية	**٠.٦٨٤
		١٠	ترد الجمعية بسرعة على استفساراتنا عبر القنوات الرقمية	**٠.٧٤٢
	المساعدة والمشاركة الرقمية	١١	توفر الجمعية نظام رقمي للشكاوى والمقترحات	**٠.٦٧٤
		١٢	يتم مشاركة صنع القرار داخل الجمعية رقمياً	**٠.٦٧٢
		١٣	تطرح الجمعية استطلاعات رأي لنا عبر الإنترنت	**٠.٦٧١
		١٤	يتم الإعلان عن مشروعات الجمعية بأدوات رقمية	**٠.٦٨٧
		١٥	يوجد آليات رقمية توضح لنا أوجه الصرف المالي	**٠.٦٨٠
	إشراك أصحاب المصلحة (المشاركين)	١٦	تشجعنا الجمعية على المشاركة الرقمية في صنع القرار	**٠.٦٧٨
		١٧	يتم تنظيم منتديات رقمية لمناقشة القضايا الرئيسية معنا	**٠.٦٨١
		١٨	تتأكد الجمعية من إتاحة الخدمات الرقمية للفئات المهمشة	**٠.٦٦٨
		١٩	نقوم بتقديم الأفكار أو الاقتراحات للجمعية عبر الإنترنت	**٠.٧٠٩
		٢٠	نعلم بوسائل رقمية من الجمعية بأن آراءنا محل اهتمام وتنفيذ	**٠.٦٨١
		٢١	لدى الجمعية قائمة أخلاقيات واضحة توجه أنشطتها	**٠.٦٠٩

مجلة الخدمة الاجتماعية

٢٢	يظهر قادة الجمعية مستويات عالية من النزاهة والمساءلة	**٠.٦٥١
٢٣	لدى الجمعية سياسات تمنع الوساطات والرشوة	**٠.٦٤٦
٢٤	توجد حماية للمبلغين عن المخالفات	**٠.٦٣٨
٢٥	تتأكد الجمعية من نزاهة المنظمات الشريكة	**٠.٦٠٧
٢٦	تتشر الجمعية تقارير بانتظام عن أدائها الاجتماعي والبيئي	**٠.٦١٨
٢٧	يتلقى المتبرعون تقارير عن كيفية استخدام مساهماتهم	**٠.٦٢٢
٢٨	يتم اتخاذ القرارات بشفافية، مع تبرير واضح	**٠.٦٤٦
٢٩	توجد ضوابط داخلية لمنع إساءة استخدام أموال الجمعية	**٠.٦٣٤
٣٠	تعترف الجمعية بالأخطاء عند حدوثها وتصحيحها	**٠.٦٠٧
٣١	تسعى الجمعية إلى مشاركة المستفيدين في تصميم البرامج	**٠.٦٥٢
٣٢	يتم إجراء تقييم مرحلي لقياس فعالية البرامج والخدمات	**٠.٦٨٦
٣٣	تفتح الجمعية قنوات اتصال مع المجتمعات المحلية	**٠.٦٣٨
٣٤	نشارك في تقييم برامج ومشروعات الجمعية	**٠.٦٧٣
٣٥	تتعاون الجمعية مع المنظمات الأخرى لتعزيز الأثر الاجتماعي	**٠.٦١٢
٣٦	تلتزم الجمعية بجميع اللوائح والقوانين	**٠.٦٤٠
٣٧	يتم مراعاة الاستدامة البيئية في أنشطة الجمعية	**٠.٦٧٥
٣٨	لدى الجمعية أهداف للاستدامة المالية والتشغيلية	**٠.٦٥٩
٣٩	تعزز الجمعية عن الأنشطة التي قد تضر بالبيئة والمجتمع	**٠.٦٣٨
٤٠	لدى الجمعية خطة للتعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر	**٠.٦٦٨

(**) دال عند مستوى ($0.01 \geq \alpha$)

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، ويؤكد ذلك الاتساق الداخلي بين العبارات وأبعاد الاستبيان.

ثبات الاستبيان: Reliability

تحقق الباحث من ثبات الاستبيان وذلك بتطبيق معامل "ألفا" كرونباخ Cronbach's Alfa لأنه أكثر أساليب تحليل الثبات دلالة في تقدير درجة التناسق الداخلي بين مكونات الأداة وأبعادها، حيث يمكن الحصول من خلاله على الحد الأدنى لثبات الأداة كما لا تتطلب إعادة تطبيقها مرة أخرى وكانت نتائج الثبات بعد تطبيق الأداة على عينة مقدارها (٣٥) مفردة من عينة البحث كالتالي:

جدول (٤) يوضح قيم معامل الثبات ألفا "كرونباخ" لمتغيرات البحث

م	متغيرات البحث	عدد العبارات	معامل ألفا "كرونباخ"
---	---------------	--------------	----------------------

مجلة الخدمة الاجتماعية

١	الحوكمة الإلكترونية	٢٠	٠.٨٤٥
٢	المسئولية الاجتماعية	٢٠	٠.٨٧٤
	قيمة الثبات الكلي	٤٠	٠.٨٨٥

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات ألفا مرتفعة الأمر الذي يؤكد علي الثقة في ثبات أداة جمع البيانات.

ويجدر الإشارة إلي أن جميع المعاملات الإحصائية تم معالجتها بالبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ثامناً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: الحوكمة الإلكترونية:

البعد الأول للمحور الأول: إقامة بنية تحتية رقمية جيدة:

جدول (٥) يوضح استجابات المشاركين حول إقامة بنية تحتية رقمية جيدة للجمعيات ن=348

العبارة	س	σس	ت	مستوي
تستخدم الجمعية الأدوات الرقمية بشكل فعال	2.989	1.488	3	متوسط
موقع الجمعية الإلكتروني سهل الاستخدام ويوفر المعلومات	3.089	1.480	1	متوسط
تتيح الجمعية أنظمة رقمية آمنة لجمع التبرعات	2.934	1.468	4	متوسط
تتواصل الجمعية معنا من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	2.859	1.501	5	متوسط
تستخدم الجمعية الاتصالات الرقمية لتمدنا بالمعلومات	3.023	1.537	2	متوسط
المعاملات الكلية للبعد	2.979	1.495		

يتضح من الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة حول إقامة بنية تحتية رقمية جيدة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية، ويأتي ذلك البعد بمستوي متوسط، بمتوسط حسابي (2.979)، وانحراف معياري (1.497)، حيث يأتي في المرتبة الأولى بمستوي متوسط العبارة "موقع الجمعية الإلكتروني سهل الاستخدام ويوفر المعلومات" بمتوسط حسابي (3.089) بانحراف معياري (1.480)، ويأتي في المرتبة الثانية بمستوي متوسط العبارة "تستخدم الجمعية الاتصالات الرقمية لتمدنا بالمعلومات" بمتوسط حسابي (3.023) بانحراف معياري (1.537)، ويأتي في المرتبة الثالثة بمستوي متوسط العبارة "تستخدم الجمعية الأدوات الرقمية بشكل فعال" بمتوسط حسابي (2.989) بانحراف معياري (1.488)، ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة "تتيح الجمعية أنظمة رقمية آمنة لجمع التبرعات" بمتوسط حسابي (2.934) بانحراف معياري (1.468)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة "تتواصل الجمعية معنا من خلال وسائل التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي (2.859) بانحراف معياري (1.501).

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة "جاناوسكي وآخرون: ٢٠١٨" التي أكدت علي تطبيق مبادئ الحوكمة من خلال الأنظمة الاجتماعية والتقنية التي تجمع البيانات والخدمات والتقنيات والأشخاص معاً للاستجابة للحاجات المجتمعية المتغيرة، ويطلقون علي تلك الأنظمة في دراستهم "المنصات" ويسمى الاتجاه "نموذج المنصة".

واتفقت تلك النتائج مع استجابات أعضاء مجالس إدارات الجمعيات علي أسئلة دليل المقابلة، حيث يري أعضاء مجالس الإدارات أن الجمعيات تستخدم العديد من الأدوات الرقمية في تواصلها مع المشاركين سواء العاملين بها أو المستفيدين من خدماتها أو أعضاء مجلس الإدارة مع بعضهم

مجلة الخدمة الاجتماعية

البعض أو المتبرعين وتتمثل تلك الأدوات في صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية أو مواقعها الإلكترونية أو تطبيقات "الواتس أب" أو "تويتر X" أو "المانجر" أو "التليجرام".

البعد الثاني للمحور الأول: الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات:

جدول (٦) يوضح استجابات المشاركين حول الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات حول

الجمعيات ن = 348

العبارة	س	س	ت	مستوي
توفر الجمعية معلومات سهلة الوصول عن أنشطتها	3.106	1.525	1	متوسط
يتم تحديث التقارير المالية للجمعية ومتاحة لنا	3.034	1.510	2	متوسط
تستخدم الجمعية المنصات الرقمية لمشاركة الآراء	3.032	1.429	3	متوسط
يمكن لنا الوصول بسهولة إلى سياسات الجمعية	2.971	1.524	5	متوسط
ترد الجمعية بسرعة على استفساراتنا عبر القنوات الرقمية	2.989	1.576	4	متوسط
المعاملات الكلية للبعد	3.026	1.513		

يتضح من الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة فيما يرتبط ببعد الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات حول الجمعيات كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية، ويأتي ذلك البعد بمستوي متوسط، بمتوسط حسابي (3.026)، وانحراف معياري (1.513)، حيث يأتي في المرتبة الأولى بمستوي متوسط العبارة "توفر الجمعية معلومات سهلة الوصول عن أنشطتها" بمتوسط حسابي (3.106) بانحراف معياري (1.525)، ويأتي في المرتبة الثانية بمستوي متوسط العبارة "يتم تحديث التقارير المالية للجمعية ومتاحة لنا" بمتوسط حسابي (3.034) بانحراف معياري (1.510)، ويأتي في المرتبة الثالثة بمستوي متوسط العبارة "تستخدم الجمعية المنصات الرقمية لمشاركة الآراء" بمتوسط حسابي (3.032) بانحراف معياري (1.429)، ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة "ترد الجمعية بسرعة على استفساراتنا عبر القنوات الرقمية" بمتوسط حسابي (2.989) بانحراف معياري (1.576)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة "يمكن لنا الوصول بسهولة إلى سياسات الجمعية" بمتوسط حسابي (2.971) بانحراف معياري (1.524).

وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (الشايب محمد: ٢٠٠٩، ساباني وآخرون: ٢٠١٩، حسن سلامة، سهام: ٢٠٢٠، دي جيمارايس: ٢٠٢٠) التي أكدت على أهمية الحوكمة في دعم الشفافية التي تعتبر من الأبعاد الأساسية للحوكمة الإلكترونية، كما تعتبر من أهم المحددات الداخلية لحوكمة الجمعيات الخيرية، كما تتأثر جودة الحياة بالشفافية كعنصر من عناصر الحوكمة الإلكترونية.

واتفقت تلك النتائج مع استجابات أعضاء مجالس إدارات الجمعيات على أسئلة دليل المقابلة، حيث يري أعضاء مجالس الإدارات أن كافة أنشطة الجمعيات متاحة بشكل رقمي على وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية، ومعظم أهداف السياسات للجمعيات معلنة، ويتم من خلالها مشاركة الآراء مع المشاركين، ويتم الرد على استفسارات المواطنين.

البعد الثالث للمحور الأول: المساءلة والمشاركة الرقمية:

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول (٧) يوضح استجابات المشاركين حول المساءلة والمشاركة الرقمية للجمعيات ن=348

العبارة	س	س	ت	مستوي
توفر الجمعية نظام رقمي للشكاوى والمقترحات	3.103	1.492	1	متوسط
يتم مشاركة صنع القرار داخل الجمعية رقمياً	2.925	1.495	5	متوسط
تطرح الجمعية استطلاعات رأي لنا عبر الإنترنت	3.006	1.488	3	متوسط
يتم الإعلان عن مشروعات الجمعية بأدوات رقمية	2.960	1.512	4	متوسط
يوجد آليات رقمية توضح لنا أوجه الصرف المالي	3.029	1.533	2	متوسط
المعاملات الكلية للبعد	3.005	1.504		

يتضح من الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة فيما يرتبط ببعد المساءلة والمشاركة الرقمية للجمعيات كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية، ويأتي ذلك البعد بمستوي متوسط، بمتوسط حسابي (3.005)، وانحراف معياري (1.504)، حيث يأتي في المرتبة الأولى بمستوي متوسط العبارة "توفر الجمعية نظام رقمي للشكاوى والمقترحات" بمتوسط حسابي (3.103) وانحراف معياري (1.492)، ويأتي في المرتبة الثانية بمستوي متوسط العبارة "يوجد آليات رقمية توضح لنا أوجه الصرف المالي" بمتوسط حسابي (3.029) وانحراف معياري (1.533)، ويأتي في المرتبة الثالثة بمستوي متوسط العبارة "تطرح الجمعية استطلاعات رأي لنا عبر الإنترنت" بمتوسط حسابي (3.006) وانحراف معياري (1.488)، ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة "يتم الإعلان عن مشروعات الجمعية بأدوات رقمية" بمتوسط حسابي (2.960) وانحراف معياري (1.512)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة "يتم مشاركة صنع القرار داخل الجمعية رقمياً" بمتوسط حسابي (2.925) وانحراف معياري (1.495).

وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (الشايب، محمد: ٢٠٠٩، لواطى، فطيمة الزهراء: ٢٠١٥، جاناوسكي وآخرون: ٢٠١٨، ساباني وآخرون: ٢٠١٩، سهام حسن سلامة: ٢٠٢٠، دي جيماريس: ٢٠٢٠) التي أكدت علي أن المساءلة أحد أبعاد الحوكمة، ويجب ترسيخها ومشاركة المواطنين في رسم السياسات والخطط والبرامج داخل المؤسسات، وذلك لتقاسم المسؤولية بين الإدارة والمواطنين من خلال عمليات السياسة والخدمات (النموذج التشاركي)، حيث تعد عمليات صنع القرار الشفافة أمراً ضرورياً لفحص الإجراءات ومحاسبة الجهات الفاعلة المسؤولة، ولأن المساءلة أهم المحددات الداخلية لحوكمة الجمعيات الخيرية، هذا فضلاً عن تأثير جودة الحياة بكل من التواصل والمساءلة.

واتفقت تلك النتائج مع استجابات أعضاء مجالس إدارات الجمعيات علي أسئلة دليل المقابلة، حيث يري أعضاء مجالس الإدارات أن الجمعيات تتيح للمشاركين ارسال شكاوي أو مقترحات تتعلق بأنشطة الجمعيات، وفي بعض الأحيان تجري بعض الجمعيات استطلاعات رأي حول أنشطتها القائمة أو التي سوف تقوم بها مستقبلاً، وبعض الجمعيات تتيح اطلاع المشاركين علي أوجه الصرف المالي، وبعض الجمعيات تتيح المشاركة في صنع القرار والتصويت علي القرارات رقمياً من خلال استطلاعات الرأي.

البعد الرابع للمحور الأول: إشراك أصحاب المصلحة (المشاركين):

جدول (٨) يوضح استجابات المشاركين حول مشاركتهم بالجمعيات ن=348

العبارة	س	س	ت	مستوي
تشجعنا الجمعية على المشاركة الرقمية في صنع القرار	3.023	1.518	2	متوسط
يتم تنظيم منتديات رقمية لمناقشة القضايا الرئيسية معنا	2.914	1.518	5	متوسط
تتأكد الجمعية من إتاحة الخدمات الرقمية للفئات المهمشة	2.986	1.489	3	متوسط
نقوم بتقديم الأفكار أو الاقتراحات للجمعية عبر الإنترنت	2.922	1.491	4	متوسط
نعلم بوسائل رقمية من الجمعية بأن آراءنا محل اهتمام وتنفيذ	3.075	1.511	1	متوسط
المعاملات الكلية للبعد	2.984	1.505		

يتضح من الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة فيما يرتبط ببعد إشراك المشاركين كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية، ويأتي ذلك البعد بمستوي متوسط، بمتوسط حسابي (2.984)، وانحراف معياري (1.505)، حيث يأتي في المرتبة الأولى بمستوي متوسط العبارة "نعلم بوسائل رقمية من الجمعية بأن آراءنا محل اهتمام وتنفيذ" بمتوسط حسابي (3.075) وانحراف معياري (1.511)، ويأتي في المرتبة الثانية بمستوي متوسط العبارة "تشجعنا الجمعية على المشاركة الرقمية في صنع القرار" بمتوسط حسابي (3.023) وانحراف معياري (1.518)، ويأتي في المرتبة الثالثة بمستوي متوسط العبارة "تتأكد الجمعية من إتاحة الخدمات الرقمية للفئات المهمشة" بمتوسط حسابي (2.986) وانحراف معياري (1.489)، ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة "نقوم بتقديم الأفكار أو الاقتراحات للجمعية عبر الإنترنت" بمتوسط حسابي (2.922) وانحراف معياري (1.491)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة "يتم تنظيم منتديات رقمية لمناقشة القضايا الرئيسية معنا" بمتوسط حسابي (2.914) وانحراف معياري (1.518).

وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (الشايب محمد: ٢٠٠٩، لواطى، فطيمة الزهراء: ٢٠١٥، جاناوسكي وآخرون: ٢٠١٨، حسن سلامة، سهام: ٢٠٢٠، دي جيماريس: ٢٠٢٠) التي أكدت على أن الحوكمة الإلكترونية تعمل على دعم اللامركزية، حيث تعكس اللامركزية مشاركة المواطنين في اقتراح وتنفيذ البرامج والمشروعات، وأن غياب مشاركة المواطنين في رسم السياسات والخطط والبرامج داخل المؤسسات من عوائق تطبيق الحوكمة الإلكترونية، والتي من خلالها يتم تقاسم المسؤولية بين الإدارة والمواطنين من خلال عمليات السياسة والخدمات (النموذج التشاركي)، كما تعتبر مشاركة العاملين بالجمعيات الخيرية في صنع القرار من أهم المحددات الداخلية لحوكمة الجمعيات الخيرية، وتتأثر جودة الحياة بعناصر الحوكمة مثل المشاركة والشفافية. وتتفق نتائج متغير الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الأربعة التي توصل إليها البحث الحالي مع نتائج دراستي كل من (محمد جمعة: ٢٠٢٠، الجوهري، ريهام: ٢٠٢٠) التي توصلنا إلي أن مستوى أبعاد ومتطلبات الحوكمة الإلكترونية الواجب توافرها لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية متوسطاً.

مجلة الخدمة الاجتماعية

واتفقت تلك النتائج مع استجابات أعضاء مجالس إدارات الجمعيات علي أسئلة دليل المقابلة، حيث يري أعضاء مجالس الإدارات أن الجمعيات تدعم المشاركة الرقمية في عمليات صنع القرار لأنها تتسم بالشفافية وتوسع قاعدة المشاركة، وبعض الجمعيات تعقد منتديات علي الإنترنت بهدف تناول القضايا التي يريدون أفكار جديدة حولها ويتواصلون مع الشباب، ويتم وضع الآراء والأفكار في الاعتبار وقد يتم تنفيذ البعض منها الذي يلاقي موافقة من قبل أعضاء مجالس الإدارات، كما يتم عمل حملات لجمع التبرعات المالية والعينية عبر الإنترنت، كما يتم إتاحة تقديم بعض الخدمات التي تقدمها بعض الجمعيات علي وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية لبعض الجمعيات.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية:

جدول (٩) يوضح استجابات المشاركين حول المسؤولية الاجتماعية للجمعيات ن=348

العبارة	س	س	ت	مستوي
لدى الجمعية قائمة أخلاقيات واضحة توجه أنشطتها	3.046	1.475	13	متوسط
يظهر قادة الجمعية مستويات عالية من النزاهة والمساءلة	3.078	1.441	10	متوسط
لدى الجمعية سياسات تمنع الوساطات والرشوة	3.034	1.497	14	متوسط
توجد حماية للمبلغين عن المخالفات	3.003	1.494	15	متوسط
تتأكد الجمعية من نزاهة المنظمات الشريكة	3.184	1.461	2	متوسط
تتشر الجمعية تقارير بانتظام عن أدائها الاجتماعي والبيئي	3.129	1.448	3	متوسط
يتلقى المتبرعون تقارير عن كيفية استخدام مساهماتهم	3.060	1.436	12	متوسط
يتم اتخاذ القرارات بشفافية، مع تبرير واضح	3.078	1.457	10 م	متوسط
توجد ضوابط داخلية لمنع إساءة استخدام أموال الجمعية	3.124	1.512	4	متوسط
تعترف الجمعية بالأخطاء عند حدوثها وتصحيحها	3.060	1.444	12 م	متوسط
تسعى الجمعية إلى مشاركة المستفيدين في تصميم البرامج	3.066	1.533	11	متوسط
يتم إجراء تقييم مرحلي لقياس فعالية البرامج والخدمات	3.216	1.496	1	متوسط
تفتح الجمعية قنوات اتصال مع المجتمعات المحلية	3.089	1.498	9	متوسط
نشارك في تقييم برامج ومشروعات الجمعية	3.103	1.539	7	متوسط
تتعاون الجمعية مع المنظمات الأخرى لتعزيز الأثر الاجتماعي	3.095	1.462	8	متوسط
تلتزم الجمعية بجميع اللوائح والقوانين	3.118	1.470	5	متوسط
يتم مراعاة الاستدامة البيئية في أنشطة الجمعية	3.112	1.543	6	متوسط

مجلة الخدمة الاجتماعية

متوسط	8 م	1.503	3.095	لدى الجمعية أهداف للاستدامة المالية والتشغيلية
متوسط	3 م	1.471	3.129	تعزف الجمعية عن الأنشطة التي قد تضر بالبيئة والمجتمع
متوسط	5 م	1.455	3.118	لدى الجمعية خطة للتعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر
		1.481	3.097	المعاملات الكلية للمتغير

يتضح من الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات المشاركين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية للجمعيات، ويأتي متغير المسؤولية الاجتماعية بمستوي متوسط أو فوق المتوسط، بمتوسط حسابي (3.097)، وانحراف معياري (1.481)، حيث يأتي في المرتبة الأولى بمستوي متوسط العبارة "يتم إجراء تقييم مرحلي لقياس فعالية البرامج والخدمات" بمتوسط حسابي (3.216) بانحراف معياري (1.496)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة "أبو نازل" التي أكدت علي أن ضعف عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم من ضمن العوائق التي تقف حجر عثرة أمام تدعيم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأهلية (أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠، ص ص ٥٢١-٥٢٢).

ويأتي في المرتبة الثانية بمستوي متوسط العبارة "تتأكد الجمعية من نزاهة المنظمات الشريكة" بمتوسط حسابي (3.184) بانحراف معياري (1.461)، وتتفق تلك النتيجة مع دراستي "القطروني وأبو نازل" اللتين أكدتا علي أن غياب التنسيق بين المنظمات يؤثر سلباً علي التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، ومراعاة عدم تكرار الخدمات بين المنظمات الأهلية (القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠، أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠).

ويأتي في المرتبة الثالثة بمستوي متوسط العبارتين "تنشر الجمعية تقارير بانتظام عن أداؤها الاجتماعي والبيئي"، و"تعزف الجمعية عن الأنشطة التي قد تضر بالبيئة والمجتمع"، بمتوسط حسابي (3.129) بانحراف معياري (1.448)، (١.٤٧١) علي التوالي، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسات "أبو نازل، و إسبوسيتو وأنطونوتشي، والقطروني، زينب، وآخرون، وكاسترو"، التي أكدت علي عدد من المتطلبات لدعم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأهلية منها إعداد تقارير دورية ونشرها، وأوصت بتحسين جودة التقارير الاجتماعية، وأشارت إلي تأثير العوامل البيئية على التزام المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية، والتأكيد علي دور المنظمات في معالجة القضايا الاجتماعية والبيئية (أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠، Esposito, P., & Antonucci, G., 2022، القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠، Castro Aponte, W. V.: 2013).

ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة "توجد ضوابط داخلية لمنع إساءة استخدام أموال الجمعية" بمتوسط حسابي (3.124) بانحراف معياري (1.512)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، 2015، Esposito, P., Skouloudis, A., et al., 2022، & Antonucci, G., 2022)، التي أوصت بضرورة تطبيق وتعزيز مبدأ الشفافية والإفصاح، ومكافحة الفساد.

ويأتي في المرتبة الخامسة بمستوي متوسط العبارتين "تلتزم الجمعية بجميع اللوائح والقوانين"، و"لدى الجمعية خطة للتعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر" بمتوسط حسابي (3.118) وبانحراف معياري (1.470) (1.455) علي التوالي، وتتفق تلك النتيجة مع دراستي (Castro Aponte, W. V.: 2013، Bisharat, A. N. F., 2022) اللتين أكدتا علي

أهمية معالجة المنظمات غير الحكومية للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الحيوية كعنصر من عناصر المسؤولية الاجتماعية، وعلى ضرورة قيام المنظمات بحماية وتعزيز حقوق الإنسان. ويأتي في المرتبة السادسة بمستوي متوسط العبارة "يتم مراعاة الاستدامة البيئية في أنشطة الجمعية" بمتوسط حسابي (3.112) بانحراف معياري (1.543)، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسات (القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠، Skouloudis, A., et al., 2015، Bisharat, A. N. F., 2022) التي أكدت جميعها على ضرورة مراعاة المنظمات غير الحكومية الاستدامة البيئية.

ويأتي في المرتبة السابعة بمستوي متوسط العبارة "نشارك في تقييم برامج ومشروعات الجمعية" بمتوسط حسابي (3.103) بانحراف معياري (1.539)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (أبو نازل، عبد الفتاح: ٢٠٢٠) التي توصلت إلى أن ضعف عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم تقف حجر عثرة أمام تدعيم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

ويأتي في المرتبة الثامنة بمستوي متوسط العبارتين "تتعاون الجمعية مع المنظمات الأخرى لتعظيم الأثر الاجتماعي"، و"لدى الجمعية أهداف للاستدامة المالية والتشغيلية" بمتوسط حسابي (3.095) وبانحراف معياري (1.462) (1.503) علي التوالي، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (القطروني، زينب، وآخرون: ٢٠١٠) التي أكدت علي أن عدم وجود وحدات تنظيمية تتولى القيام بمهام المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في المنظمات يؤدي إلى غياب التخطيط والتنظيم وغياب التنسيق بين المنظمة وغيرها من المنظمات.

ويأتي في المرتبة التاسعة بمستوي متوسط العبارة "تفتح الجمعية قنوات اتصال مع المجتمعات المحلية" بمتوسط حسابي (3.089) بانحراف معياري (1.498)، وتتفق تلك النتيجة مع دراستي (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، Bisharat, A. N. F., 2022) اللتين أكدتا علي أن إهمال المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة المنظمات يؤدي إلى إيجاد أجواء من التوتر والتضاد بين المنظمات والمجتمع، ولذلك من الضروري قيامها بدور في بناء المجتمع، وأهمية تركيز المنظمات غير الحكومية على الاستراتيجيات التي تعمل علي تمكين المجتمعات المحلية والاستثمار فيها.

ويأتي في المرتبة العاشرة بمستوي متوسط العبارتين "يظهر قادة الجمعية مستويات عالية من النزاهة والمساءلة"، و"يتم اتخاذ القرارات بشفافية، مع تبرير واضح" بمتوسط حسابي (3.078) وبانحراف معياري (1.441) (1.457) علي التوالي، وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، Esposito, P., & Antonucci, G., Skouloudis, A., et al., 2015، 2022) التي أوصت بضرورة تحقيق مبدأ الشفافية والإفصاح، وتحسين وتعزيز الشفافية في الممارسات الاجتماعية والبيئية.

ويأتي في المرتبة الحادية عشر بمستوي متوسط العبارة "تسعى الجمعية إلى مشاركة المستفيدين في تصميم البرامج" بمتوسط حسابي (3.066) بانحراف معياري (1.533)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (Esposito, P., & Antonucci, G., 2022، توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، حسن، أحمد ممدوح: ٢٠٢٣) التي أكدت علي ضرورة تعزيز المشاركة، وتطوير العلاقة مع المشاركين والتفاعل معهم.

ويأتي في المرتبة الثانية عشر بمستوي متوسط العبارتين "يتلقى المتبرعون تقارير عن كيفية استخدام مساهماتهم"، و"تعترف الجمعية بالأخطاء عند حدوثها وتصحيحها" بمتوسط حسابي (3.060) وبانحراف معياري (1.436) (1.444) علي التوالي، وتتفق تلك النتيجة مع دراسات (توكل، نور الهدي: ٢٠٠٧، Esposito, P., & Skouloudis, A., et al., 2015، 2022).

مجلة الخدمة الاجتماعية

(Antonucci, G., 2022) التي أوصت بضرورة تحقيق مبدأ الشفافية والإفصاح، وتحسين وتعزيز الشفافية.

ويأتي في المرتبة الثالثة عشر بمستوي متوسط العبارة "لدى الجمعية قائمة أخلاقيات واضحة توجه أنشطتها" بمتوسط حسابي (3.046) بانحراف معياري (1.475)، وتتفق تلك النتيجة مع دراستي (Castro Aponte, W. V.: 2013، Skouloudis, A., et al., 2015) اللتين أكدتا علي ضرورة قيام جميع المنظمات بحماية وتعزيز حقوق الإنسان تطبيقاً للمسؤولية الاجتماعية.

ويأتي في المرتبة الرابعة عشر بمستوي متوسط العبارة "لدى الجمعية سياسات تمنع الوساطات والرشوة" بمتوسط حسابي (3.034) بانحراف معياري (1.497)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (Skouloudis, A., et al., 2015)، تركيز منظمات المجتمع المدني علي دعم حقوق الإنسان ومكافحة الفساد كإجراءات حيوية في التزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها.

ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة "توجد حماية للمبلغين عن المخالفات" بمتوسط حسابي (3.003) بانحراف معياري (1.494)، وتتفق تلك النتيجة مع دراستي (Castro Aponte, W. V.: 2013، Skouloudis, A., et al., 2015) اللتين أكدتا علي ضرورة قيام جميع المنظمات بحماية وتعزيز حقوق الإنسان

واتفقت تلك النتائج مع استجابات أعضاء مجالس إدارات الجمعيات علي أسئلة دليل المقابلة فيما يتعلق بالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها، حيث يري أعضاء مجالس الإدارات وجود ضوابط وقوانين تلتزم بها الجمعيات الأهلية حيال استخدام أموال الجمعية، ومن ثم لا يمكن إساءة استخدام تلك الأموال، وذلك من خلال الالتزام بجميع اللوائح والقوانين المنظمة لعملها، كما تهتم الجمعيات بمشاركة المستفيدين في تصميم بعض البرامج والأنشطة، وتقوم بعض الجمعيات بإجراء تقييم للبرامج والمشروعات والخدمات التي تقدمها مستعينة بأراء المشاركين في عملية التقييم، كما يوجد لدي بعض الجمعيات خطط للتعامل مع الأزمات والمخاطر التي يمكن أن تحدث وتعيق الجمعية عن أداء دورها، ويوجد تعاون بين الجمعيات والمؤسسات الأخرى في المجتمع علي المستويين الأفقي والرأسي، وتهتم بعض الجمعيات بالأنشطة التي تستهدف التنمية الاجتماعية والبيئية، كما أكد معظم أعضاء مجالس إدارات الجمعيات علي شفافية اتخاذ القرارات داخل الجمعيات، وتقوم الجمعيات بإعداد الميزانية السنوية والتقارير الدورية حول أداءها الاجتماعي وتنشرها ليطلع عليها المشاركون، وتستهدف بعض الجمعيات تحقيق بعض أهداف التنمية المستدامة من خلال تقديمها للخدمات التعليمية والصحية وخدمات الرعاية الاجتماعية الأخرى، والمشروعات الصغيرة ومشروعات الأسر المنتجة.

المحور الثالث: العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية والمسؤولية الاجتماعية:

جدول (١٠) يوضح الارتباط بين أبعاد الحوكمة الإلكترونية (كمتغير مستقل) والمسؤولية

الاجتماعية (كمتغير تابع) ن=348

المتغير المستقل الحوكمة الإلكترونية				المعاملات	المتغير
إشراك أصحاب	المساءلة	الشفافية	إقامة بنية		

مجلة الخدمة الاجتماعية

التابع	الإحصائية	تحتية رقمية جيدة	إمكانية الوصول للمعلومات	والمشاركة الرقمية	المصلحة (المشاركين)
المسئولية الاجتماعية	معامل الارتباط	0.536	0.539	0.543	0.507
	المعنوية	0.001	0.001	0.001	0.001

(١) العلاقة بين إقامة بنية تحتية رقمية جيدة والمسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية:

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط بين استجابات المشاركين حول إقامة بنية تحتية رقمية جيدة ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات، بمعامل ارتباط بيرسون (0.536)، وبذلك علي صدق الفرض الفرعي الأول للبحث الحالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إقامة بنية تحتية رقمية جيدة ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

(٢) العلاقة بين تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات والمسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط بين استجابات المشاركين حول تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات، بمعامل ارتباط بيرسون (0.539)، وبذلك علي صدق الفرض الفرعي الثاني للبحث الحالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

(٣) العلاقة بين تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية والمسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية:

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط بين استجابات المشاركين حول تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات، بمعامل ارتباط بيرسون (0.543)، وبذلك علي صدق الفرض الفرعي الثاني للبحث الحالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

(٤) العلاقة بين مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية:

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط بين استجابات المشاركين حول مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات، بمعامل ارتباط بيرسون (0.507)، وبذلك علي صدق الفرض الفرعي الثاني للبحث الحالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

وبالتحقق من صدق الفروض الفرعية الأربعة يتحقق صدق الفرض الرئيس للبحث الحالي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية كآلية للتخطيط التشاركي ودعم المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

الخلاصة

اتضح من النتائج التي توصل إليها البحث الحالي أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالجمعيات الأهلية ذات مستوى متوسط، والمسؤولية الاجتماعية لتلك الجمعيات يقترب من المستوى العالي ومن ثم يعتبر فوق المتوسط، وذلك وفقاً لاستجابات المشاركين بها، وقد يرجع ذلك إلى أن المهمة الأساسية للجمعيات الأهلية هي تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعاتها نظراً لطبيعة نشاطها وحتمية وجودها والتي يغلب عليها البعد الاجتماعي، هذا فضلاً عن وجود علاقة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية والمسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية، وتحليل تلك النتائج عكست ضرورة تحقيق ما يلي من أهداف:

أولاً: علي مستوى تعليم الخدمة الاجتماعية:

١- يحتاج تعليم الخدمة الاجتماعية ربط مناهجها بالقضايا العلمية الحديثة والأطر المستحدثة، وتعتبر الحوكمة الإلكترونية من تلك المفاهيم الحديثة التي تحاول الدول المتقدمة تطبيقها للأخذ بأسباب التنمية المستدامة ومن ثم يوجد حاجة متزايدة لإكساب الطلاب المفاهيم والممارسات الحديثة للارتقاء بنوعيتهم كخريجين للخدمة الاجتماعية.

٢- الاهتمام بتعليم وإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية كحد أدنى الأبعاد الأساسية للحوكمة الإلكترونية والتي حددها البحث الراهن فيما يلي:

أ- إقامة بنية تحتية رقمية جيدة بالجمعيات الأهلية.

ب- تطبيق الشفافية وإمكانية الوصول للمعلومات بالجمعيات الأهلية.

ج- تطبيق المساءلة والمشاركة الرقمية بالجمعيات الأهلية.

د- مشاركة أصحاب المصلحة (المشاركين) بالجمعيات الأهلية.

٣- تحديث المقررات التي تدرس المؤسسات والجمعيات الاجتماعية وتطويرها بما يقدم محتوى جيد حول الحوكمة الإلكترونية والمسؤولية الاجتماعية لتلك المؤسسات باعتبارها مؤسسات أولية لممارسة الخدمة الاجتماعية.

٤- الاهتمام بتعليم وإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية كحد أدنى الأبعاد الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والجمعيات الأهلية والتي حددها البحث الراهن فيما يلي:

أ- الإدارة الأخلاقية.

ب- النزاهة والشفافية المالية.

ج- المساءلة وإشراك أصحاب المصلحة (المشاركين).

د- التأثير والالتزام القانوني والاستدامة.

ثانياً: علي مستوى الممارسة:

١- تعتبر الحوكمة الإلكترونية في الوقت الحالي من الأسباب الأساسية لنجاح المنظمة في تحقيق رؤيتها ورسالتها ومن ثم كان من الموضوعية إكساب الأخصائيين الاجتماعيين ممارساتها وإجراءاتها.

٢- يجب علي جميع المنظمات العاملة في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية سواء كانت حكومية أو أهلية تطبيق إجراءات الحوكمة الإلكترونية وتفعيلها لدعم المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات.

٣- يجب علي مديري المنظمات الاجتماعية تقديم مستويات عالية من النزاهة والمساءلة.

٤- يجب علي مديري الخدمة الاجتماعية وضع خطة لتطوير فريق العمل من خلال الدورات التدريبية تعكس متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية لدعم المسؤولية الاجتماعية لمنظمتهم.

ثالثاً: علي مستوي الدولة:

- ١- يجب اهتمام الدولة بإقامة بنية تحتية رقمية حديثة في المدن الجديدة، وتجديد وإحلال القديمة بالمدن والقرى.
- ٢- يجب اهتمام الدولة بحوكمة تقديم خدماتها رقمياً من خلال إقامة المواقع الحكومية علي شبكة الانترنت، وتدشين العديد من التطبيقات الرقمية التي يمكن للمستخدمين من الخدمات استخدامها بطريقة توفي الوقت والجهد والتكاليف.

رابعاً: دراسات مستقبلية:

- ١- يمكن إجراء دراسة حول التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يستهدف تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالجمعيات الأهلية.
- ٢- يمكن إجراء دراسة حول التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يستهدف فعالية لبرامج والخدمات في الارتقاء بالمسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.
- ٣- يمكن إجراء دراسة حول رأس المال البشري وعلاقته بتطبيق الحوكمة الإلكترونية.
- ٤- يمكن إجراء دراسة حول رأس المال الاجتماعي ودعم المسؤولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية.

المراجع

- أبو النصر، مدحت، (٢٠١٣): "المواصفة القياسية ISO ٢٦٠٠٠ عن المسؤولية الاجتماعية: الدور الاجتماعي والإنساني للمنظمات في خدمة وتنمية المجتمع"، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، ٢٥، ص ص ٤٠٩-٤٤٣.
- أبو نازل، عبد الفتاح ماهر أنس، (٢٠٢٠)، "متطلبات تدعيم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأهلية لحماية الفئات المعرضة للخطر"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٥٠، ع ٢، ٥٢١-٥٦٢.
- الجوهري، ريهام، (٢٠٢٠): "العلاقة بين أبعاد الحكم الرشيد وتحقيق الجمعيات الأهلية لأهدافها"، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥١، المجلد ١.
- الشايب محمد، "الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، ٢٠٠٩.
- القطروني، زينب، وآخرون (٢٠١٠): "المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الصناعية الليبية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمنطقة بنغازي"، إدارة الأعمال، ع ١٢٨، ص ص ١٠٨-١١٣.
- بدوي، أحمد ذكي، (١٩٩٣): "معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية"، بيروت، مكتبة لبنان.
- توكل، نور الهدي، (٢٠٠٧): "أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات"، التنمية الإدارية، ٢٦ (١١٦)، ص ص ٤٢-٤٣.
- جلال، كريمة، (٢٠١٤): "فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة لحالة الجزائر"، بحث منشور في الملتقى الدولي العلمي، "جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية: حالة البلدان العربية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة (بومرداس)، الجزائر، ٢٩-٣٠ أكتوبر.

مجلة الخدمة الاجتماعية

حسن سلامة، سهام، (٢٠٢٠): "المحددات الداخلية والخارجية لحوكمة الجمعيات الخيرية لتحقيق أهدافها في ضوء رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية"، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، المقالة ٤، المجلد ٦٦، العدد ١، ص ص ١٢٩-١٥٩.

حسن، أحمد ممدوح إسماعيل، (٢٠٢٣): "اتجاهات الجمهور نحو ممارسة التسويق الإلكتروني لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المصرية: دراسة ميدانية، مجلة كلية الآداب ٦٨، ج ١، ص ص ٤٨١ - ٥١٤

خالص حسين، مريم، (٢٠١٣): "الحكومة الالكترونية"، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.

لواطى، فطيمة الزهراء، (٢٠١٥): "معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

محمد جمعة، (٢٠٢٠): "متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥٢، المجلد ٢، أكتوبر.

REFERENCES

- Bannister, F., & Connolly, R., (2012): "Defining e-governance", e-Service Journal, 8(2), 3–25.
- Barrientos, A., & Hulme, D., (2008): "Social Protection for the Poor and Poorest Concepts", Policies and Politics", Palgrave Macmillan, N.Y.
- Bisharat, A. N. F. (2022): "The Impact of Social Entrepreneurship on Value Creation: The Moderating Role of Uncertainty Avoidance of NGOs in Jordan", Master in Business Entrepreneurship, Princess Sumaya University for Technology.
- Bomble, L., (2016): "Communicative Interfaces for Planning: Social learning in participatory local networks in a Swedish context", PHD, Department of Architecture, Chalmers University of Technology, Sweden.
- Bosomworth, K. Gaillard, E., (2019): Engaging with uncertainty and ambiguity through participatory 'Adaptive Pathways' approaches: scoping the literature", Environ. Res. Lett., IOP Publishing Ltd., vol. 14.
- Castro Aponte, W. V. (2013): "Non-governmental organizations and the sustainability of small and medium-sized enterprises in Peru: An analysis of networks and discourses", Wageningen University, Wageningen, NL.
- Chen, S., et al., (2020): "Corporate social responsibility and NGO directors on boards", Journal of Business Ethics, 175(3), 625–649. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04649-4>
- Chowdhury, D., (2021): "Institutional theory. In Knowledge and Competitiveness in Elite Institutions in Bangladesh: Implications for Governance", Bangladesh University Grants Commission.

- Cluver, L.D., et al., (2016): "Can Social Protection Improve Sustainable Development Goals for Adolescent Health?", PLoS ONE, 11(10).
- Crawford, P., (2008): "Social capital development in participatory community planning and design", TPR, 79 (5).
- De Guimaraes, J., (2020): "Governance and quality of life in smart cities: Towards sustainable development goals", Journal of Cleaner Production, 253.
- Dhaoui, I., (2020): "E-Government for Sustainable Development in Mena Countries", Working Paper No. 1424, The Economic Research Forum, 2020, November.
- Esposito, P., & Antonucci, G., (2022): "NGOs, corporate social responsibility and sustainable development trajectories in a new reformative spectrum: 'New wine in old bottles or old wine in new bottles?'"', Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 29 (3), 609–619. <https://doi.org/10.1002/csr.2223>
- Grigalashvili, V., (2022): "E-government and e-governance: Various or multifarious concepts", International Journal of Scientific and Management Research, 5(1).
- Guterman, A. S., (2023): "Stakeholder theory", Sustainable Entrepreneurship Project, <https://www.seproject.org>
- Hague, C., et al, (2003): "Participatory Planning for Sustainable Communities: International experience in mediation, negotiation and engagement in making plans, Communities and Local Government", UK.
- Harrison, J. S., et al., (2015): "Stakeholder theory as an ethical approach to effective management: Applying the theory to multiple contexts", Revista Brasileira de Gestao de Negocios, 17(55), 858-869. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v17i55.2647>
- Hillman, A.J., et al., (2009): "Resource dependence theory: A review", Journal of Management, 35(6), <https://doi.org/10.1177/0149206309343469>
- Janowski, T., et al., (2018): "Platform governance for sustainable development: Reshaping citizen administration relationships in the digital age", Government Information Quarterly,.
- Jordan, L., & Van Tuijl, P., (2006): "NGO accountability: Politics, principles, and innovations. Earthscan", TJ International, Padstow, Cornwall
- Kagan, M. (2023): "Measuring virtue: A field experiment on motivations behind corporate social responsibility", University of California, Berkeley.

- Kardos, M., (2012): "The reflection of good governance in sustainable development strategies", *Procedia - Social and Behavioural Sciences*, 58, , p p 1166 – 1173.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W., (1970): "Determining Sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608.
- Malodia, S., et al., (2021): "Future of e-Government: An integrated conceptual framework", *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121131.
- Ministry of Housing, Department of Communities & Local Government, (2007): "Participatory Planning for Sustainable Communities: International experience in mediation, negotiation and engagement in making plans", London.
- Nadi, M., (2021): "Stakeholder theory: Origins, developments and contributions to the field of business and society", *African Scientific Journal*, 3(9), <https://doi.org/10.5281/zenodo.5760789>
- Omri, A., & Mabrouk, N. B., (2020): "Good governance for sustainable development goals: Getting ahead of the pack or falling behind?", *Environmental Impact Assessment Review*, 83,.
- Sabani A. et al., (2019): "Indonesia in the Spotlight: Combating Corruption through ICT enabled Governance", *Procedia Computer Science*, 161, p p 324–332.
- Skouloudis, A., et al., (2015): "Priorities and perceptions for corporate social responsibility: An NGO perspective. Corporate Social Responsibility and Environmental Management", 22(2), 95-112. <https://doi.org/10.1002/csr.1332>
- Suri, & Sushil, P.K., (2017): "Strategic Planning and Implementation of E-Governance", Springer Science Business Media, Singapore.
- Svärd, P., (2017): "e-Government development and its impact on information management", *Enterprise Content Management, Records Management and Information Culture Amidst e-Government Development*.
- Thompson, S. K., (2012): "Sampling", Third Edition, A John Willey & Sons, Inc., N.J.
- UN, "Transforming Our World: The 2030 Agenda For Sustainable Development", sustainabledevelopment.un.org.

